



PROCÉS TRANSVERSAL

PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicerector/a de la UPC responsable en matèria de qualitat	Consell de Govern	08/10/2021

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial a proposta del nou Consell de Direcció	Maig 2021



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	3
4	DEFINICIONS.....	3
5	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	4
5.1	Desenvolupament	4
5.2	Publicació	5
5.3	Queixes i suggeriments	5
5.4	Revisió del procés.....	5
6	INDICADORS	6
7	EVIDÈNCIES.....	6
8	RESPONSABILITATS	7
9	FITXA RESUM.....	8
10	FLUXGRAMA.....	9
11	ANNEXOS.....	10
-	PLANTILLA "INFORME D'AVUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS"	10

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de definir, aprovar, revisar, actualitzar i millorar la política i objectius de qualitat de la Universitat Politècnica de Catalunya.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les activitats de la Universitat Politècnica de Catalunya i serà aplicable tant en la definició inicial de la política i els objectius de qualitat com per a les revisions periòdiques.

3 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat \(SGIQ\) \(Febrer 2020\)](#)

Marc intern:

- [Estatuts de la UPC](#)

4 DEFINICIONS

- **Claustre Universitari:** És el màxim òrgan de representació de la comunitat universitària i d'expressió de la posició i les aspiracions d'aquesta. Debat les línies generals d'actuació de la Universitat, controla l'actuació dels òrgans de govern, direcció i gestió i impulsa l'activitat normativa d'altres òrgans, en els termes establerts en els Estatuts.

- **Consell de Direcció:** Format per diferents òrgans unipersonals generals (vicerectors i vicerectores, el secretari o secretària general, el o la gerent i delegats i delegades del rector o rectora) i el o la cap de gabinet del rector. Assisteixen el rector o rectora en les seves funcions. (<https://www.upc.edu/ca/la-upc/govern-i-representacio/consell-de-direccio>).

- **Consell de Govern:** És l'òrgan de govern de la Universitat. Estableix les línies estratègiques i programàtiques de la Universitat, així com les directrius i els procediments per aplicar-les, en els àmbits acadèmic, econòmic i de gestió, i desplega els Estatuts i estableix la normativa interna de la Universitat. Ha de vetllar pel compliment dels Estatuts, els reglaments de la Universitat i els acords del Claustre Universitari.

- **Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC:** la missió del Gabinet consisteix en donar suport als òrgans de govern de la universitat en el disseny, implementació i seguiment dels processos de planificació i avaluació institucional, acadèmica i de qualitat d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i normativa vigent, amb la finalitat de garantir la millora contínua en els seus diferents àmbits d'actuació i retre comptes als grups d'interès (upc.edu/qualitat).

- **Grups d'interès:** Tota aquella persona, grup o institució que té interès en l'organització, les seves activitats i els seus resultats. Aquests poden incloure estudiantat, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis, titulats, ocupadors, administracions públiques i societat en general.
- **Pla d'actuacions UPC:** Es tracta d'un document que recull les principals iniciatives de govern i també les aportacions fetes per la comunitat universitària. S'estructura en 7 compromisos dels quals se'n deriven 12 reptes i els seus corresponents objectius estratègics, així com un grup d'indicadors rellevants per rendir comptes sobre el grau d'assoliment de les propostes.
- **Queixa:** És una petició de reparació d'una situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial als seus interessos.
- **Suggeriment:** És una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.

5 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1 Desenvolupament

El Consell de Direcció de la UPC estableix la política de qualitat/compromisos que es desplega en objectius i actuacions que són recollits al **Pla d'actuacions**¹ (EV01. PT.01) plurianual que és debatut al Claustre Universitari de la UPC per tal d'assegurar la participació de tots els grups d'interès. El pla d'actuació conté una sèrie d'indicadors que faciliten el seu seguiment.

Els/les vicerectors/res presenten les accions concretes a les corresponents comissions del Consell de Govern per tal d'assolir els objectius contemplats al Pla d'actuacions. Aquestes actuacions han de ser aprovades pel Consell de Govern (EV02.PT.01), si s'escau,

Anualment, el Rector/a de la UPC amb el suport del Gabinet del rector elabora un informe de gestió (EV03.PT.01) on es recullen les accions dutes a terme i fa un seguiment del Pla d'actuacions (veure PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC) i d'acord amb l'article 52.1 dels Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya, s'aprova pel Consell de Govern, es sotmet a la consideració del Claustre Universitari de la UPC, i es tramet al Consell Social (EV02.PT.01). El GPAQ amb la col·laboració de les diferents àrees, serveis/agents recull l'estat de les actuacions contemplades en el Pla per elaborar aquest informe de gestió

El Consell de Direcció, d'acord amb els resultats recollits a l'informe de gestió pot proposar modificacions al Pla d'actuacions que seran debatudes al Claustre i aprovades pel Consell de Govern, si s'escau.

¹ Aquest pla d'actuacions ha tingut diversos noms al llarg del temps, com ara Pla de Govern, Pla Estratègic, etc (veure upc.edu/qualitat)

5.2 Publicació

El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) publica el Pla d'actuacions de la UPC (EV01.PT01) juntament amb l'informe de gestió (EV03.PT.01) al web <https://plaactuacions.upc.edu/ca>, tot mantenint actualitzada aquesta informació i garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

5.3 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV04.PT.01) i suggeriments (EV05.PT.01) vinculats a aquest procés és la bústia de correu electrònic info.gpaq@upc.edu, des de la qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

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

Si es rep una queixa, el GPAQ recull la queixa i donarà suport al responsable del procés quan s'analitza a l'Informe d'avaluació de funcionament SGIQ marc de la UPC. Si l'impacte de la queixa és menor o només té utilitat si es resol immediatament, els responsables gestors la poden respondre sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa la persona que hagi fet la queixa de si s'ha portat a terme o no algun canvi i es justifiquen els motius.

5.4 Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés amb el suport del GPAQ s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, l'avaluació de la seva efectivitat i l'elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV06.PT.01), segons la plantilla de l'Annex 1. Això es fa tenint en compte:

- Els indicadors establerts
- Les modificacions de la normativa vigent
- Les publicacions de legislació o reglamentació nova, tant interna com externa, que afecta el procés
- Queixes i suggeriments rebuts per part dels agents implicats en aquest procés al canal info.gpaq@upc.edu
- 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 (EV06.PT.01), el GPAQ el fa arribar all/la vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC.

PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC
6 INDICADORS

Codi indicador	Nom	Descripció	Enllaç a resultats dels indicadors
IN01.PT01	Objectius assolits en temps previst	% d'objectius assolits al tancament del pla.	https://plaactuacions.upc.edu/ca/compromisos
IN02.PT.01	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal info.gpaq@upc.edu	Bústia correu electrònic info.gpaq@upc.edu
IN03.PT.01	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal info.gpaq@upc.edu	Bústia correu electrònic info.gpaq@upc.edu

7 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01. PT 01. Pla d'actuacions de la UPC (plurianual)	Gabinet del rector	Apartat corresponent de la pàgina web de la UPC: www.upc.edu	Permanent
EV02. PT.01 Acta acord Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de Govern UPC"	Permanent
EV03. PT 01. Informe de gestió	Gabinet del rector	Genweb "Òrgans de Govern UPC"	Permanent
EV04.PT.01 Queixes	GPAQ	Correus electrònics info.gpaq@upc.edu	5 anys
EV05.PT.01 Suggeriments	GPAQ	Correus electrònics info.gpaq@upc.edu	5 anys
EV06.PT.01 Informe d'avaluació de funcionament del procés	GPAQ	www.upc.edu/qualitat	Permanent

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.
- Retre comptes davant dels òrgans de govern de la UPC.

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 avaluació del procés.
- Dissenyar i elaborar la informació necessària per facilitar la presa de decisions als òrgans de govern de la UPC.
- Recollir l'estat de les actuacions contemplades en el Pla d'actuacions.
- Publicar el Pla d'actuacions de la UPC juntament amb l'informe de gestió
- Actualitzar el Pla d'actuacions i garantir l'accessibilitat a tots els grups d'interès
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés

Consell de Direcció

- Establir la política de qualitat/compromisos que es desplega en objectius i actuacions.
- Proposar modificacions al Pla d'actuacions.
- Presentar les accions concretes a les corresponents comissions del Consell de Govern.

Claustre universitari

- Debatre el Pla d'actuacions.

Consell de Govern

- Aprovar accions del Pla d'actuacions

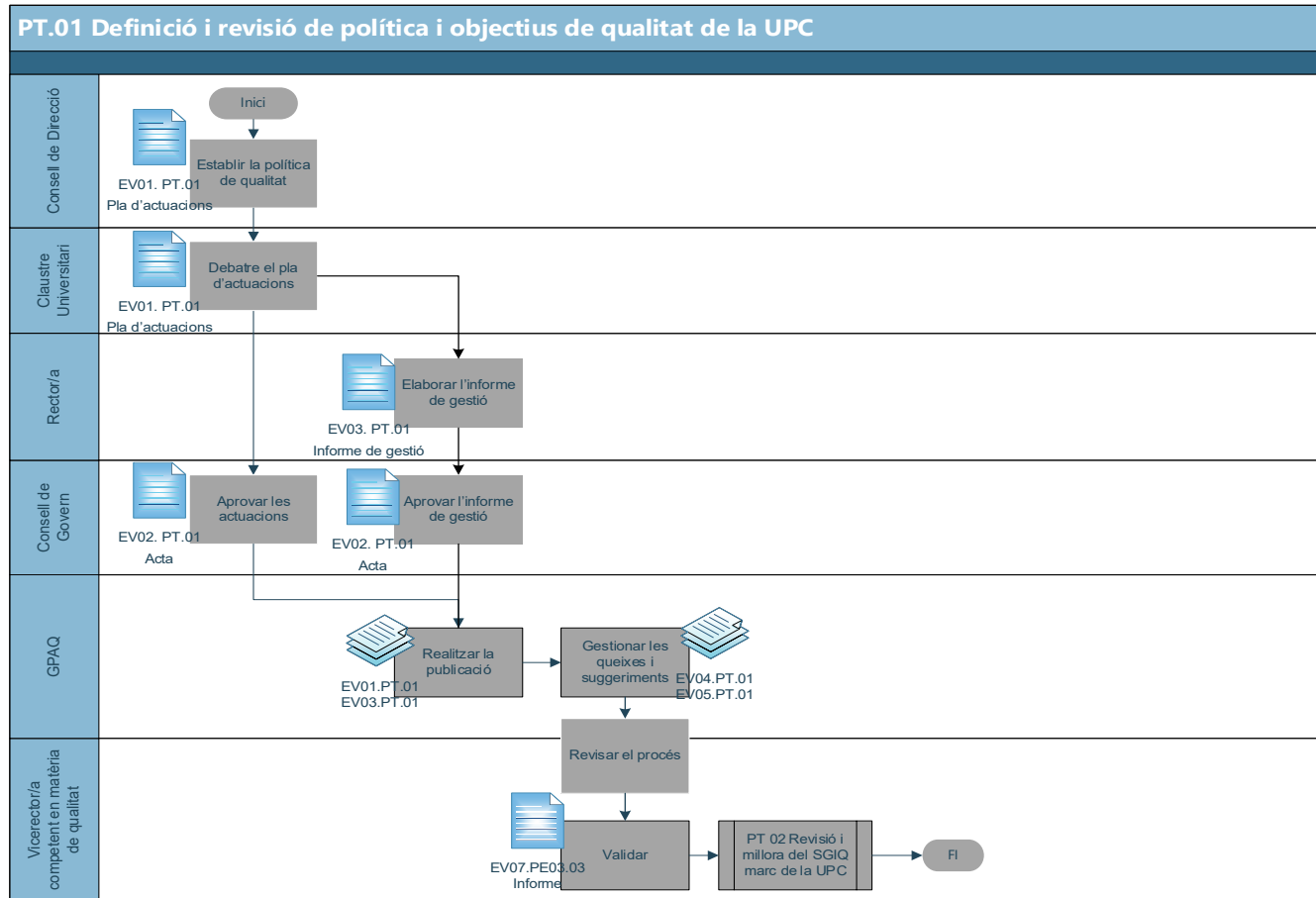
Rector/a

- Elaborar l'informe de seguiment del Pla d'actuacions
- Elaborar els informes anuals de gestió.

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) i Estudiantat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: bústia de correu electrònic info.gpaq@upc.edu • Participen en els òrgans de govern de la Universitat <p>Administracions, societat en general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<ul style="list-style-type: none"> • Òrgans de govern de la Universitat • Claustre universitari
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		<p>Els mecanismes per a la presa de decisions i responsabilitats són detallats als apartats 5.1 i 8 d'aquest document. A continuació es relacionen els càrrecs i òrgans que tenen responsabilitat en la presa de decisions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vicerector/a competent en matèria de qualitat - Rector - Consell de Direcció - Consell de Govern - Claustre universitari
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Anualment, el GPAQ amb col·laboració de les diferents àrees, serveis/agents recull l'estat de les actuacions contemplades en el Pla per elaborar l'informe de gestió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		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. El seguiment, revisió i millora es recull al punt 5.4 del procés.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEXOS

- PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

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 algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S’ha detectat algun canvi en els grups d’interès/agents implicats en el procés i/o agents d’interès?			
S’han generat i arxivat/registrat correctament totes les evidències del procés? Es detecta la necessitat de registrar noves evidències (Si és així, cal indicar-les)?			

PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC

<p>S'han recollit els indicadors del procés en cas d'haver-ne? Els valors han sigut adequats (si no ho són, cal indicar-ho i afegir proposta de millora)? Es recomana fer servir una taula, com la proposada.</p>							
			Codi i nom de l'indicador	Valor assolit	Adequat / no adequat	Codi de la proposta de millora (Si no adequat)	
S'han incorporat indicadors nous al procés?							
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fa, indica quines.							
S'han rebut propostes de millora per part d'alguna unitat acadèmica com a resultat de la revisió i millora del seu SGIQ? En cas que si, indiqueu la proposta de millora i justifiqueu si s'incorpora al procés o no.							
El procés segueix essent adequat per aconseguir amb el seu objectiu							
Altres (especificar)							
S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per l'òrgan corresponent? (En cas que no, especificar els motius)							

PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC

Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat	
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 Cal especificar per a cada proposta: Processos implicats, Implica la modificació del procés, Diagnòstic, Objectius que es volen assolir, Accions proposades Prioritat, Responsable, Termini: curs xxxx-xxxx, Iniciat: (Sí/No)
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"> - Processos implicats: - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: - Estat: