



PROCÉS TRANSVERSAL

PT.12 Recollida de la informació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicerector/a competent en matèria de qualitat	Consell de Govern	08/10/2021

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial (Acreditació Programes de Doctorat)	25/09/2019
V1	Revisió de tot el procés (Avaluació SGIQ Escola de Doctorat) Revisió per part del Comitè de Qualitat (3/2/2021)	02/07/2020
V2	Actualització del procés	08/10/2021



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES/REFERÈNCIES	3
4	DEFINICIONS	3
5.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	5
5.1.	Desenvolupament	5
5.2.	Publicació	7
5.3.	Queixes i suggeriments	7
5.4.	Revisió del procés	8
6.	INDICADORS	8
7.	EVIDÈNCIES	10
8.	RESPONSABILITATS	11
9.	FITXA RESUM	13
10.	FLUXGRAMA	15
11.	ANNEXOS	16
●	Plantilla “Informe d’avaluació del funcionament de procés”	16

PT.12 Recollida de la informació

1 FINALITAT

Recollir, tractar, publicar i difondre la informació clau necessària per a l'avaluació i seguiment dels ensenyaments oficials, de la recerca, de l'economia, del personal i de la gestió i serveis de la UPC d'acord amb el compromís de transparència i rendició de comptes, facilitant la millora contínua i la presa de decisions.

Aquests indicadors també faciliten la revisió dels processos transversals i dels processos específics del SGIQ de les unitats acadèmiques.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials (pròpies i de centres adscrits), a la informació de recursos humans (PDI i PAS de la UPC), a les dades econòmiques, a la informació de recerca i dels serveis de la UPC.

3 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Marc legislatiu general](#)

[Normatives acadèmiques](#)

[AQU Catalunya](#)

Marc intern:

[Normativa acadèmica UPC](#)

[Acords Consell de Govern sobre la programació universitària UPC](#)

4 DEFINICIONS

- **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU):** és el principal instrument per a la promoció i l'avaluació de la qualitat al sistema universitari català. AQU Catalunya té com a objectiu l'avaluació, l'acreditació i la certificació de la qualitat en l'àmbit de les universitats i dels centres d'ensenyament superior de Catalunya (ensenyaments, professorat, centres i serveis) (<http://www.aqu.cat/>).
- **Calendari d'indicadors:** Estableix la periodicitat de l'actualització i disponibilitat dels principals indicadors de la universitat (https://www.upc.edu/portaldades/ca/dades_estadistiques/DEG/calendari-de-publicacio-dindicadors.pdf).
- **Catàleg d'indicadors:** Recull de fitxes amb la descripció de tots els indicadors que s'utilitzen per mesurar els objectius, les activitats o els processos que es duen a terme a la universitat (<https://gpaq.upc.edu/eines/?op=cataleg>).
- **Consell de Govern de la UPC:** és l'òrgan de govern de la Universitat. Estableix les línies estratègiques i programàtiques de la Universitat, així com les directrius i els procediments per aplicar-les, en els àmbits acadèmic, econòmic i de gestió, i desplega els Estatuts i estableix la normativa interna de la Universitat. Ha de vetllar pel compliment dels Estatuts, els reglaments de la Universitat i els acords del Claustre Universitari.

PT.12 Recollida de la informació

- **DRAC:** Sistema d'informació que té com a principals utilitats la gestió del currículum del professorat i personal investigador, la gestió del catàleg dels grups de recerca i grups de recerca acreditats, l'elaboració de les memòries de les unitats acadèmiques i dels grups de recerca, el càlcul dels punts per activitats de recerca (PAR), el càlcul dels punts per activitats de transferència de tecnologia (PATT i PATT RDI) i la difusió de l'activitat acadèmica de la UPC.
- **Garantia de Qualitat:** Conjunt d'activitats dirigides a l'assegurament de la qualitat interna/externa. Aquestes activitats fan palesa l'atenció sistemàtica, estructurada i contínua a la qualitat en termes del seu manteniment i millora. Es contemplen accions dirigides a assegurar la qualitat dels ensenyaments que s'imparteixen als centres, així com a generar i mantenir la confiança dels grups d'interès.
- **Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC:** la missió del Gabinet consisteix en donar suport als òrgans de govern de la universitat en el disseny, implementació i seguiment dels processos de planificació i avaluació institucional, acadèmica i de qualitat d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i normativa vigent, amb la finalitat de garantir la millora contínua en els seus diferents àmbits d'actuació i retre comptes als grups d'interès (upc.edu/qualitat).
- **Grups d'interès:** Tota aquella persona, grup o institució que té interès en l'organització, les seves activitats i els seus resultats. Aquests poden incloure estudiantat, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis, titulats, ocupadors, administracions públiques i societat en general.
- **Indicador:** Expressió qualitativa o quantitativa que serveix per mesurar fins a quin punt s'han assolit els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa, acció o procés determinat. Cadascun dels criteris es pot valorar amb un o més indicadors associats.
- **MARC VSMA:** El Marc per a la Verificació, el Seguiment, la Modificació i l'Accreditació dels títols oficials (Marc VSMA) vincula aquests processos d'avaluació de la qualitat (Verificació, Seguiment, Modificació i Accreditació), que se succeeixen al llarg de la vida dels ensenyaments, amb l'objectiu d'establir uns lligams coherents entre tots ells i de promoure una major eficiència en la seva gestió, sempre amb l'objectiu de la millora dels ensenyaments.
- **Portal de Dades Estadístiques i de Gestió (Llibre de dades):** portal on es poden consultar les Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC que són un recull de dades i d'indicadors que reflecteixen l'activitat de la universitat en tots els seus vessants: docència, recerca, transferència de tecnologia, personal, economia i gestió/serveis durant un curs acadèmic o any natural (<https://gpaq.upc.edu/lldades/>).
- **Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes:** portal que conté un recull d'informes de resultats dels estudis de satisfacció dels grups d'interès, amb les seves corresponents fitxes tècniques, models d'enquesta, etc (<https://www.upc.edu/qualitat/ca>).
- **PRISMA:** Sistema d'informació per gestionar els estudis de la UPC.
- **Queixa:** És una petició de reparació d'una situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial als seus interessos.

PT.12 Recollida de la informació

- **SAP:** Sistema d'informació que recull les dades econòmiques i de personal de la universitat.
- **Servei de Comunicació de la UPC:** La missió del Servei consisteix en desenvolupar, coordinar i implementar les estratègies, les plataformes, els canals i els productes de màrqueting i comunicació de la Universitat, d'acord amb les polítiques del Consell de Direcció, amb la finalitat de projectar la UPC i la seva activitat en la societat.
- **Suggeriment:** És una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.
- **UNEIX:** Sistema d'informació interuniversitari de Catalunya. Recull la informació acadèmica, de recursos humans (PDI i PAS), dades econòmiques i informació de recerca de totes les universitats públiques catalanes. Els objectius d'aquest portal són disposar d'informació fiable necessària per a l'estudi, la planificació, la programació i la presa de decisions, per avaluar els resultats i millorar la qualitat del sistema universitari català. Aprofundir en la transparència i rendició de comptes a la societat. Compartir informació i enfortir la cooperació en el marc del sistema universitari català.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Desenvolupament

La Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) ha de recopilar, analitzar i utilitzar la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes i de les seves activitats. Cal disposar de dades fiables per prendre decisions informades i per saber què funciona bé, què requereix atenció i què es pot millorar. La responsabilitat del procés recau en el Vicerectorat d'Avaluació i Qualitat.

S'ha de publicar informació clara, rigorosa, objectiva, actualitzada i de fàcil accés sobre les activitats que es realitzen.

El procés consta de les següents etapes:

- Planificació dels indicadors i dades estadístiques
- Recollida i tractament de les dades estadístiques
- Elaboració, preparació i anàlisi dels indicadors i les dades estadístiques
- Gestió de peticions i incidències

5.1.1. Planificació dels indicadors i dades estadístiques

Cada any durant el mes de maig-juny, el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) revisa el catàleg d'indicadors de la universitat (EV01.PT.12) per tal de comprovar la pertinença dels indicadors d'acord amb el que estableix el sistema d'informació interuniversitari de Catalunya UNEIX i els processos interns de la universitat.

S'inicia un procés de revisió dels indicadors que formen part del catàleg (definició, abast, sistema de càlcul, periodicitat, etc.) i es comprova si els organismes reguladors han incorporat o modificat algun element, dada o indicador que s'hagi de tenir en compte en el MARC VSMA de les titulacions, a l'hora d'analitzar les dades de docència, de recerca o de personal per incorporar-ho al catàleg.

PT.12 Recollida de la informació

Així mateix, el GPAQ fa una anàlisi de les peticions puntuals (EV02.PT.12) que els grups d'interès han sol·licitat durant el curs acadèmic anterior i que requereixen per a la seva presa de decisions. Si s'escau, s'incorporen al catàleg d'indicadors.

La responsabilitat de la incorporació, modificació o eliminació dels indicadors del catàleg correspon al cap del GPAQ.

Un cop revisat el catàleg, s'actualitza anualment el calendari d'indicadors de la UPC (EV03.PT.12) a partir del calendari de càrrega de dades que envia UNEIX al GPAQ (EV04.PT.12). El calendari UNEIX determina quan es fa l'extracció, el tractament i la càrrega de la informació de l'activitat universitària en el sistema d'informació UNEIX, i la seva posterior publicació en el [Portal de Dades Estadístiques i de Gestió](#) de la UPC. La responsabilitat de l'actualització del calendari d'indicadors és de l'equip de dades del GPAQ.

5.1.2. Recollida i tractament de les dades estadístiques

Amb l'objectiu d'assegurar la fiabilitat i la integritat de les dades, la Universitat Politècnica de Catalunya disposa de sistemes d'informació gestionats en entorns homogenis i integrats des dels Serveis Generals (actualment PRISMA, SAP, DRAC) a través dels quals s'obtenen les dades per UNEIX i per a generar els indicadors de l'activitat docent, de recerca, de personal i de gestió que es publiquen en el *Portal de Dades Estadístiques i de Gestió* de la UPC.

Es diferencien dues tipologies de dades estadístiques en funció de la seva recollida i tractament.

- Dades del sistema d'informació UNEIX
- Dades que no es contemplen en les trameses a UNEIX

Dades del sistema d'informació UNEIX

La recollida, tractament, control de qualitat de les dades, s'estableixen d'acord amb els criteris i validació del sistema d'informació interuniversitari de Catalunya UNEIX que assegura la fiabilitat i homogeneïtzació de la informació, creant referents comuns ja que normalitza conceptes, criteris i terminologia, i facilita l'accés a la informació d'una manera senzilla.

Aquestes dades es carreguen en el sistema d'informació interuniversitari de Catalunya UNEIX.

Dades que no es contemplen en les trameses a UNEIX

La recollida, tractament, control de qualitat de les dades, s'estableixen d'acord amb els procediments interns definits pel GPAQ (EV05.PT.12) que asseguren la fiabilitat i homogeneïtzació de la informació i faciliten l'accés a la informació d'una manera senzilla.

La responsabilitat de la recollida i tractament de dades rau en l'equip de dades del GPAQ.

5.1.3. Elaboració, preparació i anàlisi dels indicadors i les dades estadístiques

A partir de les dades anteriors i les dades que elaboren diferents serveis universitaris, el GPAQ calcula els indicadors d'acord amb els criteris definits en el catàleg d'indicadors (EV01.PT.12), i s'elaboren les fitxes (EV06.PT.12) i es publiquen les dades en els quadres de comandament del Portal de dades.

Des del GPAQ, s'elaboren informes de suport (EV07.PT.12) a la presa de decisions a petició dels diferents òrgans de govern de la universitat.

PT.12 Recollida de la informació

Per tal de detectar si s'ha produït algun error de càlcul, s'analitzen els resultats obtinguts dels indicadors comparant les dades amb els cursos anteriors i s'executen una sèrie de controls de qualitat.

L'elaboració de cada un d'aquests indicadors, informes i anàlisis de dades estan recollits en el procediment (EV05.PT.12).

La responsabilitat recau en l'equip de dades del GPAQ.

5.1.4. Gestió de peticions i incidències

El GPAQ recull peticions puntuals d'informació i gestiona les incidències posades pels usuaris a través d'una aplicació de gestió de tiquets (EV08.PT.12).

El cap del GPAQ assigna i prioritza els tiquets rebuts dels usuaris.

Pel que fa a les incidències, s'analitzen les possibles causes i es determinen quines són les solucions a aplicar.

La responsabilitat d'analitzar i aplicar les solucions rau en l'equip de dades del GPAQ.

5.2. Publicació

Les dades estadístiques i els indicadors es publiquen en el [Portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC](#). Aquests indicadors formaran part del sistema de qualitat com a eina que mostrarà els resultats amb la freqüència requerida i facilitarà una visió global del seu funcionament, amb aquesta missió es van crear dins del Portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC els quadres de comandament de les titulacions.

En el calendari d'indicadors (EV03.PT.12) s'estableix la periodicitat d'actualització, l'abast, l'estructura de la publicació i els canals de difusió.

Cada mes de setembre, el Servei de Comunicació de la UPC publica el PRESTIGI que és un document en forma de memòria que recull les dades i indicadors més significatius del curs acadèmic anterior. Aquestes dades i indicadors les subministra l'equip de dades del GPAQ.

5.3. Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV09.PT12) i suggeriments (EV10.PT12) vinculats a aquest procés és la bústia de correu electrònic info.gpaq@upc.edu, des de la qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

Si es rep algun suggeriment, els responsables gestors responen agraint el suggeriment, el recullen i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte del suggeriment és menor o només té utilitat si s'implanta immediatament, els responsables gestors el poden portar a terme sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet el suggeriment de si s'ha portat a terme o no i es justifiquen els motius.

Si es rep una queixa, els responsables gestors recullen la queixa i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte del queixa és menor o només té utilitat si es resol immediatament, els responsables gestors la poden respondre sense esperar a

PT.12 Recollida de la informació

l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet la queixa de si s'ha portat a terme o no algun canvi i es justifiquen els motius.

5.4. Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés, amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV11.PT.12). Això es fa tenint en compte:

- Els indicadors establerts
- Les revisions o canvis que emanen de la Guia d'acreditació d'AQU Catalunya i altres documents d'agències de qualitat que afectin el procés
- Queixes (EV09.PT12) i suggeriments (EV10.PT12) rebuts per part dels agents implicats en aquest procés
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de Revisió i millora del seu SGIQ, i que queden recollides en l'informe de revisió d'aquest procés (Veure annex 1).

A la revisió del procés també s'analitzen els possibles canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern.

Un cop elaborat l'informe de revisió del procés EV11.PT.12, el GPAQ el fa arribar al El/la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el *PT 02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC*.

6. INDICADORS

Codi indicador	Nom	Descripció	Enllaç a resultats dels indicadors
IN01.PT.12	Nombre peticions rebudes	Nombre de peticions registrades al gestor de tiquets	Gestor de tiquets Demanar GPAQ + Repositori institucional GPAQ: https://repositori.upc.edu/grups/GPAQ/GPAQ-COMU/Suport/Estadístiques Equip Dades
IN02.PT.12	Nombre d'incidències rebudes	Nombre d'incidències registrades al gestor de tiquets	Gestor de tiquets Demana GPAQ + Repositori institucional GPAQ: https://repositori.upc.edu/grups/GPAQ/GPAQ-COMU/Suport/Estadístiques Equip Dades
IN03.PT.12	Nombre d'incidències respostes en menys de 48 hores	Còmput de temps des que entra la incidència fins que s'envia una primera resposta	Gestor de tiquets Demana GPAQ + Repositori institucional GPAQ: https://repositori.upc.edu/grups/GPAQ

PT.12 Recollida de la informació

			/GPAQ-COMU/Suport/Estadístiques Equip Dades
IN04.PT.12	Nombre de peticions respostes en menys de 48 hores	Còmput de temps des que entra la petició fins que s'envia una primera resposta	Gestor de tiquets Demana GPAQ + Repositori institucional GPAQ: https://repositori.upc.edu/grups/GPAQ/GPAQ-COMU/Suport/Estadístiques Equip Dades
IN05.PT.12	Taxa de compliment UNEIX	Grau de compliment del calendari UNEIX: relació entre el nombre d'indicadors enviats a temps previst i el nombre total d'indicadors a enviar a UNEIX.	Repositori institucional GPAQ: https://repositori.upc.edu/grups/GPAQ/GPAQ-COMU/Estadístiques externes
IN06.PT.12	Taxa de compliment GPAQ	Grau de compliment del calendari GPAQ: Relació entre el nombre d'indicadors publicats en temps previst i el nombre total d'indicadors a publicar en el llibre de dades.	Repositori institucional GPAQ: https://repositori.upc.edu/grups/GPAQ/GPAQ-COMU/Estadístiques internes
IN07.PT.12	Nombre de visites al Portal de dades	Nombre de pàgines visualitzades del Llibre de dades	Repositori institucional GPAQ: https://repositori.upc.edu/grups/GPAQ/GPAQ-COMU/Estadístiques internes
IN08.PT.12	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal info.gpaq@upc.edu	Bústia correu electrònic info.gpaq@upc.edu
IN09.PT.12	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal info.gpaq@upc.edu	Bústia correu electrònic info.gpaq@upc.edu

PT.12 Recollida de la informació
7. EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT.12 Catàleg d'indicadors	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Permanent
EV02.PT.12 Fitxers amb els resultats de les peticions puntuals	GPAQ equip dades	Repositori institucional	Permanent
EV03.PT.12 Calendari d'indicadors	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Curs acadèmic següent
EV04.PT.12 Calendari UNEIX	UNEIX	Repositori institucional	Curs acadèmic següent
EV05.PT.12 Processos d'extracció, càrrega de dades i obtenció d'indicadors	GPAQ equip dades	Repositori institucional	Fins propera revisió
EV06.PT.12 Fitxa indicador	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Permanent
EV07.PT.12 Informes suport presa decisions	GPAQ	Repositori institucional	Permanent
EV08.PT.12 Peticions i incidències: gestor que recull les incidències i peticions dels grups d'interès	GPAQ	Gestor de tiquets	Permanent

PT.12 Recollida de la informació

EV09.PT12 Queixes	GPAQ	Correus electrònics info.gpaq@upc.edu	5 anys
EV10.PT12 Suggeriments	GPAQ	Correu electrònic info.gpaq@upc.edu	5 anys
EV11.PT.12 Informe/s d'avaluació funcionament del procés	SGA	Repositori institucional	Permanent

8. RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a competent en matèria de qualitat

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora a la comunitat universitària.
- Participar i fer d'interlocutor en el Comitè de Vicerectors de qualitat de les universitats catalanes i AQU Catalunya.
- Retre comptes davant dels Òrgans de Govern de la UPC.
- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

El propietari del procés amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat, han de revisar el bon funcionament del mateix i implantar-hi, si escau, propostes de millora. En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització haurà de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Ha d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Altres agents implicats:

Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (Responsible gestor)

- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i l'avaluació del procés.
- Dissenyar i elaborar la informació necessària per facilitar la presa de decisions als Òrgans de Govern de la UPC.
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora.
- Validar el calendari de dades i indicadors.
- Gestionar i administrar el catàleg d'indicadors.
- Elaborar el calendari de dades i indicadors.
- Definir i implementar els procediments d'extracció i tractament de les dades per obtenir els indicadors.
- Definir i implementar controls de qualitat de les dades i indicadors.
- Elaboració i preparació dels indicadors.
- Control de qualitat dels resultats obtinguts.



PT.12 Recollida de la informació

- Difusió i publicacions de les dades estadístiques i dels indicadors del Llibre de Dades.
- Preparar informes de suport per a la presa de decisions.
- Donar resposta a les peticions de dades estadístiques i indicadors.
- Gestionar les incidències rebudes en relació amb les dades i indicadors.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Serveis Generals de la UPC

- Administrar les dades dels Serveis d'Informació (SI)
- Gestionar els accessos als SI i subministrar dades de les quals en són responsables.

Consell de Govern

- Aprovar cada nova versió del procés.

9. FITXA RESUM

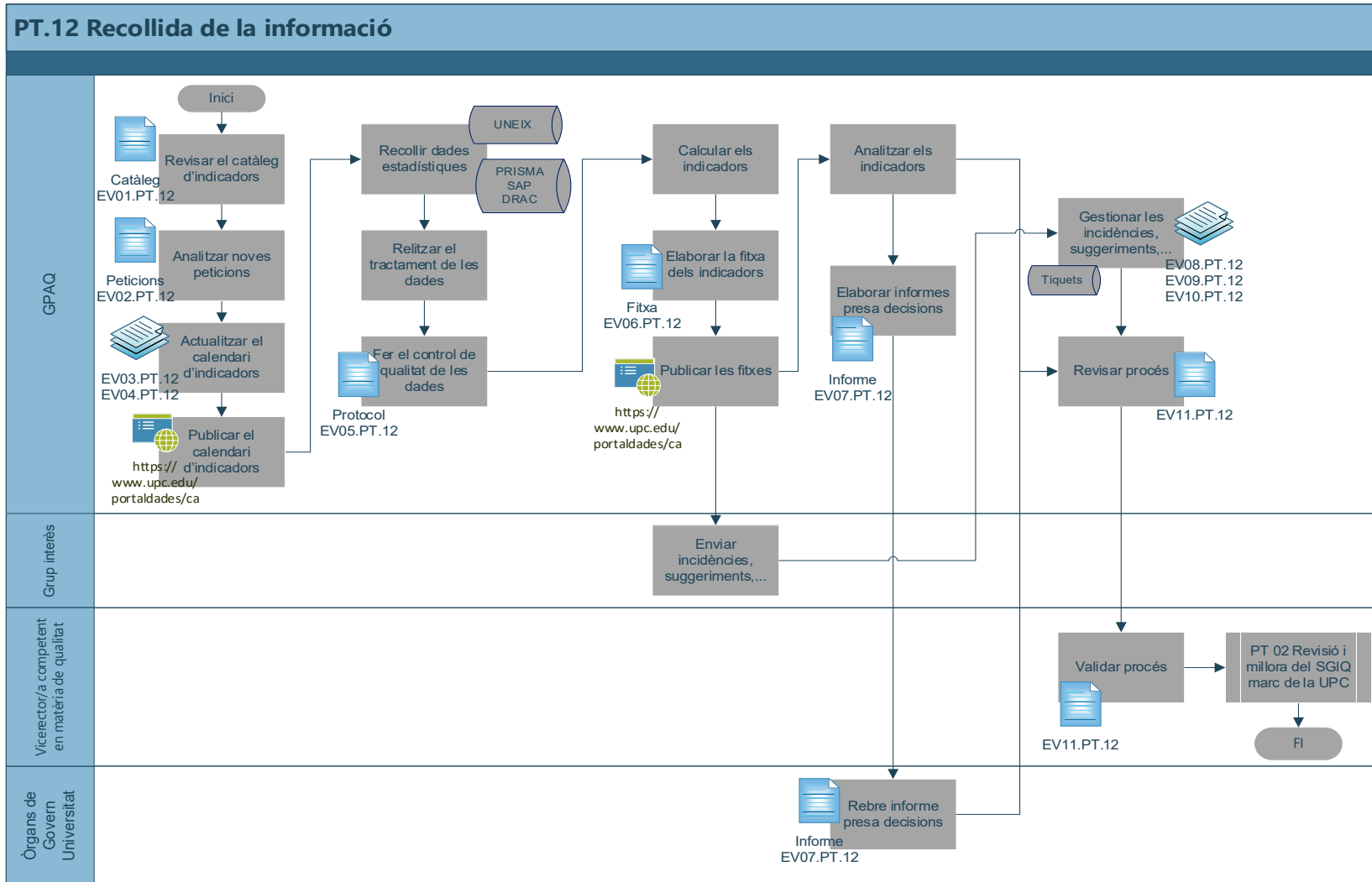
PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D' INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), estudiantat, titulats/des</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poden participar mitjançant el procés de Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments • Poden realitzar peticions de dades • Participar en els òrgans de govern de la Universitat <p>Administracions, societat en general</p> <p>Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.</p> <p>En el cas d'UNEIX, estableix els indicadors i dades estadístiques que s'han d'informar des de cada universitat.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Les dades i indicadors es faciliten a UNEIX que per una banda publica al seu sistema d'informació i, per una altra banda, s'encarrega de subministrar les dades de les universitats catalanes a altres organismes públics com: INE, CRUE i SIUE.</p> <p>Des del GPAQ, es faciliten les dades que necessiten els ajuntaments per a la seva rendició de comptes.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, també es publiquen a través del portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC</p>
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		<p>Els mecanismes per a la presa de decisions i responsabilitats són detallats als apartats 5.1 i 8 d'aquest document. A continuació es relacionen els càrrecs i òrgans que tenen responsabilitat en la presa de decisions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vicerector/a competent en matèria d'avaluació i qualitat - Consell de Govern



PT.12 Recollida de la informació

RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	<p>La recollida i anàlisi d'informació es realitza assegurant la fiabilitat i la integritat de les dades. La UPC disposa de sistemes d'informació gestionats en entorns homogenis i integrats des dels Serveis Generals (actualment PRISMA, SAP, DRAC) a través dels quals s'obtenen les dades per UNEIX i per a generar els indicadors de l'activitat docent, de recerca, de personal i de gestió que es publiquen en el <i>Portal de Dades Estadístiques i de Gestió</i> de la UPC.</p> <p>A partir de les dades anteriors i les dades que elaboren diferents serveis universitaris, el GPAQ calcula els indicadors d'acord amb els criteris definits en el catàleg d'indicadors, i s'elaboren les fitxes i es publiquen les dades en els quadres de comandament del Portal de dades. Des del GPAQ, s'elaboren informes de suport a la presa de decisions a petició dels diferents òrgans de govern de la universitat.</p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	<p>Anualment, el propietari del procés, amb el suport del responsable gestor, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document. El seguiment, revisió i millora es recull al punt 5.4 del procés.</p>

10. FLUXGRAMA



11. ANNEXOS
Annex 1

- **PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”**

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:			
Versió i data en el moment de la revisió:			
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l’incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S’ha detectat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S’ha detectat algun canvi en els grups d’interès/agents implicats en el procés i/o agents d’interès?			
S’han generat i arxivat/registrat correctament totes les evidències del procés? Es detecta la necessitat de			

PT.12 Recollida de la informació

registrar noves evidències (Si és així, cal indicar-les)?						
S'han recollit els indicadors del procés en cas d'haver-ne? Els valors han sigut adequats (si no ho són, cal indicar-ho i afegir proposta de millora)? Es recomana fer servir una taula, com la proposada.						
			Codi i nom de l'indicador	Valor assolit	Adequat / no adequat	Codi de la proposta de millora (Si no adequat)
S'han incorporat indicadors nous al procés?						
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fa, indica quines.						
S'han rebut propostes de millora per part d'alguna unitat acadèmica com a resultat de la revisió i millora del seu SGIQ? En cas que si, indiqueu la proposta de millora i justifiqueu si s'incorpora al procés o no.						

PT.12 Recollida de la informació

El procés segueix essent adequat per aconseguir amb el seu objectiu			
Altres (especificar)			
S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per l'òrgan corresponent? (En cas que no, especificar els motius)			
Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat			
<p>Propostes de millora/modificació (PM)</p> <p>Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.</p>	<p>Breu descripció de la proposta</p> <p>Cal especificar per a cada proposta: Processos implicats, Implica la modificació del procés, Diagnòstic, Objectius que es volen assolir, Accions proposades Prioritat, Responsable, Termini: curs xxxx-xxxx, Iniciat: (Sí/No)</p>		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"> - Processos implicats: - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: 		



PT.12 Recollida de la informació

	- Responsable: - Termini: - Estat: