



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT
ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA DE MANRESA
EPSEM

Procés 330.6.1 Recollida de dades i anàlisi de resultats

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de qualitat	Comissió Permanent	29/03/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
v1	Versió inicial	19/02/2010
v2	Revisió dels processos interns de l'Escola	20/12/2011
v3	Versió actualitzada en funció canvi Estatuts UPC	11/12/2014
v4	Versió simplificada d'acord amb Xarxa de Qualitat UPC	10/04/2019
v5	Adequació i coordinació dels processos propis amb els processos transversals UPC	29/03/2023



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES / REFERÈNCIES	3
4	DEFINICIONS	3
5	GRUPS D'INTERÈS	3
6	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
6.1	Desenvolupament	4
6.2	Queixes i suggeriments	4
6.3	Revisió del procés	4
7	INDICADORS	5
8	EVIDÈNCIES	5
9	RESPONSABILITATS	6
10	FITXA RESUM	6
11	FLUXGRAMA	8



1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM) realitza la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès. A la vegada, revisa i actualitza el propi procés per garantir-ne una millora continua.

2 ABAST

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

3 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

[Legislació universitària estatal i autonòmica](#)

[Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

[Informes d'avaluació de les titulacions, els centres i les universitats elaborats per AQU Catalunya](#)

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

[Procés transversal PT.12 Recollida de la informació](#)

Marc intern:

[Reglament de l'EPSEM](#)

[Normatives acadèmiques de l'EPSEM](#)

[Informació general de l'EPSEM](#)

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

[Sistema de Garantia Interna de Qualitat](#)

[Memòries verificades](#)

4 DEFINICIONS

Es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest document accedint al [glossari de termes i indicadors](#) de la UPC.

5 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius que integren l'Escola (estudiantat, personal docent i investigador (PDI) i personal d'administració i serveis (PAS)) i la societat en general.

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.



6 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

6.1 Desenvolupament

La sotsdirecció responsable de qualitat, amb el suport de la unitat especialitzada de la unitat transversal de gestió (UTG), elabora i revisa anualment el quadre d'indicadors que cal recollir per a cadascun dels processos del SGIQ.

Aquest quadre d'indicadors s'actualitza tenint en compte l'anàlisi dels indicadors que es fa a l'Informe Integral del SGIQ, les directrius de l'AQU i les necessitats pròpies del centre no recollides en aquestes directrius i que puguin ser d'interès per a avaluar la política i els objectius de qualitat.

En la definició dels indicadors també es té en compte la satisfacció dels grups d'interès (estudiantat, professorat, personal d'administració i serveis, titulats i ocupadors). La gestió d'enquestes a aquests col·lectius es desenvolupa d'acord al procés transversal *PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*. Per la seva banda, el procés transversal *PT.12 Recollida de la informació* defineix la gestió del catàleg d'indicadors de la UPC, el qual nodreix bona part del quadre d'indicadors del centre.

La sotsdirecció responsable de qualitat, amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG, recull i publica els valors dels indicadors del quadre corresponents als diferents processos, tal com s'indica al procés *330.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Posteriorment, es recullen els informes d'avaluació dels indicadors de cadascun dels processos del SGIQ, els informes de millores de cada procés, l'informe de la revisió del SGIQ (*evidència del procés 330.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*) i, si s'escau, els informes emesos per les corresponents comissions de titulació.

Amb aquests informes, l'equip directiu elabora anualment la proposta d'Informe Integral del SGIQ que debat i ratifica la Comissió Permanent, qui garantirà la fiabilitat i representativitat dels resultats de les dades, així com la solvència de les fonts utilitzades per obtenir-les.

L'Informe Integral del SGIQ ratificat serveix per fer l'Informe de Seguiment de Centre, tal i com queda recollit al procés *330.2.1.2 Seguiment*.

La unitat especialitzada de la UTG s'encarrega de publicar la informació que correspongui.

[Veure fluxograma]

6.2 Queixes i suggeriments

Una [bústia](#) de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions es troba a l'abast de tots els grups d'interès de l'Escola a través del seu web.

Les unitats especialitzades de la UTG recullen i gestionen les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb la recollida de dades, amb les enquestes de satisfacció dels grups d'interès i amb l'anàlisi dels resultats (tal com es recull en el procés *330.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions*).

6.3 Revisió del procés

Atenent els valors dels indicadors del procés, el grau de satisfacció de l'estudiantat, del PDI i del PAS, i les queixes o suggeriments sobre el procés, la sotsdirecció responsable de qualitat s'encarrega de revisar anualment el funcionament del procés i implantar-hi, si s'escau, propostes de millora segons el procés *330.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. També, si s'escau, es poden formular propostes de millora dels processos transversals corresponents *PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès* i *PT.12 Recollida de la informació*.



7 INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors de l'Escola.

Codi indicador	Tipus	Nom / Descripció
IN-6.1-1	clau	Participació en l'enquesta a l'estudiantat de grau de nou ingrés
IN-6.1-2	clau	Participació de l'estudiantat en enquestes sobre docència
IN-6.1-3	clau	Participació en l'enquesta AQU a titulats de grau
IN-6.1-4	clau	Participació en l'enquesta AQU a titulats de màster
IN-6.1-5	clau	Participació del PDI en enquestes de satisfacció
IN-6.1-6	clau	Participació del PAS en enquestes de satisfacció
IN-6.1-7	operatiu	Suggeriments i queixes rebudes en relació a aquest procés

8 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
Quadre d'Indicadors del SGIQ	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat	Permanent
Acta de la reunió de l'equip directiu sobre la proposta d'Informe Integral del SGIQ	Secretari/ària acadèmic/a	OpenProject 'Direcció'	5 anys
Acta de la reunió de la Comissió Permanent amb la ratificació de l'Informe Integral del SGIQ	Secretari/ària acadèmic/a	Genweb 'Govern UPC' > EPSEM > Comissió Permanent	Permanent
Informe Integral del SGIQ	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent
Memòria, informe de gestió de l'Escola	Secretari/ària Acadèmic/a	Web de l'Escola	Permanent



Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
Informe de revisió del procés	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent

9 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: sotsdirector/a responsable de qualitat.

Responsable gestor: cap de la unitat transversal de gestió UTG.

Responsable de l'aprovació: Comissió Permanent.

- **Sotsdirector/a responsable de qualitat:** elaborar i revisar el quadre d'indicadors; recollir i publicar els valors dels indicadors; revisar el procés.
- **Responsables dels processos del SGIQ EPSEM:** elaborar l'informe d'avaluació dels indicadors del procés corresponent; realitzar l'informe de les millores vinculades a cada procés.
- **Comissions de Grau o Màster:** emetre informes corresponents a la seva titulació.
- **Equip directiu:** analitzar els resultats derivats de la implantació de tots els processos; generar l'Informe Integral del SGIQ.
- **Comissió Permanent:** debatre i ratificar l'Informe Integral del SGIQ.
- **Unitat transversal de gestió (UTG):** donar suport a l'elaboració i revisió del quadre d'indicadors; recollir els valors dels indicadors; publicar la informació.

10 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Sotsdirector/a responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la unitat transversal de gestió (UTG)
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Estudiantat, PDI i PAS: mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors en els que es basa l'anàlisi de resultats. Institucions, organitzacions i empreses: mitjançant la seva participació en el Consell Assessor de l'Escola.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats a les reunions de la Comissió Permanent i de la Junta d'Escola, i també a les memòries EPSEM i a l'informe de gestió de l'Escola.



RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	La recollida d'informació per l'anàlisi del procés es basa en els indicadors descrits a l'apartat 7 i en les propostes dels grups d'interès obtingudes a partir dels mecanismes de participació.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	L'equip directiu fa una revisió interna del procés amb caràcter anual. Si escau, les millores que es creuen apropiades es proposen a la Comissió Permanent per a la seva consideració.

11 FLUXGRAMA

