

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'EDIFICACIÓ DE BARCELONA

310.2.1 Garantir la qualitat dels programes formatius.

Marc VSMA

310.2.1.2 Seguiment

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Actualització del disseny segons el model simplificat	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/7/2019
2	Actualització dels enllaços	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/12/2020
3	Actualització del nom del responsable i Desenvolupament	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	21/7/2021
4	Actualització de les Evidències	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	26/7/2022
5	Actualització d'alguns enllaços de les Normatives / Referències, algunes responsabilitats, el Desenvolupament del procés, les Evidències i el Fluxgrama	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat ⁽¹⁾	6/7/2023
6	Actualització del disseny per adaptar-lo al nou format i contingut	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat ⁽²⁾	30/5/2024
7	S'ha canviat la numeració interna del punt 4. S'ha modificat el redactat del subpunt 4.1. S'ha afegit la columna de descripció dels indicadors i s'ha tret la columna tipus. S'ha canviat la distribució a l'apartat 7. S'ha canviat el format de la taula de l'apartat 10. S'ha modificat el fluxgrama	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat ⁽²⁾	25/10/2024

(1) Per delegació de la Junta d'Escola el 21/12/2022

(2) Per delegació de la Junta d'Escola el 15/12/2023

ÍNDEX

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1.	QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	3
4.2.	ANÀLISI I REVISIÓ DELS PROCÉS.....	3
4.3.	PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ	4
5.	INDICADORS	4
6.	EVIDÈNCIES	4
7.	RESPONSABILITATS	5
8.	GRUPS D'INTERÈS	5
9.	NORMATIVES / REFERÈNCIES	6
10.	FITXA RESUM.....	7
11.	FLUXGRAMA	8
	ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS.....	10

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) realitza el seguiment dels estudis, d'acord amb el marc VSMA d'AQU Catalunya.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona, ja siguin de grau o de màster.

3. DEFINICIONS

Al [Glossari de termes i indicadors de la UPC](#) es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest procés.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Segons les informacions i entrades que venen del procés *310.6.1 Recollida i anàlisi de resultats* i del procés transversal [PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials](#), la subdirecció de qualitat i les subdireccions caps d'estudis, amb el suport de l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes, coordinen l'elaboració de l'informe de seguiment del centre amb la participació de la Comissió de Qualitat, per a la posterior aprovació per part de la Junta d'Escola.

En el cas que hi hagi requisits a implementar a conseqüència del procés *310.2.1.1 Verificació* o del procés *310.2.1.4 Acreditació*, la subdirecció de Qualitat fa arribar l'informe de seguiment del centre al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) perquè el revisi i posteriorment el trameti a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (l'AQU Catalunya) per a la seva avaluació i emissió de l'informe previ d'avaluació del seguiment.

L'equip directiu implementa les propostes de millora que queden reflectides en el pla de Millora del centre elaborat per la subdirecció de Qualitat.

4.1. QUEIXES I SUGGERIMENTS

La bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions és d'accés a tots els grups d'interès des del web de l'Escola i des dels codis QR accessibles des de totes les aules.

Anualment, l'Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats és la responsable d'executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre, relacionades amb aquest procés, tal i com s'estableix al procés *310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

4.2. ANÀLISI I REVISIÓ DELS PROCÉS

La subdirecció de Qualitat, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisa els resultats dels indicadors, el grau de satisfacció dels grups d'interès i les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions que s'han rebut relacionades amb aquest procés, d'acord amb el que estableix el procés *310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats* i els processos transversals [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) i el

[PT.12 Recollida de la informació](#) i, si s'escau, introduirà canvis a la *Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés* ([Annex 1](#)).

També, si s'escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació* i al procés transversal [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la *Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés*.

4.3. PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes és la responsable de publicar la informació al web de l'Escola, segons el procés 310.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*.

[\[Veure fluxograma\]](#)

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors del centre. La periodicitat de l'anàlisi dels resultats d'aquests indicadors és anual:

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.310.2.1.2	Nombre d'informes de seguiment elaborats i publicats anualment	Ens permet saber si complim amb l'establert a nivell intern de l'Escola que és elaborar els informes de seguiment de forma anual per tal de portar un millor control dels resultats i, així, en detectar alguna desviació, poder aplicar accions correctores el més aviat possible
IN02.P.310.2.1.2	Nombre d'Informes de seguiment realitzats preceptius	Permet conèixer el nombre de titulacions que han obtingut un informe d'AQU Catalunya amb requeriments pendents de solucionar, arran d'una acreditació o verificació, i per tant cal presentar un informe a AQU Catalunya per tal de resoldre aquests requeriments. També permet conèixer l'eficàcia dels processos que formen part del Marc VSMA
IN03.P.310.2.1.2	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb aquest procés	Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb el procés 310.2.1.2

6. EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. I les que cal generar per avaluar aquest procés són:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.310.2.1.2	Acta de la Comissió de Qualitat sobre la aprovació de l'informe de seguiment del centre	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Repositori digital del secretari acadèmic o secretària acadèmica	Permanent

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV02.P.310.2.1.2	Acta de ratificació per part de la Junta d'Escola sobre l'informe de seguiment del centre	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Òrgans UPC 2.0 (intranet)	Permanent
EV03.P.310.2.1.2	Informe de seguiment del centre	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV04.P.310.2.1.2	Pla de Millora del centre	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV05.P.310.2.1.2	Avaluació de l'informe de seguiment emès per AQU, si s'escau	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV06.P.310.2.1.2	Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés	Subdirecció de Qualitat	Repositori digital de la subdirecció de Qualitat	Permanent

7. RESPONSABILITATS

Òrgan responsable del procés:

- **Subdirecció de Qualitat:** coordinar l'elaboració de l'informe de seguiment del centre. Actualitzar el pla de Millora del centre. Revisar el procés, i fer propostes de modificació, si escau.

Altres agents implicats:

Òrgan responsable gestor:

- **Cap de l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** donar suport amb l'elaboració de l'informe de seguiment del centre. Publicar l'informe i altra informació rellevant al web de l'Escola.

Òrgan responsable de l'aprovació del procés:

- **Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui:** aprovar l'informe de seguiment del centre.



Altres:

- **Subdireccions caps d'estudis:** donar suport en la coordinació de l'elaboració de l'informe de seguiment del centre. Implementar les propostes de millora.
- **Comissió de Qualitat:** debatre i validar l'informe de seguiment del centre.
- **Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats:** executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són: l'estudiantat, el personal docent i investigador (PDI), el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), les persones titulades del centre i la societat en general (empreses, institucions, organitzacions, etc.).

Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades i millora dels processos del SGIQ mitjançant els òrgans col·legiats de l'Escola.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat <hr/> 310.2.1.2 Seguiment	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
--	--	---

9. NORMATIVES / REFERÈNCIES

— Marc extern:

[Documents ANECA per a l'avaluació de noves titulacions](#)

[Llibres Blancs](#)

[Directrius AQU Catalunya per al seguiment de les titulacions registrades](#)

[Metodologia i documents de referència de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya per al seguiment](#)

— Marc intern:

[Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEB](#)

[Marc VSMA de l'EPSEB](#)

[Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'EPSEB](#)

[Informació general de l'EPSEB](#)

[Informació dels estudis de l'EPSEB](#)

[Informació acadèmica de l'EPSEB](#)

[Reglament intern de l'EPSEB](#)

— Processos transversals de la UPC vinculats

[PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)

[PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials](#)

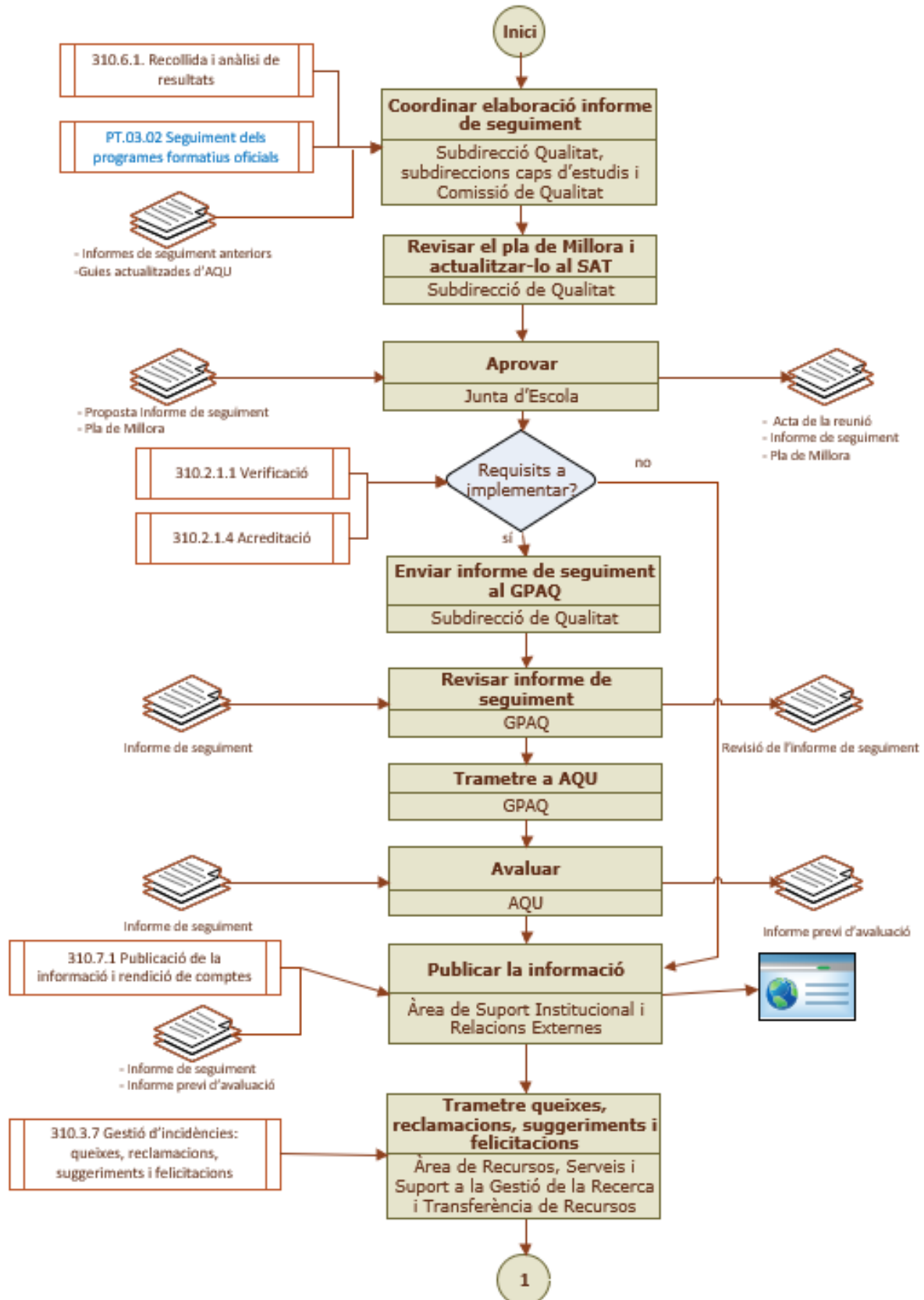
[PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#)

[PT.12 Recollida de la informació](#)

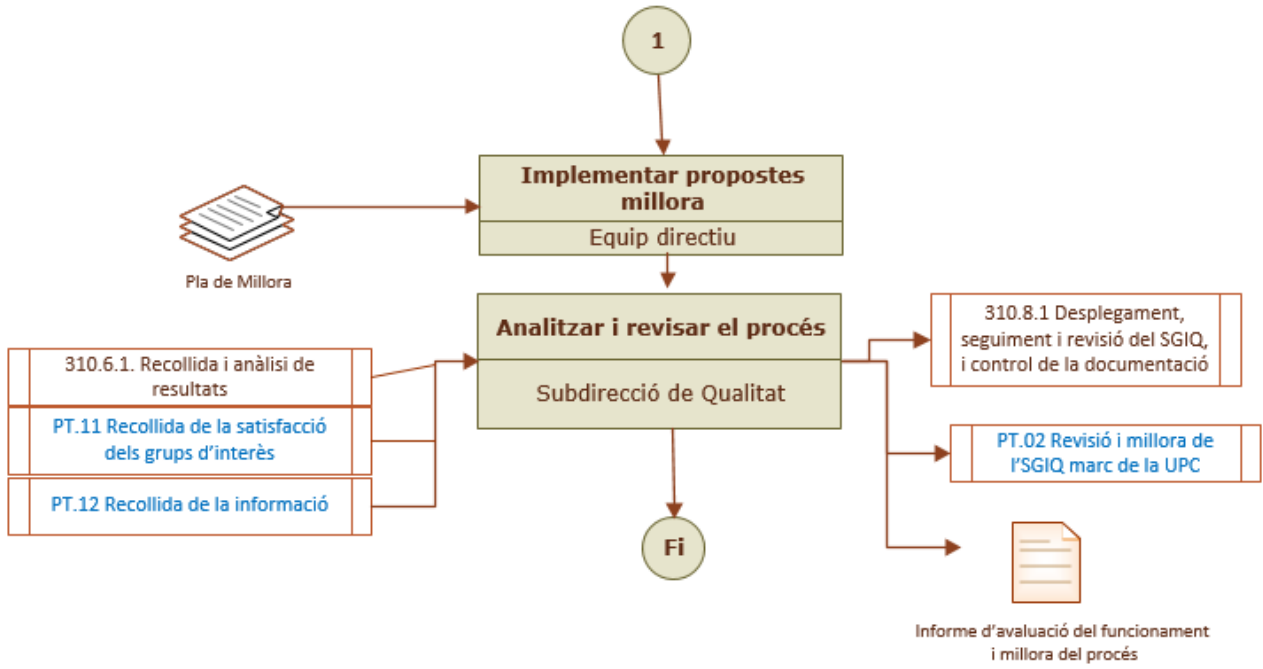
10. FITXA RESUM

ÒRGAN PROPIETARI DEL PROCÉS		Subdirecció de Qualitat
ÒRGAN RESPONSABLE GESTOR		Cap de l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes
ÒRGAN RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>L'estudiantat, el PDI i el PTGAS a través de la participació en els òrgans col·legiats de l'Escola i a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que poden trobar al web de l'Escola.</p> <p>Les persones titulades, les empreses, les institucions, les organitzacions, etc. ho poden fer a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que trobaran al web de l'Escola.</p> <p>Aquests mecanismes estan definits al procés <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats davant la Junta d'Escola. Vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi d'aquest procés, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació es farà d'acord amb el que s'estableix al procés <i>310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>Les Àrees especialitzades de la UTG realitzen la recollida d'informació segons els processos <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i> i <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p> <p>L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'òrgan gestor, analitzen la informació recollida d'acord amb el procés <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i>.</p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>L'òrgan responsable del procés i l'òrgan gestor fan d'interlocutors entre el GPAQ i el centre. Recullen les dades i amb el suport de l'equip directiu, els caps d'estudis i la UTG elaboren l'informe de seguiment, així com les al·legacions de l'informe previ d'avaluació del seguiment, si s'escau.</p> <p>L'òrgan responsable gestor vetlla perquè es publiqui tota la documentació al web de l'Escola i fa el seguiment i la revisió i, si s'escau, implanta propostes de millora.</p>

11. FLUXGRAMA



310.2.1.2 Seguiment



ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS

Informe d'avaluació del funcionament i millora del sistema de gestió documental			
Nom i codi del procés objecte de la revisió	310.2.1.2 Seguiment		
Data de la revisió			
Càrrec de la persona responsable del procés i de la revisió			
Versió i data en el moment de la revisió			
Pregunta	Sí	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 i/o 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 una proposta de millora			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments, reclamacions o propostes de millora del procés per part d'algun dels grups d'interès? Indica quines han estat, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fan, indica quines			
Propostes de millora / modificació (PM)	Breu descripció de la proposta		
Cal utilitzar com a codi PM.310.XX.YYYY.Z on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i Z és el número de la proposta			
PM.310.XX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"> - Implica la modificació del procés?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx - Iniciat: Sí / No 		