



280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST	2
3.	NORMATIVA/REFERÈNCIES	2
4.	DEFINICIONS	3
5.	RESPONSABILITATS	3
6.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	4
7.	INDICADORS	7
8.	EVIDÈNCIES	8
9.	FLUXGRAMA	9
10.	ANNEX.....	10

Aprovat:	Comissió de Qualitat	25.05.2022
Aprovat:	Junta de Facultat	02.06.2022



280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



1. FINALITAT

Aquest procés de suport descriu com la Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) recull, analitza i fa el seguiment dels processos del SAIQ, incloent els resultats associats als processos d'aprenentatge, la inserció laboral dels titulats i la satisfacció dels grups d'interès; i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'FNB, tant de grau com de màster, i als cursos d'especialitat de l'Aula Professional FNB.

3. NORMATIVA/REFERÈNCIES

- Marc extern:

- Programa AUDIT
- Norma ISO 9001:2015
- Conveni STCW-95/2010
- Per al marc normatiu extern i enllaços (UPC, autonòmic, estatal, internacional) veure el *Llistat de Documents Externs* DOC-8.1-02.

- Marc intern:

- Política i Objectius de Qualitat de l'FNB
- Reglament d'Organització i Funcionament de l'FNB
- Plans d'estudis de grau i màster de l'FNB
- Normativa Acadèmica de l'FNB

- Processos Transversals de la UPC relacionats:

- PT.11 *Recollida de la satisfacció dels grups d'interès* (Rev. 02/2022)
- PT.12 *Recollida de la informació* (Rev. 02/2022)



280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



4. DEFINICIONS

Indicador: Expressió qualitativa o quantitativa associada a un determinat objectiu i que indica el grau d'assoliment d'aquest.

Quadre de Comandament: Conjunt d'indicadors dels quals es fa seguiment i que permeten valorar els resultats dels processos d'aprenentatge, la inserció laboral dels titulats i la satisfacció dels grups d'interès.

Llibre de dades de la UPC: Espai a la web de la UPC on el Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (GPAQ) de la UPC publica els indicadors de resultats de les titulacions i els resultats de les enquestes de satisfacció a mida que es disposa d'ells.

5. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat

Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat: Coordinar la realització de les auditories internes. Recollir i publicar els resultats de les enquestes i recopilar els indicadors dels processos que li fan arribar els responsables dels mateixos. Revisar el Quadre de Comandament amb el suport de l'Equip Directiu. Elaborar l'Informe Anual de Qualitat i l'Informe Anual de Revisió del SAIQ. Revisar el procés.

Vicedeganat Cap d'Estudis: Consensuar les dates d'inici i fi de les enquestes de docència amb el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC. Animar als i les estudiants a participar-hi.

Vicedegans: Recollir els indicadors dels processos dels que són responsables i fer-los arribar al Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat. Proposar mesures correctores i accions de millora si s'escau.

Secretari Acadèmic o Secretària Acadèmica: Donar fe i publicar els Acords de la Comissió de Qualitat i la Junta de Facultat.



280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



Equip Directiu: Analitzar la informació de l'Informe Anual de Qualitat i, si s'escau, proposar mesures correctores, accions de millora i/o canvis en el Quadre de Comandament. Presentar l'Informe Anual de Qualitat i l'Informe Anual de Revisió del SAIQ a la Comissió de Qualitat per a la seva revisió i aprovació.

Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit de Nàutica (UTGAN): Donar suport a la recollida de dades.

Comissió de Qualitat: Revisar i aprovar l'Informe Anual de Qualitat i debatre les possibles mesures correctores i accions de millora proposades per l'Equip Directiu, si s'escau. Aprovar l'Informe de Revisió del SAIQ amb el Quadre de Comandament. Elevar l'Informe Anual de Qualitat i l'Informe Anual de Revisió del SAIQ a la Junta de Facultat per a la seva ratificació.

Junta de Facultat: Aprovar l'Informe Anual de Qualitat i l'Informe Anual de Revisió del SAIQ.

6. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Quadre de Comandament: L'Equip Directiu proposa el conjunt d'indicadors dels quals cal fer seguiment, els resultats esperats i, si s'escau, mètodes per obtenir-los. Aquests indicadors formen el Quadre de Comandament de la Facultat i poden ser quantitativus o qualitativus, i la seva vigència és variable en funció del context i l'establert al Pla Estratègic del centre.

Els indicadors del SAIQ de l'FNB es classifiquen en:

- **Indicadors Estratègics:** Indicadors vinculats als objectius anuals de qualitat, als objectius estratègics de l'FNB i als objectius estratègics del Pla d'Actuacions de la UPC. Aquests indicadors són de seguiment obligatori.
- **Indicadors Clau:** Indicadors que mesuren els resultats de cadascun dels processos del SAIQ. El seguiment d'aquests indicadors permet avaluar el funcionament dels propis processos.



280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



- **Indicadors Operatius:** Conjunt d'indicadors que donen informació operativa del funcionament dels processos.

Per als indicadors estratègics i clau, i per a alguns indicadors operatius si s'escau, es defineix una forquilla de valors que facilita la seva anàlisi i seguiment.

- El valor inferior de la forquilla correspon al valor mínim d'acceptació. Si l'indicador pren valors per sota d'aquest mínim cal realitzar mesures per a corregir la desviació.
- El valor superior de la forquilla correspon al valor objectiu o meta. Si algun indicador supera de manera sistemàtica el valor objectiu, cal actualitzar aquest valor objectiu a l'alça i fer-lo més exigent.

El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat, amb el suport de l'Equip Directiu, revisa anualment el Quadre de Comandament per tal d'incorporar/eliminar indicadors i actualitzar les forquilles de seguiment, si s'escau. Els canvis en el Quadre de Comandament es presenten a la Comissió de Qualitat dins de l'Informe de Revisió Anual del SAIQ per a la seva aprovació. Un cop aprovats s'eleven a la Junta de Facultat per a la seva ratificació.

Recollida de dades: Al llarg de l'any, cada Vicedeganat recull els indicadors dels seus propis processos a mida que es generen.

Per a la recollida de dades i indicadors, els Vicedeganats disposen de la informació que publica el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) al Portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC, segons l'establert al procés transversal de la UPC PT.12 *Recollida de la informació*.

A finals d'any, el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat recopila tots els indicadors de tots els processos, demanant-los a la resta de Vicedeganats i a la Unitat Transversal de Gestió, i consultant també el Llibre de Dades de la UPC i altres portals com ara l'EUC (Estudis Universitaris de Catalunya) o WinDat.

Realització d'enquestes i recollida dels resultats: Segons l'establert al procés transversal de la UPC PT.11 *Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*, el GPAQ



280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



porta a terme les enquestes quadrimestrals de docència (assignatures i actuació docent del professorat) en les dates d'inici i fi consensuades amb el Vicedeganat Cap d'Estudis, qui s'encarrega també d'animar a la participació a l'estudiantat de l'FNBB. El GPAQ també porta a terme l'enquesta triennial *ad-hoc* sobre la qualitat dels serveis de l'FNBB que li encarrega el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat. A banda d'aquestes, el GPAQ porta a terme altres enquestes (com ara les de satisfacció d'estudiants, PDI i PAS) i fa arribar als centres les enquestes realitzades per AQU Catalunya (satisfacció dels titulats i titulades, inserció laboral) i l'Oficina Erasmus (satisfacció dels estudiants de mobilitat).

El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat recull els resultats de les enquestes a mida que el GPAQ les publica i les incorpora a la web de l'FNBB per a que tots els grups d'interès les puguin consultar.

A banda de les enquestes que li fa arribar el GPAQ, el Vicedeganat de Qualitat pot posar en marxa puntualment enquestes pròpies del centre per tal d'obtenir informació addicional de la satisfacció de les parts interessades, per exemple, enquestes als ocupadors, enquestes als estudiants sobre les pràctiques externes, enquestes específiques sobre la docència semipresencial, enquestes als estudiants de fase inicial sobre les accions d'acollida i tutorials, enquestes sobre els cursos d'especialitat, etc.

Anàlisi de resultats: A finals d'any, el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat elabora l'Informe Anual de Qualitat. En aquest informe es recullen els valors dels indicadors del Quadre de Comandament juntament amb la seva evolució temporal. També es presenten els resultats de les enquestes realitzades al llarg de l'any juntament amb la seva evolució temporal.

Accions derivades de l'anàlisi de resultats: L'Equip Directiu proposa, si escau, l'adopció de mesures correctores si els resultats obtinguts no s'ajusten als objectius proposats. L'Informe Anual de Qualitat i les mesures proposades són objecte d'anàlisi i debat en la Comissió de Qualitat i, un cop aprovats s'eleven a la Junta de Facultat per a la seva ratificació. Si les mesures correctores impliquen canvis en els processos del SAIQ, la Comissió de Qualitat els aprova dins l'Informe Anual de Revisió del SAIQ i eleva a la Junta de Facultat per a la seva ratificació.



280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



L'Equip Directiu també pot proposar, si escau, accions de millora. Aquestes són objecte d'anàlisi i debat en la Comissió de Qualitat i, si s'escau, incorporades al Pla de Millora, inclòs a l'Informe Anual de Seguiment de Centre, que s'eleva a la Junta de Facultat per a la seva ratificació, segons es descriu al procediment *PG-8.1/QA-3 Planificació de la millora*.

Auditoria Interna: Anualment, el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat coordina la realització de l'Auditoria Interna de l'FNB segons el descrit al procediment *PG-6.1/QA-01 Auditories Internes*. L'Equip Directiu analitza l'Informe d'Auditoria Interna i les desviacions detectades. El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat realitza el seguiment de les correccions i accions correctives derivades de les desviacions, i signa el tancament d'aquestes desviacions un cop resoltes.

Desviacions i el seu tractament: Els diferents informes generats al llarg de l'any (Informe Anual de Qualitat, Informe de Seguiment del Centre, Informe d'Auditoria Interna) permeten a l'Equip directiu detectar si s'han produït desviacions dels indicadors previstos, resultats anòmals o un baix rendiment significatiu, i prendre les mesures de millora, correccions i/o accions correctives oportunes.

Revisió del procés: El responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, revisa el present procés i, si s'escau, participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés *280.8.1 Seguiment, revisió i millora del SAIQ*.

7. INDICADORS

Els indicadors que permeten fer el seguiment aquest procés són els següents:

Indicadors clau:

- Nombre d'enquestes pròpies portades a terme per l'FNB
- Nombre d'incidències en el desenvolupament del procés



280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



Indicadors operatius

- Participació dels grups d'interès a les diferents enquestes

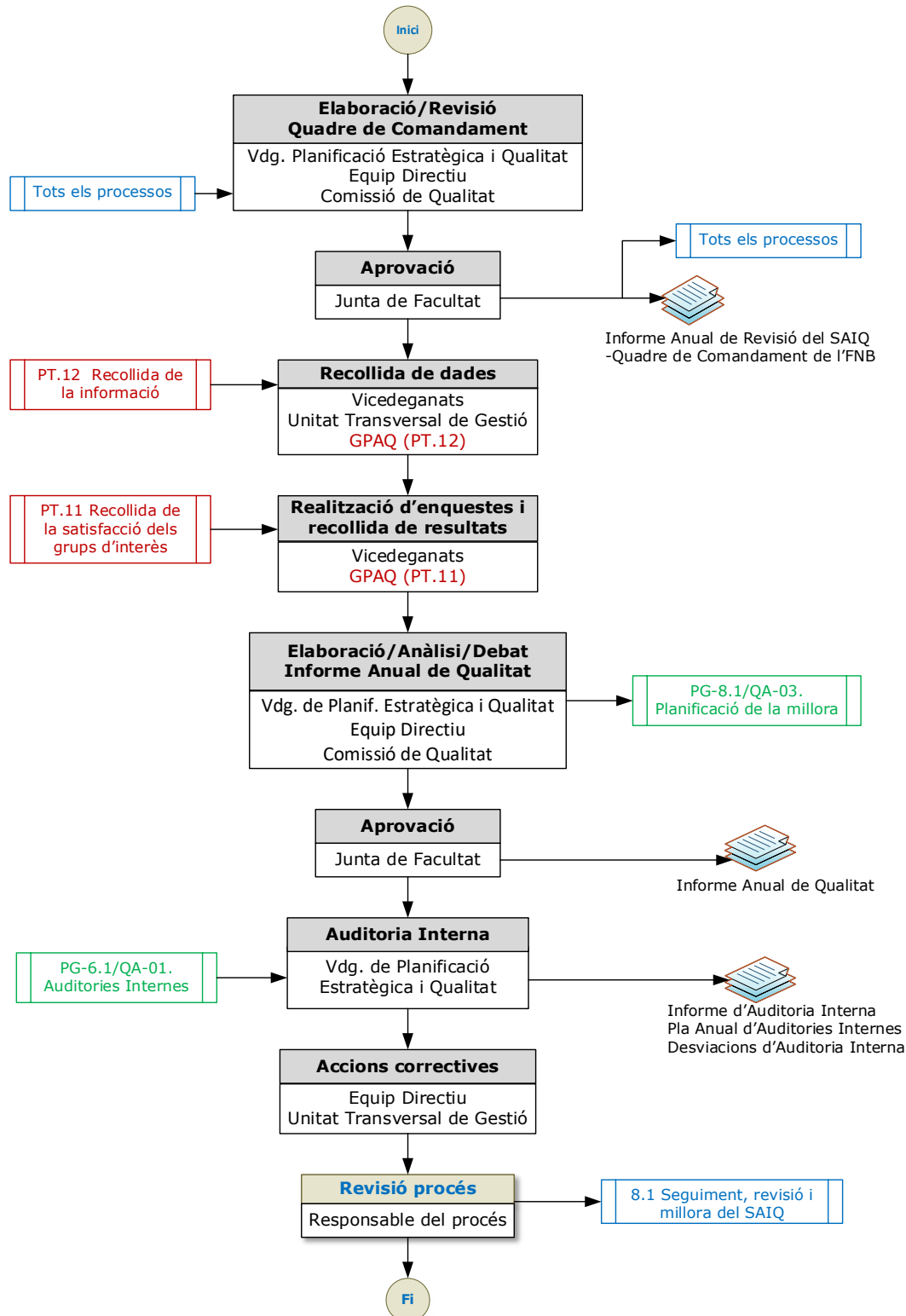
8. EVIDÈNCIES

Les evidències que permeten fer el seguiment d'aquest procés són les següents:

- DOC-6.1-01 Quadre de Comandament
- Informe Anual de Qualitat
- Pla Anual d'Auditoria Interna
- Informe d'Auditoria Interna
- Desviacions d'Auditoria Interna
- Acords de la Comissió de Qualitat
- Acords de la Junta de Facultat
- Revisió del procés (veure Informe Anual de Revisió del SAIQ, 280.8.1)

Per a més informació sobre les evidències (referència, localització, accés) veure el *Llistat d'Evidències i Registres de Qualitat* DOC-8.1-03.

9. FLUXGRAMA





280.6.1 RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI DELS RESULTATS



10. ANNEX

A.1 Full de control de revisió i modificacions

MOTIU	Data	ELABORAT/ MODIFICAT	Data	REVISAT	Data	APROVAT
Edició inicial	08/09/11	J. Verdiell	12/09/11	S. Ordás	12/09/11	S. Ordás
Procés 280.1.5.1 Revisió d'acord amb AUDIT i ISO Incorporació del control de documents i els canvis. Canvi de nom de la Comissió de Qualitat.	18/12/13	I. Cabezas	18/12/13	P. Casals	19/12/13	S. Ordás
Actualització d'indicadors respecte al quadre de comandament	17/11/15	I. Cabezas	18/11/15	P. Casals	19/11/15	S. Ordás
Revisió ISO 9001:2015	25/09/18	R. M. Fernández	05/11/18	R. Grau	12/11/18	A. Martin
Accreditació institucional Incorporació processos transversals UPC PT.11, PT.12	06/04/22	Equip Directiu FNB	19/05/22	GPAQ-UPC (revisió tècnica)	25/05/22	Comissió de Qualitat