



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA
EPSEM

Proceso 330.6.1 Recogida de datos y análisis de resultados

Propietario del proceso	Responsable de la aprobación	Fecha aprobación
Subdirector/a responsable de calidad	Comisión Permanente	29/03/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Fecha aprobación
v1	Versión inicial	19/02/2010
v2	Revisión de los procesos internos de la Escuela	05/03/2012
v3	Versión actualizada en función cambio Estatutos UPC	11/12/2014
v4	Versión simplificada de acuerdo con Red de Calidad UPC	10/04/2019
v5	Adecuación y coordinación de los procesos propios con los procesos transversales UPC	29/03/2023



ÍNDICE

1	FINALIDAD	3
2	ALCANCE	3
3	NORMATIVAS / REFERENCIAS	3
4	DEFINICIONES.....	3
5	GRUPOS DE INTERÉS.....	3
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	4
6.1	Desarrollo.....	4
6.2	Quejas y sugerencias	4
6.3	Revisión del proceso	4
7	INDICADORES	5
8	EVIDENCIAS	5
9	RESPONSABILIDADES	6
10	FICHA RESUMEN	6
11	FLUJOGRAMA	8



1 FINALIDAD

Este proceso describe cómo la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) realiza la recogida de información y de los resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés. A su vez, revisa y actualiza el propio proceso para garantizar una mejora continua.

2 ALCANCE

El presente documento es de aplicación en las titulaciones oficiales de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa, ya sean de grado o de máster.

3 NORMATIVAS / REFERENCIAS

Marco externo:

[Legislación universitaria estatal y autonómica](#)

[Metodología y documentos de referencia de AQU Cataluña](#)

[Informes de evaluación de las titulaciones, centros y universidades elaborados por AQU Cataluña](#)

[Proceso transversal PT.11 Recogida de la satisfacción de los grupos de interés](#)

[Proceso transversal PT.12 Recogida de la información](#)

Marco interno:

[Reglamento de la EPSEM](#)

[Normativas académicas de la EPSEM](#)

[Información general de la EPSEM](#)

[Política y Objetivos de Calidad de la EPSEM](#)

[Sistema de Garantía Interna de Calidad](#)

[Memorias verificadas](#)

4 DEFINICIONES

Se pueden consultar las principales referencias terminológicas que aparecen en este documento accediendo al [glosario de términos e indicadores](#) de la UPC.

5 GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés implicados en este proceso son los colectivos que integran la escuela (estudiantado, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)) y la sociedad en general.

Los colectivos de la Escuela participan en el diseño, revisión, análisis de datos y mejora de los procesos del SGIC mediante los órganos colegiados de la Escuela.



6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Desarrollo

La subdirección responsable de calidad, con el apoyo de la unidad especializada de la unidad transversal de gestión (UTG), elabora y revisa anualmente el cuadro de indicadores a recoger para cada uno de los procesos del SGIC.

Este cuadro de indicadores se actualiza teniendo en cuenta el análisis de los indicadores que se hace en el Informe Integral del SGIC, las directrices de la AQU y las necesidades propias del centro no recogidas en estas directrices y que puedan ser de interés por evaluar la política y los objetivos de calidad.

En la definición de los indicadores también se tiene en cuenta la satisfacción de los grupos de interés (estudiantado, profesorado, personal de administración y servicios, titulados y empleadores). La gestión de encuestas a estos colectivos se desarrolla de acuerdo con el proceso transversal *PT.11 Recogida de la satisfacción de los grupos de interés*. Por su parte, el proceso transversal *PT.12 Recogida de la información define la gestión del catálogo de indicadores de la UPC*, que nutre a buena parte del cuadro de indicadores del centro.

La subdirección responsable de calidad, con el apoyo de la unidad especializada de la UTG, recoge y publica los valores de los indicadores del cuadro correspondientes a los distintos procesos, tal y como se indica en el proceso *330.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas*.

Posteriormente, se recogen los informes de evaluación de los indicadores de cada uno de los procesos del SGIC, los informes de mejoras de cada proceso, el informe de la revisión del SGIC (evidencia del proceso *330.8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación*) y, en su caso, los informes emitidos por las correspondientes comisiones de titulación.

Con estos informes, el equipo directivo elabora anualmente la propuesta de Informe Integral del SGIC que debate y ratifica la Comisión Permanente, quien garantizará la fiabilidad y representatividad de los resultados de los datos, así como la solvencia de las fuentes utilizadas para obtenerlos.

El Informe Integral del SGIC ratificado sirve para realizar el Informe de Seguimiento de Centro, tal y como queda recogido en el proceso *330.2.1.2 Seguimiento*.

La unidad especializada de la UTG se encarga de publicar la información que corresponda.

[Ver flujograma]

6.2 Quejas y sugerencias

Un [buzón](#) de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones se encuentran al alcance de todos los grupos de interés de la Escuela a través de su web.

Las unidades especializadas de la UTG recogen y gestionan las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la captación y selección del PDI (tal y como se recoge en el proceso *330.3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones*).

6.3 Revisión del proceso

Atendiendo a los valores de los indicadores del proceso, el grado de satisfacción del estudiantado, del PDI y del PAS, y las quejas o sugerencias sobre el proceso, la subdirección responsable de calidad se encarga de revisar anualmente el funcionamiento del proceso e implantar, en su caso, propuestas de mejora según el proceso *330.8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación*. También, en su caso, se pueden formular propuestas de mejora de los procesos transversales correspondientes *PT.11 Recogida de la satisfacción de los grupos de interés* y *PT.12 Recogida de la información*.



7 INDICADORES

La información relativa a los indicadores y sus valores se encuentra disponible en el cuadro de mando de indicadores de la Escuela.

Código indicador	Tipo	Nombre / Descripción
IN-6.1-1	clave	Participación en la encuesta al estudiantado de grado de nuevo ingreso
IN-6.1-2	clave	Participación del estudiantado en encuestas sobre docencia
IN-6.1-3	clave	Participación en la encuesta AQU a titulados de grado
IN-6.1-4	clave	Participación en la encuesta AQU en titulados de máster
IN-6.1-5	clave	Participación del PDI en encuestas de satisfacción
IN-6.1-6	clave	Participación del PAS en encuestas de satisfacción
IN-6.1-7	operativo	Sugerencias y quejas recibidas en relación con este proceso

8 EVIDENCIAS

Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
Cuadro de Indicadores del SGIC	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad	Permanente
Acta de la reunión del equipo directivo sobre la propuesta de Informe Integral del SGIC	Secretario/a académico/a	OpenProject 'Dirección'	5 años
Acta de la reunión de la Comisión Permanente con la ratificación del Informe Integral del SGIC	Secretario/a académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Comisión Permanente	Permanente
Informe Integral del SGIC	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Permanente
Memoria, informe de gestión de la Escuela	Secretario/a académico/a	Web de la Escuela	Permanente



Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
Informe de revisión del proceso	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Permanente

9 RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: subdirector/a responsable de calidad.

Responsable gestor: jefe de la unidad transversal de gestión UTG.

Responsable de la aprobación: Comisión Permanente.

- **Subdirector/a responsable de calidad:** elaborar y revisar el cuadro de indicadores; recoger y publicar los valores de los indicadores; revisar el proceso.
- **Responsables de los procesos del SGIC EPSEM:** elaborar el informe de evaluación de los indicadores del proceso correspondiente; realizar el informe de las mejoras vinculadas a cada proceso.
- **Comisiones de Grado o Máster:** emitir informes correspondientes a su titulación.
- **Equipo directivo:** analizar los resultados derivados de la implantación de todos los procesos; generar el Informe Integral del SGIC.
- **Comisión Permanente:** debatir y ratificar el Informe Integral del SGIC.
- **Unidad transversal de gestión (UTG):** apoyar la elaboración y revisión del cuadro de indicadores; recoger los valores de los indicadores; publicar la información.

10 FICHA RESUMEN

PROPIETARIO DEL PROCESO		Subdirector/a responsable de calidad
RESPONSABLE GESTOR		Jefe de la unidad transversal de gestión (UTG)
RESPONSABLE DE APROBACIÓN		Comisión Permanente
GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	Estudiantado, PDI y PAS: mediante su participación en la Comisión Permanente, en la Junta de Escuela y en los distintos procesos que generan los indicadores en los que se basa el análisis de resultados. Instituciones, organizaciones y empresas: mediante su participación en el Consejo Asesor de la Escuela.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El equipo directivo rinde cuentas del proceso y de sus resultados en las reuniones de la Comisión Permanente y de la Junta de Escuela, así como en las memorias EPSEM y en el informe de gestión de la Escuela.



RECOGIDA Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	La recogida de información para el análisis del proceso se basa en los indicadores descritos en el apartado 7 y en las propuestas de los grupos de interés obtenidas a partir de los mecanismos de participación.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA	El equipo directivo realiza una revisión interna del proceso con carácter anual. En su caso, las mejoras que se creen apropiadas se proponen a la Comisión Permanente para su consideración.



11 FLUJOGRAMA

