



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 12 Recollida de la informació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a competent en matèria de Qualitat	Consell de Govern	19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió inicial (Convocatòria AUDIT)	16/02/2009
V1	Revisió del procés (Convocatòria AUDIT)	9/10/2012
V2	Actualització del procés arrel de l'avaluació SGIQ Escola de Doctorat Aprovada pel Consell de Govern	02/07/2020
V3	Versió revisada Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 08/10/2021
V4	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Versió aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V5	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	27/11/2023 19/12/2023

ÍNDEX

1	FINALITAT.....	3
2	ABAST.....	3
3	DEFINICIONS	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
	4.1 Queixes i suggeriments	4
	4.2 Revisió del procés	4
5	INDICADORS.....	5
6	EVIDÈNCIES	5
7	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	7
8	RESPONSABILITATS	7
9	FITXA RESUM	9
10	FLUXGRAMA.....	11
11	ANNEX 1. Plantilla “Informe d’avaluació de funcionament de procés”	12

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.

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 PTGAS de la UPC), a les dades econòmiques, a la informació de recerca i dels serveis de la UPC.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

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.PT12) 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. Així mateix, fa una anàlisi de les peticions puntuals (EV02.PT12) que els centres/unitats acadèmiques o resta de grups d'interès han sol·licitat durant el curs acadèmic anterior i, si 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, el GPAQ actualitza anualment el calendari d'indicadors de la UPC (EV03.PT12) a partir del calendari de càrrega de dades que envia UNEIX al GPAQ (EV04.PT12).

La recollida, tractament, control de qualitat de les dades, s'estableixen d'acord amb els procediments interns definits pel GPAQ (EV05.PT12) que assegurin la fiabilitat i homogeneïtzació de la informació i facilitin 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.

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.PT12), i s'elaboren les fitxes (EV06.PT12) i es publiquen les dades en els quadres de comandament del [Portal d'indicadors i dades estadístiques](#).

Des del GPAQ s'elaboren informes de suport (EV07.PT12) a la presa de decisions a petició dels diferents òrgans de govern de la universitat.

Per tal de detectar si s'ha produït algun error de càlcul, l'equip de dades del GPAQ analitza els resultats obtinguts dels indicadors comparant les dades amb els cursos anteriors i executa una sèrie de controls de qualitat.

El GPAQ recull peticions puntuals d'informació i gestiona les incidències enviades pels usuaris a través d'una aplicació de gestió de tiquets (EV08.PT12). 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.

Les dades estadístiques i els indicadors es publiquen en el [Portal d'indicadors i dades estadístiques](#). 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 d'indicadors i dades estadístiques](#) de la UPC els quadres de comandament de les titulacions.

En el calendari d'indicadors (EV03.PT12) 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.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV09.PT12) i suggeriments (EV10.PT12) vinculat a aquest procés és la bústia de correu electrònic <https://demana.upc.edu/gpaq>, des de la qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

Si es rep algun suggeriment o queixa, el GPAQ respon agraint l'aportació, la recull i donarà suport a la persona responsable del procés quan l'analitzi, a l'Informe d'avaluació de funcionament SGIQ Marc de la UPC. Si l'impacte de la queixa o suggeriment és menor, o només té utilitat si s'implanta la mesura immediatament, els responsables gestors la poden portar a terme sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet el suggeriment o queixa de si s'ha portat a terme o no i es justifiquen els motius.

4.2 Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés, amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV11.PT12). 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.PT12, 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 de l'SGIQ marc de la UPC*.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors transversals: <https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persona en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN05.PT12	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.
IN07.PT12	Nombre de visites al Portal de dades	Nombre de pàgines visualitzades del Portal d'indicadors.
IN08.PT12	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al Gestor de tiquets
IN09.PT12	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al Gestor de tiquets
IN10.PT12	Taxa de respostes en menys de 72 hores dels tiquets a DEMANA GPAQ	Còmput de temps des de que entra la petició fins que s'envia una primera resposta.

* S'ha optat per mantenir la codificació original dels indicadors, malgrat no ser correlativa a conseqüència del procés de revisió.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT12 Catàleg d'indicadors	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Permanent
EV02.PT12 Fitxers amb els resultats de les peticions puntuals	GPAQ equip dades	Repositori institucional (accés restringit) \\TELEMANN\Grups\GPAQ\GPAQ-COMU\Estadístiques internes\	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV03.PT12 Calendari d'indicadors	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Curs acadèmic següent
EV04.PT12 Calendari UNEIX	UNEIX	Repositori institucional (accés restringit) \\TELEMANN\Grups\GPAQ\GPAQ-COMU\Estadístiques externes\DEC\Tramesa DADES per any\	Curs acadèmic següent
EV05.PT12 Processos d'extracció, càrrega de dades i obtenció d'indicadors	GPAQ equip dades	Repositori institucional (accés restringit) \\TELEMANN\Grups\GPAQ\GPAQ-COMU\Suport\	Fins propera revisió
EV06.PT12 Fitxa indicador	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Permanent
EV07.PT12 Informes suport presa decisions	GPAQ	Repositori institucional (accés restringit) \\TELEMANN\Grups\GPAQ\GPAQ-COMU\Estadístiques internes\	Permanent
EV08.PT12 Peticions i incidències: gestor que recull les incidències i peticions dels grups d'interès	GPAQ	Gestor de tiquets	Permanent
EV09.PT12 Queixes	GPAQ	Gestor de tiquets	5 anys
EV10.PT12 Suggeriments	GPAQ	Gestor de tiquets	5 anys
EV11.PT12 Informe/s d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigg-upc/processos-transversals	Permanent

7 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](#)

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, ha 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:

Cap Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (Responsable gestor), amb el suport de l'equip tècnic

- 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.
- Difusió i publicacions de les dades estadístiques i dels indicadors.
- 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.

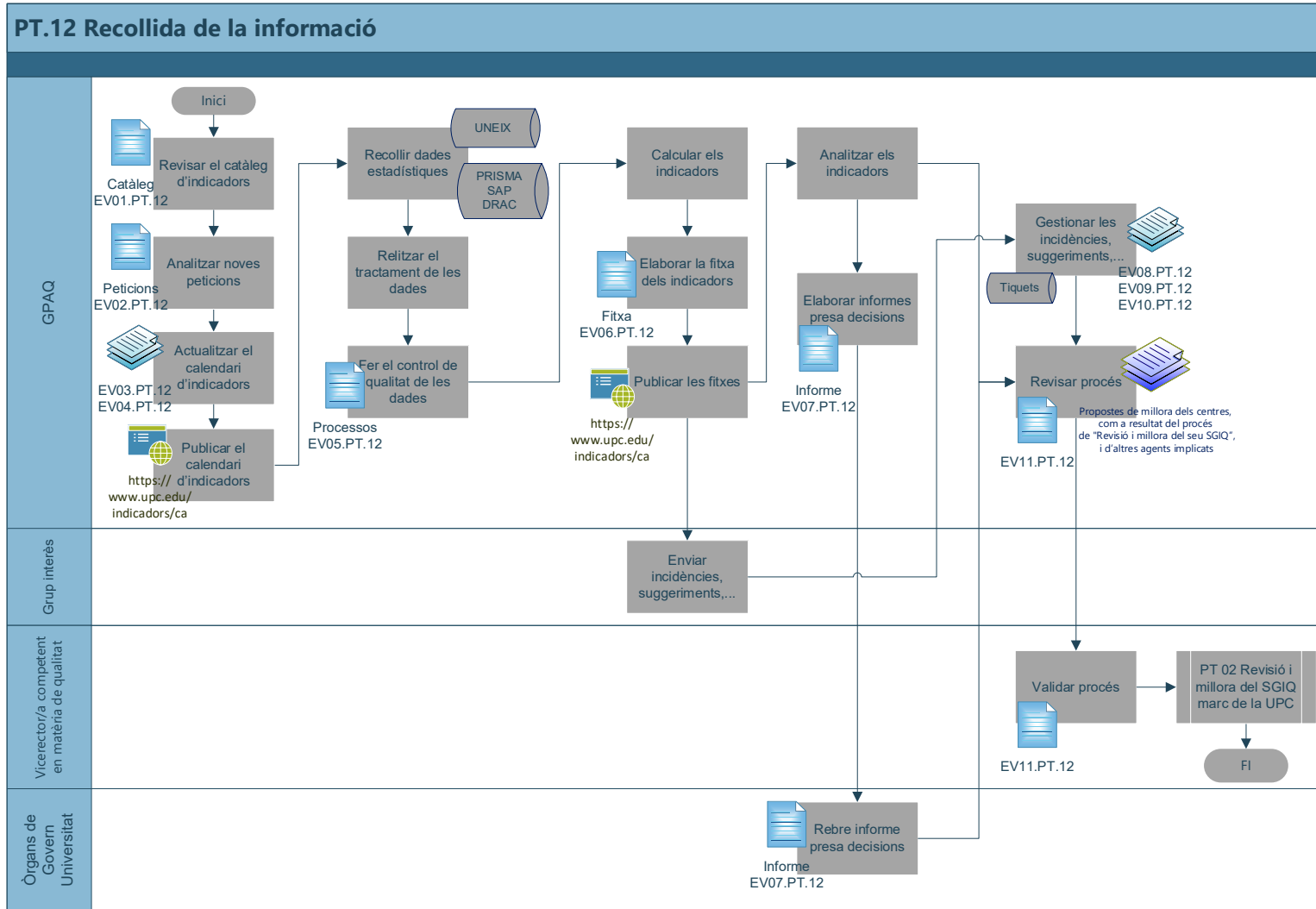
9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS), 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 les 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 d'indicadors i dades estadístiques de la UPC</p>
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 Portal d'indicadors i dades estadístiques 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 i publiquen les fitxes en els quadres de comandament del Portal d'indicadors. Des del</p>



	GPAQ, s'elaboren informes de suport a la presa de decisions a petició dels diferents òrgans de govern de la universitat.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	Anualment, el propietari del procés, amb el suport del responsable gestor, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera revisió:			
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l’incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S’ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S’han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d’acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.			
S’han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d’algun grup d’interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			