



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 | 22/02/2022 |

| RESUM DE REVISIONS | | |
|--------------------|--|------------|
| Versió | Descripció | Data |
| 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 |
| V3 | Versió revisada pel Comitè de Qualitat d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU | 21/02/2022 |



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 | 4 |
| 6 | Evidències | 5 |
| 7 | Normatives/referències | 6 |
| 8 | RESPONSABILITATS | 7 |
| 9 | FITXA RESUM | 8 |
| 10 | Fluxgrama | 10 |
| 11 | ANNEX | 11 |

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 PAS 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.PT.12) 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.PT.12) que els 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.PT.12) a partir del calendari de càrrega de dades que envia UNEIX al GPAQ (EV04.PT.12).

La recollida, tractament, control de qualitat de les dades, s'estableixen d'acord amb els procediments interns definits pel GPAQ (EV05.PT.12) 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.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.

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

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.

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.

4.1 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 <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 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'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*.

5 INDICADORS

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/processos-transversals>.

| Codi indicador* | Nom | Descripció |
|-----------------|---|---|
| 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. |
| IN07.PT.12 | Nombre de visites al Portal de dades | Nombre de pàgines visualitzades del Llibre de dades |
| IN08.PT.12 | Nombre de queixes rebudes | Nombre de queixes rebudes al canal info.gpaq@upc.edu |
| IN09.PT.12 | Nombre de suggeriments rebuts | Nombre de suggeriments rebuts al canal info.gpaq@upc.edu |
| IN10.PT.12 | Taxa de respostes en menys de 72 hores dels tiquets a DEMANA GPAQ | Còmput de temps des 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.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 dades | equip | Repositori institucional | Fins propera revisió |
| EV06.PT.12 Fitxa indicador | GPAQ dades | equip | 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 |
| EV09.PT.12 Queixes | GPAQ | | Correus electrònics info.gpaq@upc.edu | 5 anys |
| EV10.PT.12 Suggestiments | GPAQ | | Correu electrònic info.gpaq@upc.edu | 5 anys |
| EV11.PT.12 Informe/s d'avaluació funcionament del procés | GPAQ | | Repositori institucional | 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, 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.
- 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.

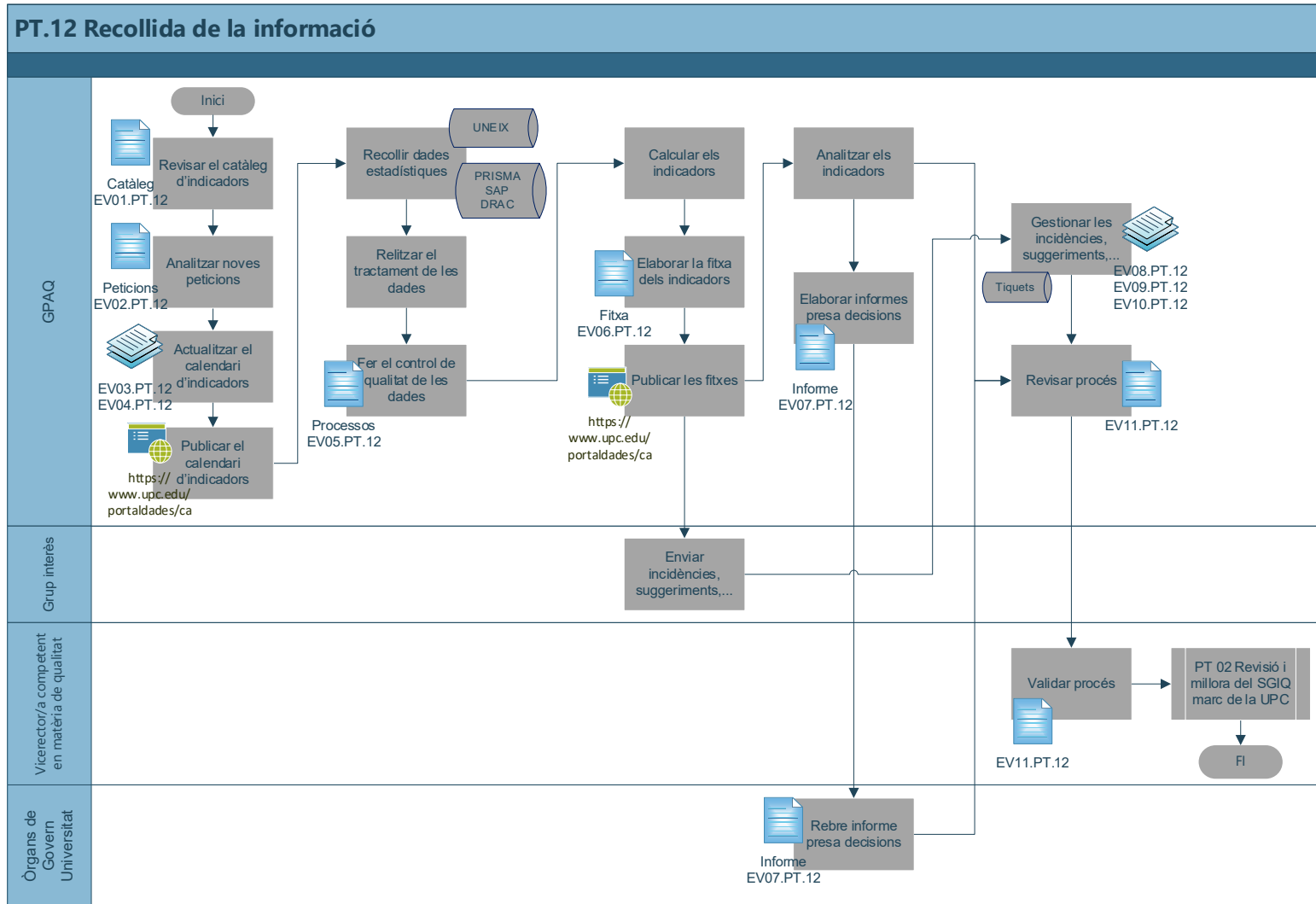
9 FITXA RESUM

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
| 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 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 de Dades Estadístiques i de Gestió 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 <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</p> |



| | |
|-------------------------------------|---|
| | <p>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.</p> |

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX

| 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 i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés? | | | |
| S'han incorporat indicadors nous al procés? Quins? | | | |
| 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.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta. | Breu descripció de la proposta | | |
| PM.PTXX.YYYY.Z | <ul style="list-style-type: none"> - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini (curs xxxx-xxxx): - Iniciat (Sí/No): | | |
| Observacions de caràcter general | | | |