

PROCÉS TRANSVERSAL

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

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a de la UPC responsable en matèria de Qualitat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial, modificada a proposta del nou Consell de Direcció Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	Maig 2021 28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023

ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
	4.1 Queixes i suggeriments.....	3
	4.2 Revisió del procés	4
5	INDICADORS.....	4
6	EVIDÈNCIES	5
7	RESPONSABILITATS	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES	6
9	FITXA RESUM	7
10	FLUXGRAMA.....	8
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	9

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 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

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 estratègic** (EV01.PT01) plurianual que és debatut al Claustre Universitari de la UPC per tal d'assegurar la participació de tots els grups d'interès. El pla estratègic 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. Aquestes actuacions han de ser aprovades pel Consell de Govern (EV02.PT01).

Anualment, el Rector/a de la UPC, amb el suport del Gabinet del rector, elabora un informe de gestió (EV03.PT01) 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) que s'aprova pel Consell de Govern, se sotmet a la consideració del Claustre Universitari de la UPC, i es trameta al Consell Social (EV02.PT01). 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 Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) publica el Pla d'actuacions de la UPC (EV01.PT01) juntament amb l'informe de gestió (EV03.PT01) al web <https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/politica-i-objectius-de-qualitat/Pla-govern-2022-2025>, tot mantenint actualitzada aquesta informació i garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV04.PT01) i suggeriments (EV05.PT01) 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 agraïnt 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 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.PT01), 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 <https://demana.upc.edu/gpaq/>
- 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.PT01), 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 de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT01	Objectius assolits en temps previst	% d'objectius assolits al tancament del pla
IN02.PT01	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al gestor de tiquets Demana GPAQ
IN03.PT01	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al gestor de tiquets Demana GPAQ

*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.PT01 Pla Estratègic	Gabinet del rector	Apartat corresponent de la pàgina web de la UPC: www.upc.edu	Permanent
EV02.PT01 Acta acord Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de Govern UPC"	Permanent
EV03.PT01 Informe de gestió	Gabinet del rector	Genweb "Òrgans de Govern UPC"	Permanent
EV04.PT01 Queixes	GPAQ	Correus electrònics https://demana.upc.edu/gpaq/	5 anys
EV05.PT01 Suggeriments	GPAQ	Correus electrònics https://demana.upc.edu/gpaq/	5 anys
EV06.PT01 Informe d'avaluació de funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigg-upc/processos-transversals	Permanent

7 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:

Cap del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (Responsable 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.

8 **NORMATIVES/REFERÈNCIES**

Marc extern:

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

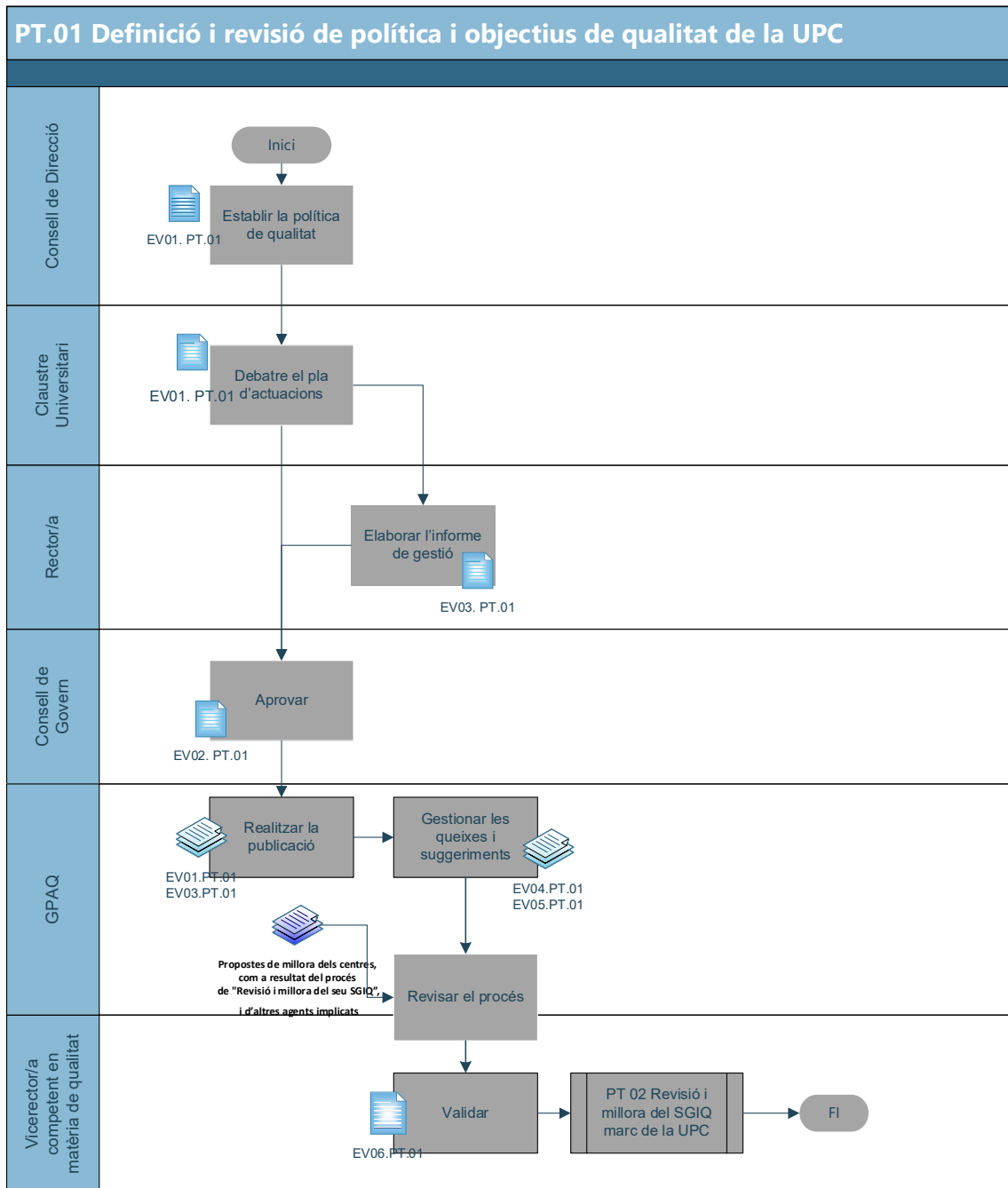
Marc intern:

- [Estatuts de la UPC](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del 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 Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS) i Estudiantat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: bústia de correu electrònic info.gpag@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
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.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a de la UPC responsable en matèria de Qualitat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial, modificada a proposta del nou Consell de Direcció Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	Maig 2021 28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023

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	RESPONSABILITATS	6
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
9	FITXA RESUM.....	8
10	FLUXGRAMA.....	9
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	10
12	ANNEX 2. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE L’SIGIQ MARC DE LA UPC”	11

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica que la Universitat Politècnica de Catalunya ha d'aplicar en el desplegament, revisió i modificació, si escau, dels seus processos transversals i del seu Manual de qualitat.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a tots els processos transversals de la Universitat Politècnica de Catalunya i al seu Manual de qualitat.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés s'inicia anualment amb la comunicació del vicerector/a responsable en matèria qualitat a la resta de responsables dels diferents processos transversals que conformen l'SGIQ de la UPC.

En aquesta comunicació se'ls indica un calendari (EV01.PT02) i procediment (EV02.PT02) de revisió i se sol·licita el lliurament de l'informe d'avaluació del funcionament del procés (veure model d'informe en annex 1).

El responsable de cada procés transversal elabora, amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) i/o el Servei de Desenvolupament Organitzatiu (SDO), l'informe d'avaluació del funcionament i les propostes de millora d'aquest que envia al Vicerector/a responsable en matèria de qualitat.

El vicerector/a, amb l'ajut del GPAQ, elabora un Informe d'avaluació de funcionament de l'SGIQ Marc de la UPC (EV03.PT02), la valoració de la implantació dels processos transversals i, si escau, un pla de millora elaborat a partir de les propostes de millora/modificacions recollides segons l'annex 2. L'informe portarà adjunt tots els informes d'avaluació del funcionament de procés presentats.

Aquest informe es presentarà al comitè de qualitat de la UPC per al seu debat (EV04.PT02). En cas que es consideri adequada la modificació de processos i/o modificació del mapa de processos amb la incorporació de processos nous en els quals el responsable no sigui el GPAQ, l'SDO es posarà en contacte amb cadascun dels responsables dels processos a modificar per donar-los-hi suport en la modificació del text.

Els processos modificats o incorporats nous a l'SGIQ Marc de la UPC seran presentats al Consell de Govern de la UPC per a la seva aprovació. Aquesta aprovació quedarà recollida en un acord del Consell de govern (EV05.PT02) i en la caràtula del procés modificat amb una breu descripció de la modificació feta.

Un cop aprovats els processos, el/la secretari/ària general codifica, arxiva i registra l'informe d'avaluació de funcionament SGIQ Marc de la UPC a l'aplicació informàtica "Òrgans de Govern UPC".

L'Informe d'avaluació de funcionament de l'SGIQ Marc de la UPC forma part de l'informe de gestió de la UPC.

El GPAQ publica l'SGIQ Marc de la UPC (EV06.PT02) al web upc.edu/qualitat.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV07.PT02) i suggeriments (EV08.PT02) vinculats a aquest procés és la bústia de correu electrònic <https://demana.upc.edu/gpaq>.

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 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 (EV09.PT02), 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 <https://demana.upc.edu/gpaq>
- Propostes de millora rebudes dels centres/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).
- Estat de les propostes de millora establertes a l'anterior revisió (Pla de millora en vigor).

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 (EV09.PT02) aquest s'analitzarà i avaluarà.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT02	Percentatge d'informes d'Avaluació de funcionament de procés presentats en data	Percentatge d'informes d'Avaluació de funcionament de procés presentats en data

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN02.PT02	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al gestor de tiquets Demana GPAQ
IN03.PT02	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al gestor de tiquets Demana GPAQ

*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 (s'indiquen rutes d'accés)	Temps conservació
EV01.PT02 Calendari de revisió dels processos	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Garantia de la Qualitat (SGIQ)\SGIQ_MARC_UPC\Informe_Revisio_SGIQ_20xx Plataforma Google Drive https://drive.google.com/drive/folders/1JyF2rZNzdtXvYPJdsSCEYkPNg5RIIYKe?usp=sharing	Permanent
EV02.PT02 Procediment de revisió dels processos	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Garantia de la Qualitat (SGIQ)\SGIQ_MARC_UPC\Informe_Revisio_SGIQ_20xx Plataforma Google Drive https://drive.google.com/drive/folders/1JyF2rZNzdtXvYPJdsSCEYkPNg5RIIYKe?usp=sharing	5 anys
EV03.PT02 Informe d'avaluació de funcionament SGIQ Marc de la UPC	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Garantia de la Qualitat (SGIQ)\SGIQ_MARC_UPC\Informe_Revisio_SGIQ_20xx Plataforma Google Drive https://drive.google.com/drive/folders/1JyF2rZNzdtXvYPJdsSCEYkPNg5RIIYKe?usp=sharing	Permanent
EV04.PT02 Acta reunió del Comitè de qualitat de la UPC	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Política de Qualitat\Comitè de Qualitat\Reunions	Permanent
EV05.PT02 Acord aprovació dels processos modificats	GPAQ	https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Permanent
EV06.PT02 SGIQ marc de la UPC	GPAQ	www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigg-upc	Permanent
EV07.PT02 Queixes	GPAQ	Correus electrònics info.gpaq@upc.edu	5 anys

Identificació**	Responsable custòdia	Localització arxiu (s'indiquen rutes d'accés)	Temps conservació
EV08.PT02 Suggestiments	GPAQ	Correus electrònics info.gpaq@upc.edu	5 anys
EV09.PT02 Informe d'avaluació de funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Garantia de la Qualitat (SGIQ)\SGIQ_MARC_UPC\Informe_Revisio_SGIQ_20xx Plataforma Google Drive https://drive.google.com/drive/folders/1JyF2rZNzdtXvYPJdsSCEYkPNg5RIIYKe?usp=sharing	Permanent

**S'han recodificat les evidències per mantenir l'ordre lògic en què intervenen en el procés.

7 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.
- Planificar i impulsar la revisió dels processos.
- Elaborar l'informe d'avaluació de funcionament SGIQ Marc de la UPC.

El propietari del procés, amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat, ha 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:

Cap del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (Responsable 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.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.
- Publicar l'SGIQ Marc de la UPC i actualitzar aquesta informació per garantir la seva accessibilitat a tots els grups d'interès.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

- Donar suport als responsables dels processos en la modificació dels processos de l'SGIQ Marc que hagi dissenyat i coordinat amb els responsables d'aquests.

Consell de Govern

- Aprovar els processos modificats i els nous incorporats a l'SGIQ.

Comitè de Qualitat

- Debatre l'informe d'avaluació de funcionament SGIQ marc de la UPC.

Secretari/ària general

- Codificar, arxivar i registrar l'informe d'avaluació de funcionament SGIQ Marc de la UPC a l'aplicació informàtica " Òrgans de Govern UPC".

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat \(SGIQ\) \(Febrer 2020\)](#)
- [Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials \(modificat pel RD 861/2010\)](#)

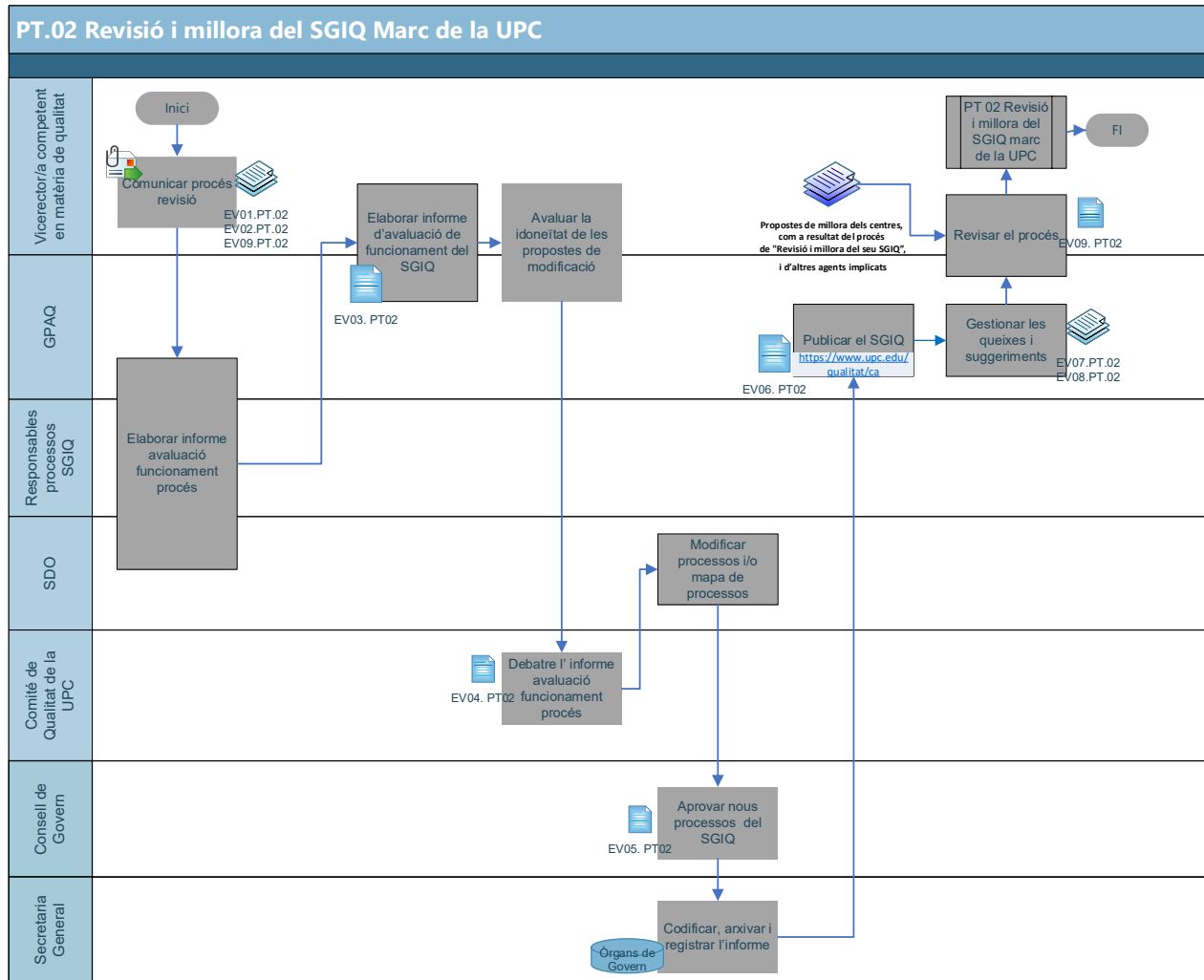
Marc intern:

- [Estatuts de la UPC](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ)
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS) 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 • Comitè de qualitat
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Anualment, el vicerector/a competent en matèria de qualitat, recull els informes d'avaluació del funcionament del procés per procedir en elaborar l'informe d'avaluació del funcionament de l'SGIQ Marc de la UPC.
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.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			

12 ANNEX 2. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE L'SGIQ MARC DE LA UPC"

Informe d'avaluació del funcionament de l'SGIQ marc de la UPC			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):		Vr responsable de Qualitat	
Tots els responsables dels processos han presentat l'informe de funcionament del procés?	SI	NO	Especificar quins processos no han tingut revisió i els motius
Nombre de processos a modificar	Especificar número		
Fruit de la revisió es proposa modificar el mapa de processos transversals (afegint-ne o eliminant-ne)	SI	NO	En cas que sí, especificar tant els eliminats com els afegits.
S'ha identificat que cal fer alguna modificació al Manual de Qualitat?	SI	NO	En cas que sí, especificar quins i per quin motiu
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM. SGIQ.YYYY.ZZ on SGIQ es refereix a que són propostes que afecten a tot e l'SGIQ marc de la UPC, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.		Breu descripció de la proposta identificant el procés/processos transversals afectats per 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 SGIQ.YYYY.ZZ			
Recordar que la/les propostes de modificació dels processos es presentaran de forma anual al Consell de Govern de la UPC per la seva aprovació.			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a responsable de Política Acadèmica	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1	Sol·licitud d'inclusió d'estudis de Grau, Màster i Doctorat en la programació universitària de Catalunya.....	3
4.2	Determinació de les places de nou accés	5
4.3	Sol·licitud d'implantació d'estudis de Grau, Màster i Doctorat.....	5
4.4	Aprovació del caràcter oficial del títol.....	7
4.5	Queixes i suggeriments.....	7
4.6	Revisió del procés	7
5	INDICADORS	8
6	EVIDÈNCIES.....	9
7	RESPONSABILITATS	10
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	14
9	FITXA RESUM.....	15
10	FLUXGRAMES	16
11	ANNEXOS.....	18

1 FINALITAT

La finalitat del procés de programació universitària i implantació dels programes formatius de la UPC és determinar la sistemàtica que s'ha d'aplicar per a la planificació i reordenació dels ensenyaments conduents a l'obtenció dels títols universitaris oficials de grau, màster i doctorat a la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

2 ABAST

El procés és d'aplicació als ensenyaments conduents a l'obtenció dels títols universitaris oficials de grau, màster i doctorat, les titulacions interuniversitàries coordinades per la UPC i els programes Erasmus Mundus.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

A continuació es descriu com la UPC porta a terme:

- Sol·licitud d'inclusió d'estudis de grau, màster i doctorat en la programació universitària de Catalunya.
- Determinació de les places de nou accés.
- Sol·licitud d'implantació d'estudis de grau, màster i doctorat.
- Aprovació del caràcter oficial del títol.

4.1 Sol·licitud d'inclusió d'estudis de Grau, Màster i Doctorat en la programació universitària de Catalunya

El procediment de sol·licitud d'inclusió d'estudis de grau, màster i doctorat en la programació universitària de Catalunya s'inicia amb la sol·licitud que el vicerector o la vicerectora responsable de Política Acadèmica fa a les direccions de les unitats acadèmiques sobre la proposta d'estudis oficials que volen oferir.

Aquestes propostes poden ser **noves titulacions (titulacions emergents), reverificacions de titulacions programades i implantades, desprogramacions i/o modificacions** de titulacions.

Les unitats acadèmiques elaboren les seves propostes atenent als criteris establerts per la UPC. Tant en titulacions emergents com en titulacions reverificades, la proposta del centre haurà d'anar acompanyada de l'acord corresponent per part de l'òrgan col·legiat de govern del centre corresponent.

➤ *Propostes de modificació de les unitats acadèmiques:*

Les unitats acadèmiques envien la descripció de les modificacions al Servei de Gestió Acadèmica de la UPC (SGA) per a la seva anàlisi i valoració. Si es tracta d'una modificació no substancial (canvi menor) o substancial, es procedeix segons el PT03.04 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC. En el cas que es tracti d'una modificació substancial que implica reverificació, es procedeix d'acord als punts següents.

➤ *Propostes de titulacions emergents i reverificacions de les unitats acadèmiques:*

Les unitats acadèmiques emplen la Fitxa Fase 1- PIMPEU (veure Annex I) i la Fitxa de viabilitat (veure Annex II) corresponents i les envien al Servei de Gestió Acadèmica.

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

En el cas de Màsters Erasmus Mundus (EM), la documentació per obtenir o renovar un segell EM l'elabora el grup de PDI que participa d'acord amb les instruccions de l'EACEA (European Education and Culture Executive Agency) i ho envia a la Direcció de l'Àrea Acadèmica per a la seva revisió i obtenció de la signatura del Rector de la UPC en el Mandate (en el cas que la UPC no sigui universitat coordinadora) (EV01.PT03.01) o la Declaration of Honour (en el cas que la UPC sigui universitat coordinadora) (EV02.PT03.01). Un cop ha signat el rector o rectora, l'Àrea Acadèmica retorna el document signat al grup de PDI participant. Un cop el/la PDI responsable té resposta de l'EACEA s'inclou l'EM a la programació universitària i s'inicia la sol·licitud d'implantació dels estudis.

El Consell de Direcció avalua si les propostes rebudes de les unitats acadèmiques s'han d'incloure al document "Proposta de programació universitària" (EV03.PT03.01), que es va actualitzant amb la informació corresponent, amb l'aprovació del document "Proposta d'actualització de la programació universitària" (EV04.PT03.01).

La "Proposta de programació universitària" (EV03.PT03.01) és presentada a la Comissió de Docència i de Política Acadèmica del Consell de Govern (EV08.PT03.01: *Acta de la Comissió Docència i Estudiantat*), per al seu debat i aprovació, i al Consell de Govern (EV10.PT03.01: *Acord del Consell de Govern*) i Consell Social (EV11.PT03.01: *Acord del Consell Social*), per a la seva aprovació. Així mateix, la "Proposta d'actualització de la programació universitària" (EV04.PT03.01) segueix el mateix circuit d'aprovacions.

Si la proposta és aprovada, el Servei de Gestió Acadèmica (SGA) l'envia a la Direcció General d'Universitats (DGU), introduint la fitxa Fase 1 a l'aplicació PIMPEU. Si la Direcció General d'Universitats no autoritza o modifica la proposta presentada, aquesta haurà de ser ratificada en la seva totalitat pel Consell de Govern (EV10.PT03.01) i pel Consell Social de la UPC (EV11.PT03.01).

En cas d'autorització, la proposta es passa per la Comissió Específica de Programació i Ordenació Acadèmica (CPOA) del Consell Interuniversitari de Catalunya per a la seva validació, i la DGU l'eleva com a proposta al Consell Interuniversitari de Catalunya per a la seva aprovació del *Document aprovació del CIC de la programació universitària de totes les universitats catalanes*.

En referència als programes de Doctorat, el grup de recerca corresponent fa arribar una proposta a l'Escola de Doctorat, d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ. Aquesta proposta s'aprova per la Junta de l'Escola de Doctorat i si el Consell de Direcció ho considera adient s'eleva als òrgans de govern igual que la programació universitària dels programes formatius de grau i màster que s'ha descrit anteriorment, tot incloent la programació dels programes de Doctorat al mateix document de programació universitària del curs on s'implantarà.

En el cas de propostes de noves titulacions interuniversitàries, a més de tot el descrit anteriorment, cal que existeixi un conveni signat pels rectors de les universitats participants.

Els centres adscrits a la universitat a més de tot el descrit anteriorment, i d'acord amb els convenis d'adscripció d'aquests centres subscrits pel rector o la rectora de la UPC i la persona representant legal de l'entitat titular del centre universitari, hauran de complir amb els requeriments establerts per la normativa vigent en la matèria que s'inclou al document "Acord de Codi de Bones pràctiques dels centres adscrits en el marc del sistema universitari de Catalunya".

➤ Propostes de desprogramació titulacions de les unitats acadèmiques:

El vicerector o vicerectora responsable de Política Acadèmica, amb el suport de l'SGA, és el responsable de la detecció de titulacions susceptibles de la supressió definitiva o la suspensió temporal de nou accés i juntament amb la direcció de la unitat acadèmica, són els responsables de fer l'anàlisi de la situació i disseny de possibles mesures proposades per revertir la situació evitant la desprogramació de la titulació.

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

En cas que aquestes mesures no es considerin viables el vicerector o vicerectora responsable de Política Acadèmica comunica a la unitat acadèmica la desprogramació dels estudis per al curs següent i els sol·licita l'elaboració de la memòria de desprogramació (EV12.PT03.01), amb el suport de l'Àrea Acadèmica dels Serveis Generals de la UPC i l'SGA.

La Comissió de Docència i de Política Acadèmica (EV08.PT03.01) revisa la memòria de desprogramació i l'eleva a l'aprovació del Consell de Govern (EV10.PT03.01) i posterior aprovació del Consell Social (EV11.PT03.01). L'acord dels òrgans de govern inclou expressament el calendari d'extinció, any a any, i les possibilitats per als estudiants de continuar la formació en altres titulacions, si escau.

El rector o rectora, o el vicerector o vicerectora responsable de Política Acadèmica trameta la sol·licitud de desprogramació a la DGU per a l'autorització i actualització de la programació universitària de Catalunya, i aquesta proposta passa al CIC per a la seva aprovació. Si hi ha modificacions en la proposta, cal presentar-la de nou a l'aprovació dels òrgans esmentats anteriorment.

Seguidament, el Ministerio inclou al Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT) la data d'efectes de l'extinció de la titulació. La desprogramació dels estudis ha de garantir el mínim perjudici dels estudiants que l'estan cursant.

4.2 Determinació de les places de nou accés

El vicerector o vicerectora responsable de Política Acadèmica demana a les unitats acadèmiques el nombre de places de nou accés per les titulacions de grau i màster que han estat sol·licitades per ser incloses en la programació universitària del *proper curs*. S'inclouen també les places per canvi d'estudis, si n'hi ha, i les places de dobles titulacions.

En referència a les places dels programes doctorat és el director de l'Escola de Doctorat qui fa la sol·licitud als/a les coordinadors/es dels programes.

Les unitats acadèmiques informen al Servei de Gestió Acadèmica de la UPC de la capacitat de l'oferta de les titulacions a impartir per aquestes (EV06.PT03.01) i s'eleva al vicerector responsable de Política Acadèmica per a fer la valoració conjuntament amb el Consell de Direcció.

L'oferta de places de programes de grau i màster és revisada per la Comissió de Docència i de Política Acadèmica (EV08.PT03.01) i elevada a l'aprovació del Consell de Govern (EV10.PT03.01) i del Consell Social (EV11.PT03.01).

L'oferta de places de programes de doctorat (EV07.PT03.01) és revisada per la Comissió de Recerca (EV09.PT03.01) i elevada a l'aprovació del Consell de Govern (EV10.PT03.01) i del Consell Social (EV11.PT03.01).

L'SGA comunica a la DGU les places de nou accés. Aquesta proposta és aprovada pel CIC si ho considera. En el cas que hi hagin modificacions en la proposta, cal presentar-la de nou a l'aprovació dels òrgans esmentats anteriorment.

4.3 Sol·licitud d'implantació d'estudis de Grau, Màster i Doctorat

Per sol·licitar la implantació de noves titulacions i d'estudis reverificats s'ha d'elaborar la memòria de verificació de la titulació i la sol·licitud de la implantació a través de l'aplicació PIMPEU.

Elaboració i avaluació de la memòria de verificació

La unitat acadèmica on es vol implantar la nova titulació o fer la reverificació corresponent, elabora la memòria de verificació i l'envia al Servei de Gestió Acadèmica (SGA). Si es tracta de màsters Erasmus

PT 03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Mundus, el/la PDI responsable d'aquest elabora la memòria de verificació, i entre totes les institucions que conformen el consorci elaboren el document *consortium agreement*.

L'SGA fa la revisió tècnica, i si escau retorna la memòria de verificació a la unitat acadèmica per tal que faci les millores o rectificacions necessàries i sigui aprovada per l'òrgan competent de la unitat acadèmica. També ha de ser aprovada per la Comissió de Docència i de Política Acadèmica (EV08.PT03.01) i pel Consell de Govern i pel Consell Social de la universitat (EV10.PT03.01) (EV11.PT03.01).

Un cop aprovada, la unitat acadèmica envia la memòria de verificació a l'SGA, que la revisa i incorpora a l'aplicació de verificació del Ministerio a fi de sol·licitar, prèvia signatura del rector, que el Consejo de Universidades (CU) resolgui la verificació de la titulació.

La DGU haurà d'elaborar prèviament a iniciar el procediment de verificació un informe preceptiu sobre la necessitat i la viabilitat acadèmica i social del títol (EV05.PT03.01)

El Ministeri fa una revisió formal, i si cal alguna modificació ho comunica a l'SGA per a la seva subsanació. Efectuades les subsanacions, si s'escau, el Ministeri envia la memòria a l'AQU, que avalua la proposta de verificació o reverificació seguint el procediment descrit per ella mateixa (<https://www.aqu.cat/ca/Universitats/Avaluacio-de-titulacions/Verificacio>), emet un informe definitiu d'avaluació (EV13.PT03.01), i el comunica a la Universitat.

Si l'informe és positiu, es pot implantar la titulació un cop estigui inscrita al RUCT. En cas que l'AQU en el seu informe definitiu inclogui algun requeriment obligatori o propostes de millora, la unitat acadèmica de la titulació tindrà en compte aquestes propostes/requeriments i farà constar en el proper seguiment de la titulació el seu estat.

En el cas que l'informe sigui negatiu té tractament d'informe previ d'al·legacions: la unitat acadèmica que ha fet la sol·licitud dona resposta a l'informe previ d'al·legacions, elaborant un informe de resposta d'acord amb el que estableix al seu SGIQ, i l'envia a l'SGA, qui s'encarregarà d'informar els canvis a la memòria a l'aplicació de verificació del Ministerio d'acord amb les al·legacions sol·licitades i d'enviar-la de nou per a què l'AQU la torni a avaluar. Si aquest darrer informe és negatiu la titulació no es verifica i no es pot implantar.

Implantació

La unitat acadèmica on es vol implantar una titulació emergent o reverificació omple la Fitxa fase 2-PIMPEU (veure Annex III) de la titulació verificada i l'envia a l'SGA.

A partir de la Fitxa fase 2 PIMPEU rebuda per l'SGA, el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) junt amb el Servei d'Economia elaboren el certificat d'espais i l'informe de viabilitat econòmica de la titulació per a les titulacions emergents (EV14.PT03.01.)

En el cas de reverificacions o màsters Erasmus Mundus (nous i reverificats) l'SGA elabora el document Declaració Responsable (EV15.PT03.01), que signa el/la gerent de la UPC.

L'SGA revisa la Fitxa fase 2-PIMPEU, d'acord amb la sol·licitud de verificació enviada al Ministeri, i s'encarrega d'enviar tota la documentació esmentada anteriorment juntament amb el *Document de Programació Universitària* aprovat i el/els convenis amb les altres universitats, en cas de ser una titulació interuniversitària, a la Direcció General d'Universitats (DGU) a través de l'aplicació PIMPEU.

El Servei de Programació i Ordenació de la Direcció General d'Universitats revisa la documentació, i en cas de detectar mancances d'informació sol·licita a l'SGA la seva esmena que es farà en col·laboració amb la unitat acadèmica. Una vegada la documentació és validada pel Servei de Programació i Ordenació de la Direcció General d'Universitats envia l'Ordre d'Implantació al vicerector/a responsable de Política Acadèmica de la UPC (EV16.PT03.01) per a la seva validació.

La Direcció General d'Universitats publica al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) l'Ordre d'Implantació dels estudis, on es resol la implantació dels estudis i l'autorització d'inici d'activitats i ho comunica a la Universitat i al Consejo de Universidades.

4.4 Aprovació del caràcter oficial del títol

Després d'haver estat informat pel Consejo de Universidades i seguint els procediments propis d'aquest, el Consejo de Ministros aprova el caràcter oficial del títol i el Ministeri publica al BOE la resolució del Acuerdo del Consejo de Ministros, que estableix el caràcter oficial del títol. Finalment aquest queda inscrit al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

L'SGA és el responsable de revisar periòdicament que la informació continguda al RUCT estigui actualitzada i informar al Ministeri si es detecta alguna errada.

Una vegada aprovada pels òrgans de govern de la UPC la programació universitària i l'oferta de places de nou accés, el secretari o secretària general de la UPC és el/la responsable de publicar a la pàgina web <https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern> per tal que sigui accessible a tots els grups d'interès.

El Servei de Comunicació publica a la [pàgina web institucional de la universitat](#) l'oferta de places dels programes formatius propis de la UPC (graus i màsters) per tal que sigui accessible a tots els grups d'interès.

L'Escola de Doctorat publica [a la seva pàgina web](#) l'oferta de places dels programes de doctorat de la UPC, per tal que sigui accessible a tots els grups d'interès.

Així mateix, les unitats acadèmiques són les responsables de publicar l'oferta de places així com la publicació de la/les memòria/es de verificació, al seu web d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ, per tal que sigui accessible a tots els grups d'interès, especialment als futurs estudiants de la titulació.

4.5 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV17.PT03.01) i suggeriments (EV18.PT03.01) vinculats a aquest procés és l'adreça <https://demana.upc.edu/sga>, des de la qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

Si es rep algun suggeriment o queixa, el Servei de Gestió Acadèmica 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 algun canvi o no i es justifiquen els motius.

4.6 Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés, amb el suport del Servei de Gestió Acadèmica i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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 (EV19.PT03.01) segons la plantilla de l'Annex IV. Això es fa tenint en compte:

- Els indicadors establerts
- Les modificacions de la normativa vigent

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

- 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 <https://demana.upc.edu/sga>
- 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 (EV19.PT03.01), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN13.PT03.01	Percentatge de verificacions/reverificacions de títols oficials amb informes favorables	Percentatge de verificacions/reverificacions de títols oficials amb informes favorables respecte del total de verificacions/reverificacions presentades
IN14.PT03.01	Percentatge de places de nou accés estudis Grau cobertes (centres propis) (preinscripció)	Percentatge de places de nou accés estudis Grau cobertes (centres propis) (preinscripció)
IN15.PT03.01	Percentatge de places de nou accés estudis Màster cobertes (centres propis)	Percentatge de places de nou accés estudis Màster cobertes (centres propis)
IN16.PT03.01	Percentatge de places de nou accés Programes Doctorat cobertes	Percentatge de places de nou accés Programes Doctorat cobertes

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN17.PT03.01	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al Gestor de Tiquets Demana
IN18.PT03.01	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al Gestor de Tiquets Demana

*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.PT03.01: Mandate (Màsters Erasmus Mundus)	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV02.PT03.01: Declaration of Honour (Màsters Erasmus Mundus)	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV03.PT03.01: Proposta de Programació Universitària	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV04.PT03.01: Proposta Actualització Programació Universitària	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV05.PT03.01: Informe preceptiu de la DGU sobre la necessitat i la viabilitat acadèmica i social del títol	SGA	G:\GPA\GPA-SGA\Unitat Títols i Plans d'Estudi\VERIFICA	Permanent
EV06.PT03.01: Oferta de Places de nou accés de grau i màster	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV07.PT03.01: Oferta de Places de nou accés de doctorat	SGA	https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Permanent
EV08.PT03.01: Actes Comissió Docència i de Política Acadèmica	Secretaria General	Sistema de Gestió documental (SGD) òrgans de govern UPC / informàtic	Permanent
EV09.PT03.01: Actes Comissió de Recerca	Secretaria General	Sistema de Gestió documental (SGD) òrgans de govern UPC / informàtic	Permanent

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Identificació**	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV10.PT03.01: Acords Consell de Govern	Secretaria General	https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Permanent
EV11.PT03.01: Acords Consell Social	Gabinet del Consell Social	https://govern.upc.edu/ca/cs/pla-del-consell-social	Permanent
EV12.PT03.01: Memòria Desprogramació	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV13.PT03.01: Informe avaluació AQU	SGA	G:\GPA\GPA-SGA\Unitat Títols i Plans d'Estudi\VERIFICA	Permanent
EV14.PT03.01: Informe viabilitat econòmica	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV15.PT03.01: Declaració responsable (Certificat d'espais)	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV16.PT03.01: Ordre d'Implantació	SGA	https://dogc.gencat.cat/ca/inici	Permanent
EV17.PT03.01: Queixes	SGA	https://demana.upc.edu/sga/	5 anys
EV18.PT03.01: Suggeriments	SGA	https://demana.upc.edu/sga/	5 anys
EV19.PT03.01: Informe d'avaluació funcionament procés	Vicerectorat de qualitat i política lingüística GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

**S'han recodificat les evidències per mantenir l'ordre lògic en què intervenen en el procés.

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a responsable de Política Acadèmica:

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Establir les línies polítiques de la programació universitària.
- Sol·licitar a les unitats acadèmiques la programació universitària amb una antelació mínima de dos cursos.
- Sol·licitar a les unitats acadèmiques el nombre de places a incloure a l'oferta.
- Validar les propostes de noves titulacions, reverificacions i desprogramacions.
- Elevar les propostes de noves titulacions i desprogramacions als òrgans de govern per a la seva aprovació.

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

- Validar la proposta de l'oferta de places de nou accés.
- Elevar les propostes de l'oferta de places de nou accés als òrgans de govern per a la seva aprovació.
- Exercir la interlocució i representació de la UPC davant el Consell Interuniversitari de Catalunya – CIC – i la DGU en tot el que fa referència a la programació universitària.
- El/la propietari/ària del procés, amb el suport de l'SGA i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, ha 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.
- Gestionar les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Àrea Acadèmica:

- Rebre les propostes de programació acadèmica de les unitats acadèmiques.
- Rebre les propostes per la determinació de places de nou accés.

Cap del Servei de Gestió Acadèmica (Responsable gestor):

- Rebre les propostes de programació acadèmica de les unitats acadèmiques.
- Analitzar la informació recollida per a la programació universitària i per a la determinació de places de nou accés i elevar-la al vicerector o vicerectora competent en matèria de Política Acadèmica per a la presa de decisions.
- És el responsable gestor que duu a terme les tasques administratives necessàries per garantir el correcte desenvolupament de gestió acadèmica de les titulacions que imparteix la universitat.
- Donar suport en la revisió del funcionament del procés al propietari del procés.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:

- Donar suport en la revisió del funcionament del procés al SGA, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ

Unitat acadèmica promotora de la titulació:

- Formalitzar tota la documentació corresponent a la proposta de programació acadèmica d'acord amb els processos corresponents del seu SGIQ.

Consell de Direcció:

- Validar les propostes de noves titulacions, reverificacions i desprogramacions.
- Validar l'oferta de places de nou accés

Comissió Docència i de Política Acadèmica:

- Informar favorablement les propostes de programació universitària al Consell de Govern per a la seva aprovació.

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

- Informar favorablement les propostes de places de nou accés de les unitats acadèmiques al Consell de Govern per a la seva aprovació.
- Informar favorablement les memòries de verificació al Consell de Govern per a la seva aprovació.

Comissió de Recerca:

- Informar favorablement les propostes de places de nou accés a doctorat al Consell de Govern per a la seva aprovació.

Consell de Govern:

- Aprovar la proposta de la programació universitària informada favorablement per la Comissió de docència i de política acadèmica.
- Aprovar l'oferta de places de nou accés informada favorablement per la Comissió de docència i Política Acadèmica.
- Aprovar l'oferta de places de nou accés informada favorablement per la Comissió de Recerca.
- Aprovar les memòries de verificació/reverificació informades favorablement per la Comissió de docència i de Política Acadèmica.

Consell Social:

- Aprovar la proposta de la programació universitària, si s'escau, un cop aprovada pel Consell de Govern.
- Aprovar l'oferta de places de nou accés, si s'escau, un cop aprovada pel Consell de Govern.
- Aprovar les memòries de verificació/reverificació, un cop aprovades pel Consell de Govern.

Direcció General d'Universitats:

- Autoritzar propostes de programació o desprogramació universitària.
- Elevar propostes de programació o desprogramació universitària al CIC.

Comissió Específica de Programació i Ordenació Acadèmica (CPOA) del Consell Interuniversitari de Catalunya:

- Validar propostes de programació o desprogramació universitària.

Consell Interuniversitari de Catalunya:

- Aprovar propostes de programació o desprogramació universitària.
- Elaborar l'informe preceptiu sobre la necessitat i la viabilitat acadèmica i social de la implantació d'un títol universitari oficial.

Ministerio de Universidades:

- Inscriure al Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT) les titulacions amb caràcter oficial publicades al *Boletín Oficial del Estado*.
- Informar al Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT) l'estat i la data d'efectes d'extinció d'un títol.

Consejo de Universidades:

- Resoldre la verificació/reverificació d'un títol.



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Servei de Programació i Ordenació de la DGU:

- Revisar i validar la documentació corresponent a la implantació d'un títol.
- Publicar al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* l'ordre implantació i supressió d'estudis universitaris a les universitats públiques i privades de Catalunya.

Consejo de Ministros:

- Aprovar el caràcter oficial del títol.
- Publicar al *Boletín Oficial del Estado* l'acord d'aprovació del caràcter oficial d'un títol.

Vicerector/a responsable de qualitat

- Validar l'informe d'avaluació de funcionament del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)
- [Reial Decret 576/2023, de 4 de juliol, pel que es modifiquen el Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat; el Reial Decret 1002/2010, de 5 d'agost, sobre expedició de títols universitaris oficials; i el Reial Decret 641/2021, de 27 de juliol, pel que es regula la concessió directa de subvencions a universitats públiques espanyoles per a la modernització i digitalització del sistema universitari espanyol en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència](#)
- [Estàndards i criteris per a l'avaluació de la qualitat de graus i màsters universitaris \(2022\)](#)
- [Guia per a l'elaboració, verificació i modificació de titulacions universitàries de grau i màsters \(2022\)](#)
- [Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de programes oficials de doctorat \(2022\)](#)
- [DECRET 258/1997, de 30 de setembre, pel qual es regula la Programació universitària de Catalunya i els procediments de creació o reconeixement i de reordenació de centres docents universitaris i d'implantació d'ensenyaments.](#)
- [Acord de la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya, sobre els criteris per a la programació universitària](#)
- [Acord de la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya relatiu al calendari per a la programació universitària de Catalunya i fitxa per a programar nous estudis](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)
- [Acord de bones pràctiques dels centres adscrits e el marc del sistema universitari de Catalunya](#)

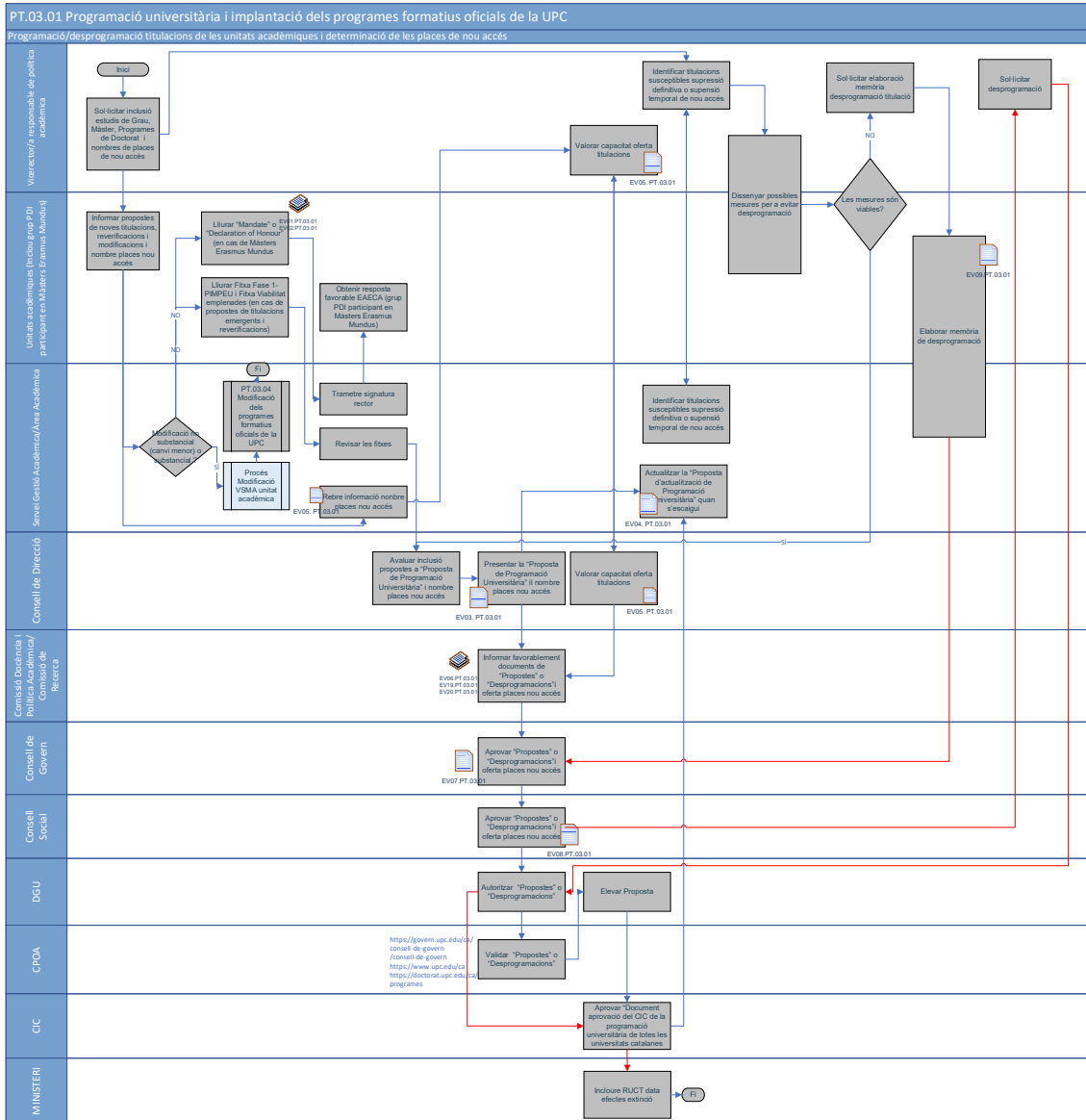
Marc intern:

- [Estatuts de la UPC](#)
- [Normativa acadèmica UPC](#)
- [Criteris de programació universitària UPC](#)

9 FITXA RESUM

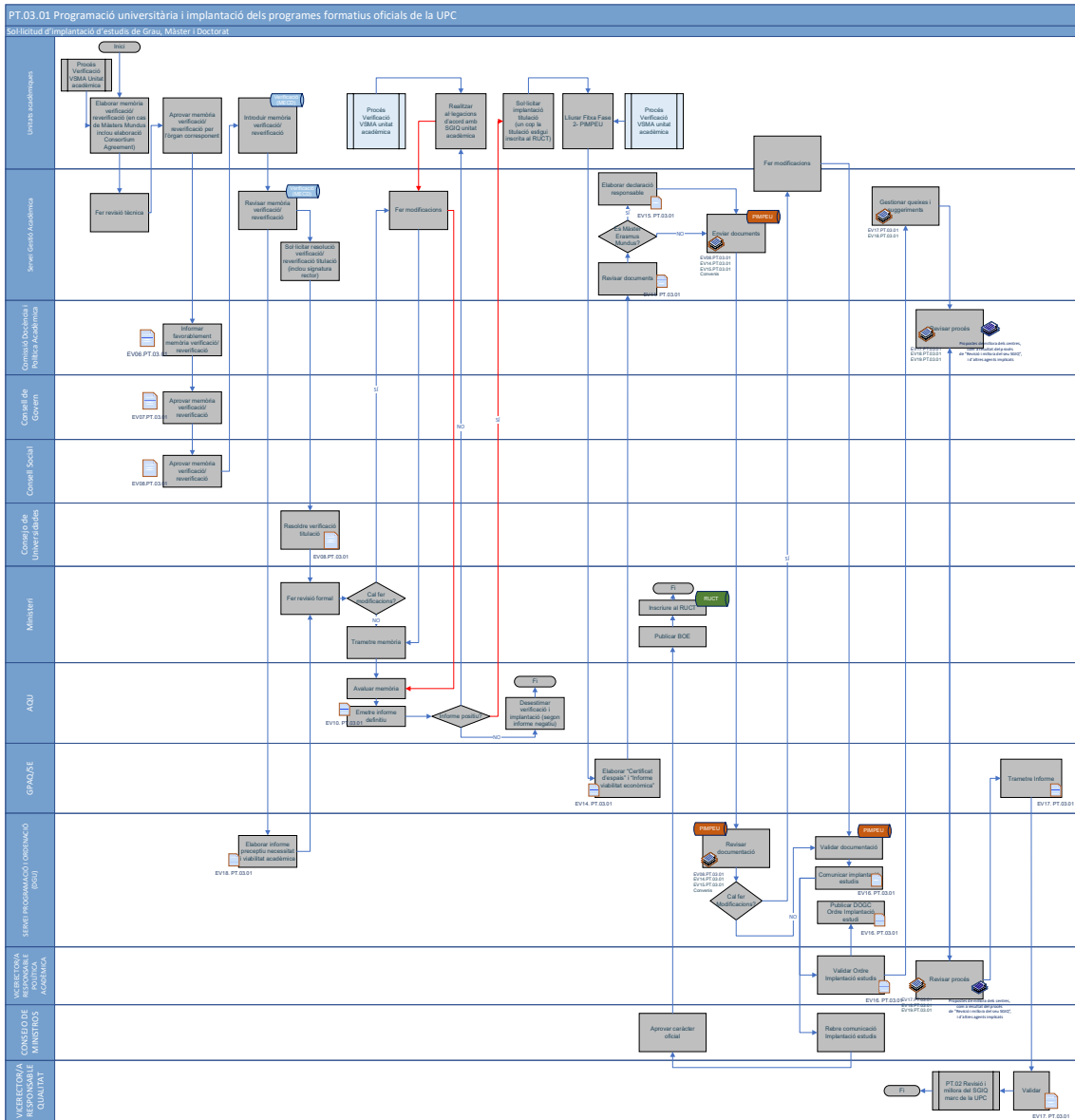
PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a responsable de política acadèmica
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Servei de Gestió Acadèmica
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S , I N T E R È S	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poden participar mitjançant els canals establerts per a la recollida de queixes i suggeriments • Participen en els òrgans de govern de la Universitat i de les unitats acadèmiques. <p>Administracions i 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	El resultat del procés de programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC és informat al Comissió de Docència i Estudiantat per a debatre'l i aprovar-lo i al Consell de Govern per a la seva aprovació, i al Consell Social per a la seva aprovació, si escau.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la propietari/ària del procés analitza i elabora la informació relativa a la programació/desprogramació i implantació dels programes formatius de la UPC (veure apartat 5 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment, el propietari del procés, amb el suport del Servei de Gestió Acadèmica, junt amb el Servei de Desenvolupament Organitzatiu s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.

10 FLUXGRAMES





PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC



11 ANNEXOS

ANNEX I – FITXA FASE 1 PIMPEU

FASE 1 DE PIMPEU PER PROGRAMAR NOUS ESTUDIS DE GRAU I DE MÀSTER UNIVERSITARI EMERGENTS, PER AL CURS 2024-2025



FASE 1 DE PIMPEU PER PROGRAMAR ESTUDIS DE GRAU I DE MÀSTER UNIVERSITARI REVERIFICATS, PER AL CURS 2024-2025

La fase 1 de l'aplicatiu PIMPEU correspon a la incorporació de la informació necessària per a l'elaboració de la Programació Universitària, que ha de ser autoritzada, en el si del CIC, per a la seva verificació.

Universitat	
1. Identificació del grau o del màster universitari	
Nom estudi: ^{1*}	
Centre responsable: ^{1*}	
Ubicació de la impartició: ^{2*}	
Interuniversitari: ^{3*}	
Titulació universitària conjunta internacional (Erasmus Mundus / Programa d'universitats europees de la Comissió Europea / Altres titulacions universitàries conjuntes internacionals):	
Distribució de crèdits:	
Formació bàsica (graus)	
Formació obligatòria	
Formació optativa	
Treball fi de grau/màster	
Crèdits totals	
Crèdits de pràctiques acadèmiques externes	
Crèdits d'altres activitats formatives	
Tipus de preu (públic / privat): ^{4*}	
Nombre de places de nou accés: ^{4*}	
Modalitat d'impartició (Híbrida / presencial / Virtual) i nombre de crèdits de cada modalitat: ⁴	
Menció dual (Sí / No) i percentatge de crèdits desenvolupats a l'empresa):	
Professió regulada: ^{5*}	
Àmbit o àmbits de coneixement:	
Propostes d'innovació docent: ^{6*}	

¹ En cas que es tracti d'un centre de nova adscripció, caldrà informar qui és el titular, justificació de la seva adscripció, així com una planificació de l'activitat acadèmica del centre, per a un període de 3 anys

² Edifici o edificis on s'impartirà la docència de l'estudi

³ En cas afirmatiu, seria convenient indicar la previsió d'universitats participants

⁴ Caldrà informar, al camp observacions, el nombre de places per a cada modalitat d'impartició.

⁵ Cal indicar les estructures curriculars específiques, que desenvolupin estratègies metodològiques d'innovació docent diferenciades, per aprofundir en innovacions ja presents en el sistema o plantejar-ne de noves (per exemple, estudis dobles, graus oberts, entrades comunes, formació dual, aula invertida, competències multilingües).

⁶ Aquests camps són obligatoris, en la Fase 1 de PIMPEU

Via Lletana, 2
08003 Barcelona
Tel. 93 552 67 00
<https://recercauniversitats.gencat.cat/>



2. Criteris de programació universitària
A) Justificació de la reverificació
B) Noves necessitats de recursos per a la impartició de l'estudi, per part de la universitat

2. Criteris de programació universitària

A) Justificació de la reverificació: Cal indicar els motius que justifiquen la reverificació de l'estudi, així com els canvis previstos en el pla d'estudis. Es considera rellevant exposar si la reverificació es du a terme per reordenar l'oferta acadèmica del centre responsable, atesa la ineficiència de l'estudi actual, o bé, per la no acreditació o desistiment d'aquest procés, per part de la universitat responsable de l'estudi.

Amb caràcter general, no es podrà autoritzar la reverificació d'estudis que estiguin pendents del procés d'acreditació corresponent. Només, i de forma excepcional, es considerarà la reverificació d'estudis, prèvia a l'acreditació, quan obeeixi a raons degudament justificades per la universitat responsable.

En el cas de propostes d'adscripció de nous centres o d'autorització d'impartició de nous estudis en els centres adscrits ja existents a les universitats catalanes, es vetllarà per adaptar els projectes corresponents a allò que estableix el Codi de bones pràctiques dels centres adscrits, en el marc del sistema universitari de Catalunya.

Només, es podran incloure a la programació universitària de Catalunya aquelles propostes d'adscripció que justifiquin l'assoliment d'alguna de les línies estratègiques següents:

1. El projecte d'adscripció representa una millora qualitativa, en el marc de l'oferta de titulacions de la universitat sol·licitant.
2. El projecte d'adscripció resulta més avantatjós per a la universitat que la incorporació dels estudis corresponents a la seva estructura docent pròpia.
3. El projecte d'adscripció permet millorar l'accés de l'estudiantat d'un territori determinat, amb condicionants d'especial rellevància (demogràfics, socials, econòmics, de localització), a l'educació superior

B) Noves necessitats de recursos per a la impartició de l'estudi, per part de la universitat: La universitat haurà de preveure les noves necessitats existents en matèria de professorat, d'espais docents i de recerca, recursos TIC, personal d'administració i serveis, així com altres possibles necessitats per a l'assoliment dels estàndards de qualitat requerits (formació del professorat en noves tecnologies, entre altres). **En el cas dels centres propis de les universitats públiques**, hauran de presentar, també, un pressupost equilibrat dels ingressos i les despeses previstes per



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC



Generalitat de Catalunya
Departament de Recerca i Universitats
Direcció General d'Universitats

a la impartició del nou estudi. En cas de necessitar un increment de plantilla, s'haurà d'indicar i caldrà justificar que no comporta despeses addicionals.

Quan es tracti d'universitats públiques, en cas de noves necessitats, caldrà adjuntar un pla econòmic preliminar, que especifiqui la previsió de despeses i el seu finançament.

FASE 1 DE PIMPEU PER PROGRAMAR ESTUDIS DE DOCTORAT EMERGENTS O REVERIFICATS, PER AL CURS 2023-2024



FASE 1 DE PIMPEU PER PROGRAMAR ESTUDIS DE DOCTORAT EMERGENTS O REVERIFICATS, PER AL CURS 2023-2024

La fase 1 de l'aplicatiu PIMPEU correspon a la incorporació de la informació necessària per a l'elaboració de la Programació Universitària, que ha de ser autoritzada, en el si del CIC, per a la seva verificació.

Universitat	
1. Identificació del doctorat	
Nom estudi:*	
Centre responsable:*	
Ubicació de la impartició:¹*	
Interuniversitari:²	
Titulació universitària conjunta internacional (Erasmus Mundus / Programa d'universitats europees de la Comissió Europea / Altres titulacions universitàries conjuntes internacionals):	
Règim d'impartició (temps complet/temps parcial i temps complet/temps parcial):*	
Nombre de places de nou accés:*	
2. Criteris de programació universitària	
A) Justificació de la seva programació	
B) Política de preus i beques del programa	

2. Criteris de programació universitària

A) Justificació de la seva programació: La universitat ha de justificar la programació del nou estudi, en el marc de la planificació estratègica acadèmica del centre¹, per tal d'establir una oferta d'estudis, que es basi en l'expertesa i l'especialització del centre, del professorat i de la universitat, que sigui ajustada a la demanda social real i que doni continuïtat als màsters universitaris relacionats.

¹ Edifici o edificis on s'impartirà la docència de l'estudi

² En cas afirmatiu, seria convenient indicar la previsió d'universitats participants

*Aquests camps són obligatoris, en la Fase 1 de PIMPEU



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC



Generalitat de Catalunya
Departament de Recerca i Universitats
Direcció General d'Universitats

Amb caràcter general, no es podrà autoritzar la reverificació d'estudis que estiguin pendents del procés d'acreditació corresponent. Només, i de forma excepcional, es considerarà la reverificació d'estudis, prèvia a l'acreditació, quan obeeixi a raons degudament justificades per la universitat responsable.

- B) **Política de preus i beques del programa:** Indicar l'import per crèdit matriculat que és previst d'aplicar, i si l'estudi es dotarà d'un sistema de beques i ajuts per al seu estudiantat.

Annex II – Fitxa Viabilitat

Dades sol·licitades en relació a la proposta de noves titulacions de grau o màster

Nom de la persona que emet la proposta:

Ítem	Resposta
Nom de la titulació proposada	
Centre que el coordinarà i altres centres implicats	
Es un grau/màster interuniversitari? Indicar el percentatge de docència impartida a la UPC	<p>Sí/No:</p> <p>En cas de resposta afirmativa, amb quina/es universitat/s: quin % de docència s'impartirà a la UPC?:</p>
Nombre de crèdits de la titulació i organització de la docència	<p>Crèdits Totals: crèdits obligatoris: crèdits optatius: pràctiques externes (si és el cas): crèdits de treball final de grau/màster:</p> <p>Tipologia de crèdits que es preveu impartir: % de docència de teoria: % de docència de pràctica/problemes: % de docència de laboratori:</p> <p>Grandària prevista de grups: de teoria: de pràctica/problemes: de laboratori:</p> <p>Ràtio d'optativitat (oferta de crèdits optatius):</p>
Té mencions o especialitats?	<p>Sí/No:</p> <p>Nom de la menció 1: Nombre d'estudiants previstos de la menció 1:</p>

PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

	Nom de la menció n: Nombre d'estudiants previstos de la menció n:
Entrada d'estudiants nous de primer previstos	
Sinergies de la titulació: Es compartirà docència amb altres graus/màster (mesurat en nombre de crèdits)? Formarà part d'una fase comuna?	Sí/No: En cas de resposta afirmativa, Nom titulació: crèdits: Nom titulació: crèdits: Nom titulació: crèdits:
Departaments implicats en la docència del títol i estimació del repartiment de la docència que hi impartiran (en %)	Departament: Pes: % Departament: Pes: % Departament: Pes: % Departament: <u>Pes:</u> % 100%
Docència que es deixa d'impartir o docència que es redueix per canvis en el disseny del pla d'estudis (per exemple, oferta més baixa d'optativitat, canvi en la grandària dels grups, ...)	Especificar: nombre de punts o hores que es redueixen, per quins motius, de quin/s estudi/s, ...
Observacions d'interès	



Annex III – FITXA FASE 2 PIMPEU

FITXA DE FASE 2 DE PIMPEU PER IMPLANTAR ESTUDIS DE GRAU

FITXA DE FASE 2 DE PIMPEU PER IMPLANTAR ESTUDIS DE GRAU

CURS 2023-2024

Nom de l'estudi – Sigles universitat

Curs:

Tipus titulació:

Persona usuària:

Estat:

Denominació oficial:

Dades principals

Denominació català:

Denominació castellà:

Denominació anglès:

Denominació francès:

Denominació altres llengües:

Universitat sol·licitant:

Modalitat: (híbrida ¹ / presencial / virtual ²)

¹ Número de crèdits no presencials de la modalitat híbrida: (entre el 40 i el 60% del total de crèdits de l'estudi)

² Número de crèdits no presencials de la modalitat virtual: (Mínim del 80% del total de crèdits)

Règim:

Període lectiu:

Observacions:

Estructura

Mobilitat obligatòria:

Descripció mobilitat:

Procediment d'implantació:

Procediment de desimplantació de l'estudi que s'extingeix:

Professió regulada:

Menció dual: (sí / no)

³ Percentatge de crèdits que es desenvolupen a l'empresa:

³ S'inclou el treball fi de grau: (sí / no)



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Propostes d'innovació docent

Titulació universitària conjunta internacional:

Tipus de titulació universitària conjunta internacional: (*Erasmus Mundus / Programa d'universitats europees de la Comissió Europea / Altres titulacions universitàries conjuntes internacionals*)

Resum de les matèries i distribució en crèdits ECTS

Crèdits matèries bàsiques:

Crèdits matèries obligatòries:

Crèdits matèries optatives:

Crèdits treball fi de grau:

Crèdits totals:

Nombre de crèdits pràctiques acadèmiques externes:

Nombre de crèdits altres activitats formatives:

Mencions:

Explicació i nombre de crèdits:

Places de la titulació:

Distribució de les places en cas que l'estudi s'imparteixi a més d'una ubicació de la mateixa universitat:

Comparteix matrícula amb altres estudis (agrupació)

Estudis amb que comparteix la matrícula:

Críteris d'implantació

Disponibilitat de recursos

Viabilitat econòmica (previsió d'ingressos i despeses per als propers 4 anys)

Viabilitat d'infraestructures

S'utilitzen nous espais/edificis docents de forma regular:

S'utilitzen espais/edificis existents amb canvis significatius (obres d'ampliació, de rehabilitació o de remodelació importants)

Dades principals dels nous espais/edificis : nom edifici, campus i adreça



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Personal docent i investigador

Necessitat de nou professorat:

Pla de compliment:

Pràctiques externes en empreses i institucions

Pràctiques obligatòries:

Pràctiques optatives:

Nombre de crèdits obligatoris:

Nombre de crèdits optatius:

Breu explicació dels convenis de col·laboració amb empreses i institucions:

Breu explicació del desenvolupament de les pràctiques (metodologia, període, durada, avaluació...):

Difusió de l'estudi

Objectius formatius (català):

Competències a assolir per l'estudiant (català):

Àmbits de treball dels futurs titulats i titulades (català):

Sortides professionals (català):

Perspectives de futur de la titulació (català):

Primera paraula clau:

Segona paraula clau:

Tercera paraula clau:

Universitats catalanes participants

Nom	Ens universitari	Coordina
-----	------------------	----------

Universitats participants no catalanes

Nom	Coordina
-----	----------

Ubicacions d'impartició

Nom	Municipi	Campus	Adreça	Edifici
-----	----------	--------	--------	---------



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Idiomes d'impartició

Idioma	Percentatge d'impartició
--------	--------------------------

Àmbits

Nom àmbit	Principal
-----------	-----------

Requisits d'admissió

Tipus	Descripció	Nivell d'importància
-------	------------	----------------------

Procedència

Tipus	Nom	Extingeix
-------	-----	-----------

Troncs comuns

Proposta	Titulació	Crèdits
----------	-----------	---------



FITXA DE FASE 2 DE PIMPEU PER IMPLANTAR ESTUDIS DE MÀSTER UNIVERSITARI

FITXA DE FASE 2 DE PIMPEU PER IMPLANTAR ESTUDIS DE MÀSTER UNIVERSITARI

CURS 2023-2024

Nom de l'estudi – Sigles universitat

Curs:

Tipus titulació:

Persona usuària:

Estat:

Denominació oficial:

Dades principals

Denominació català:

Denominació castellà:

Denominació anglès:

Denominació francès:

Denominació altres llengües:

Universitat sol·licitant:

Modalitat: (*híbrida*¹ / *presencial* / *virtual*²)

¹ Número de crèdits no presencials de la modalitat híbrida: (entre el 40 i el 60% del total de crèdits de l'estudi)

² Número de crèdits no presencials de la modalitat virtual: (Mínim del 80% del total de crèdits)

Règim:

Període lectiu:

Període de matriculació:

Observacions:

Estructura

Crèdits matèries obligatòries:

Crèdits matèries optatives:

Crèdits treball fi de màster:

Crèdits totals:

Nombre de crèdits pràctiques acadèmiques externes:

Nombre de crèdits altres activitats formatives:



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Mobilitat

Mobilitat obligatòria:

Descripció mobilitat:

Especialitats:

Explicació i nombre de crèdits:

Professió regulada:

Menció dual: (sí / no)

³ Percentatge de crèdits que es desenvolupen a l'empresa:

³ S'inclou el treball fi de màster: (sí / no)

Propostes d'innovació docent

Titulació universitària conjunta internacional:

Tipus de titulació universitària conjunta internacional: (*Erasmus Mundus / Programa d'universitats europees de la Comissió Europea / Altres titulacions universitàries conjuntes internacionals*)

Places de la titulació:

Procediment desimplantació de l'estudi que s'extingeix:

Críteris d'implantació

Viabilitat econòmica (previsió d'ingressos i despeses per als propers 2 anys)

Viabilitat d'infraestructures

S'utilitzen nous espais/edificis docents de forma regular

S'utilitzen espais/edificis existents amb canvis significatius (obres d'ampliació, de rehabilitació o de remodelació importants)

Dades principals dels nous espais/edificis: nom edifici, campus i adreça

Personal docent i investigador

Necessitat de nou professorat:

S'aporta un pla de compliment de la ràtio de PDI doctor i acreditat:

Pràctiques obligatòries:



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Crèdits pràctiques:

Difusió

Objectius formatius (català):

Competències a assolir per l'estudiant (català):

Àmbits de treball dels futurs titulats i titulades (català):

Sortides professionals (català):

Perspectives de futur de la titulació (català):

Primera paraula clau:

Segona paraula clau:

Tercera paraula clau:

Universitats catalanes

Nom	Ens universitari	Coordina
-----	------------------	----------

Universitats no catalanes

Nom	Coordina
-----	----------

Institucions participants

Nom	Ciutat	País	Catalana
-----	--------	------	----------

Ubicacions d'impartició

Nom	Municipi	Campus	Adreça	Edifici
-----	----------	--------	--------	---------



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Idiomes d'impartició

Idioma	Percentatge d'impartició
--------	--------------------------

Àmbits

Nom àmbits	Principal
------------	-----------

Requisits d'admissió

Tipus	Descripció	Nivell d'importància
-------	------------	----------------------

Procedència

Tipus	Nom	Extingeix
-------	-----	-----------

Documents

Tipus document	Fitxer actual
----------------	---------------

Acord del consell de govern

Acord del consell social

Conveni o addenda al conveni d'adscripció, si s'escau

Conveni per estudis interuniversitaris, si s'escau

Certificat d'espais

Plantilla professorat (només universitats privades i centres adscrits)

Documentació econòmica

Resolució de verificació

Altres documents



FASE 2 DE PIMPEU PER IMPLANTAR ESTUDIS DE DOCTORAT

FITXA DE FASE 2 DE PIMPEU PER IMPLANTAR ESTUDIS DE DOCTORAT CURS 2023-2024

Nom de l'estudi – Sigles universitat

Curs:

Tipus titulació:

Persona usuària:

Estat:

Denominació oficial:

Dades principals

Denominació català:

Denominació castellà:

Denominació anglès:

Denominació francès:

Denominació altres llengües:

Universitat sol·licitant:

Titulació universitària conjunta internacional:

Tipus de titulació universitària conjunta internacional: *(Erasmus Mundus / Programa d'universitats europees de la Comissió Europea / Altres titulacions universitàries conjuntes internacionals)*

Observacions:

Estructura

Activitats formatives:

Formació investigadora:

Places de la titulació:

Universitats catalanes

Nom

Ens universitari

Coordina



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Universitats no catalanes

Nom	Coordina
-----	----------

Institucions participants

Nom	Ciutat	País	Catalana
-----	--------	------	----------

Ubicacions d'impartició

Nom	Municipi	Campus	Adreça	Edifici
-----	----------	--------	--------	---------

Idiomes d'impartició

Idioma	Percentatge d'impartició
--------	--------------------------

Requisits d'admissió

Tipus	Descripció	Nivell d'importància
-------	------------	----------------------

Procedència

Tipus	Nom	Extingeix
-------	-----	-----------



PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials de la UPC

Documents

Tipus document

Fitxer actual

Acord del consell de govern
Acord del consell social
Conveni o addenda al conveni d'adscripció, si s'escau
Conveni per estudis interuniversitaris, si s'escau
Documentació econòmica
Resolució de verificació
Altres documents

Annex IV – PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a competent en matèria de Qualitat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



ÍNDEX

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS.....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1.	Queixes i suggeriments.....	5
4.2.	Revisió del procés	5
5.	INDICADORS	5
6.	EVIDÈNCIES.....	6
7.	RESPONSABILITATS	7
8.	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	8
9.	FITXA RESUM.....	10
10.	FLUXGRAMA.....	11
11.	ANNEX 1: PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	12



1. FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és establir com, des del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ), es dona suport a les unitats acadèmiques per tal que aquestes puguin realitzar el seguiment de les seves titulacions oficials, d'acord amb els requeriments de les agències avaluadores. Les unitats acadèmiques faran aquest seguiment mitjançant el procés específic que tinguin definit als seus sistemes de garantia interna de qualitat (SGIQ).

2. ABAST

El procés és d'aplicació als ensenyaments conduents a l'obtenció dels títols universitaris oficials de grau, màster i doctorat, incloses les dobles titulacions, les titulacions interuniversitàries i els màsters amb acreditació Erasmus Mundus quan la UPC sigui la universitat coordinadora, d'acord amb el redactat del procés *PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials 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

Les unitats acadèmiques han de realitzar un informe de seguiment de les seves titulacions, com a mínim, cada tres anys a comptar des de la implantació efectiva de la titulació o des de la data de resolució de renovació de l'acreditació del Consejo de Universidades.

L'òrgan competent que s'estableixi en l'SGIQ de cada unitat acadèmica serà el responsable de realitzar el seguiment de les titulacions que coordinen en la periodicitat que correspongui.

Així mateix, el GPAQ és responsable d'elaborar, revisar, mantenir i actualitzar els materials de suport al seguiment de les titulacions (EV01.PT03.02 - veure apartat 5.1.2), tenint en compte les noves directrius d'AQU o la publicació de noves guies.

Es distingeixen tres casos dins d'aquest procés:

i. Informes de seguiment subjectes a requeriments obligatoris

AQU comunica el calendari de seguiment obligatori (EV02.PT03.02) al Vicerectorat competent en matèria de qualitat i aquest informa al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ). El GPAQ revisa el calendari rebut i, si cal, gestiona amb AQU la resolució d'incidències, per tal d'identificar correctament les titulacions que han de fer informe de seguiment i la seva data límit de lliurament.

A continuació, el GPAQ elabora una planificació (EV03.PT03.02) indicant quins informes s'han d'enviar a AQU i en quina data. Aquesta planificació es comunica a la unitat acadèmica corresponent perquè pugui fer la seva planificació.

Entre quatre i sis mesos abans de la data de lliurament de l'informe de seguiment, el GPAQ fa un recordatori a la unitat acadèmica. Les unitats acadèmiques posen en marxa l'elaboració de l'informe de seguiment, tenint com a referència els materials de suport al seguiment de les titulacions que elabora i actualitza el GPAQ (EV01.PT03.02).

La unitat acadèmica envia l'informe de seguiment (EV04.PT03.02) al GPAQ, que identifica si l'anàlisi és adequada i s'ajusta a les indicacions d'AQU i, si escau, emet un informe que remet a la unitat acadèmica (EV05.PT03.02), per tal que el centre faci les modificacions oportunes.



El GPAQ rep l'informe de seguiment definitiu (EV06.PT03.02) per part de la unitat acadèmica i el trameta a AQU mitjançant l'extranet AVALUA i notifica al tècnic d'AQU el seu enviament.

La Comissió Específica d'Avaluació (CEA) avalua l'Informe de Seguiment juntament amb la informació pública disponible en el moment de l'avaluació i emet un informe previ d'avaluació (EV07.PT03.02), que AQU publica a l'extranet AVALUA.

El GPAQ envia aquest informe previ d'avaluació (EV07.PT03.02) a la unitat acadèmica perquè procedeixi en relació al seguiment de les titulacions i, concretament, en el cas de requeriments específics.

En cas que la unitat acadèmica decideixi presentar al·legacions (EV08.PT03.02) a aquest informe previ, les hi enviarà a GPAQ que les presentarà a AQU a través de l'extranet AVALUA, abans de vint dies a comptar a partir de la recepció de l'informe previ.

La CEA un cop rebudes i estudiades les al·legacions elabora l'informe definitiu d'avaluació (EV09.PT03.02) que AQU trameta al GPAQ mitjançant l'AVALUA.

Finalment, és el GPAQ l'encarregat de trametre els informes definitius d'avaluació del seguiment (EV09.PT03.02) a les direccions de les unitats acadèmiques perquè procedeixin a la seva anàlisi, custòdia i publicació.

Des del GPAQ es gestiona també la traçabilitat del seguiment de la titulació introduint a la base de dades "Mapa de titulacions" els resultats obtinguts.

ii. Informes de seguiment no subjectes a requeriments obligatoris

En cas que els informes de seguiment **no corresponguin** a requeriments específics indicats per AQU, la unitat acadèmica, pot sol·licitar al GPAQ que faci una revisió i avaluació del seu informe de seguiment (EV03.PT03.02). El GPAQ identifica si l'anàlisi és adequada i s'ajusta a les indicacions d'AQU i, si escau, emet un informe d'avaluació que remet a la unitat acadèmica (EV05.PT03.02).

iii. Informes de Seguiment d'Universitat (ISU)

Anualment, el Comitè de Qualitat de la UPC és l'òrgan responsable de debatre i de prioritzar les actuacions a implementar en matèria de qualitat i, si s'escau, elaborar amb el suport del GPAQ l'Informe de Seguiment d'Universitat de grau i màster (ISU GM) (EV10.PT03.02).

Pel que fa als programes de doctorats, l'Escola de Doctorat d'acord amb el seu SGIQ podrà presentar en el marc del Comitè de Qualitat un Informe de Seguiment d'Universitat del Doctorat per recollir la situació global del doctorat a la UPC (EV11.PT03.02).

Ambdós informes, si s'escau, es podran sotmetre a aprovació del Consell de Govern de la UPC (EV12.PT03.02).

La informació continguda a l'ISU-GM i al ISU-PD es té en compte en el procés *PT 03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC*.

La unitat acadèmica/unitat transversal de gestió (UTG) fa la publicació de l'informe de seguiment definitiu, si l'AQU ha fet l'avaluació del seguiment, fa també la publicació de l'informe definitiu d'avaluació (EV09.PT03.02), tal com s'indiqui al seu SGIQ.

En el cas que s'hagi fet avaluació del seguiment per part d'AQU i aquesta modifiqui la valoració d'una acreditació, el GPAQ actualitzarà la informació publicada sobre el resultat de l'acreditació al [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#) amb el detall de la valoració per estàndard i el resultat global. A través d'un enllaç al portal d'Estudis Universitaris de Catalunya ([EUC](#)) d'AQU, el GPAQ publica l'Informe d'Avaluació del Seguiment de les unitats acadèmiques elaborat per AQU a l'apartat [Acreditació de les titulacions de la UPC](#) i, si s'escau, l'Informe de Seguiment d'Universitat a través del [Portal VSMA](#).



4.1. Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV13.PT03.02) i suggeriments (EV14.PT03.02) vinculats a aquest procés és la bústia de correu electrònic <https://demana.upc.edu/gpaq/>

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'informarà a la persona que hagi fet el suggeriment o queixa de si s'ha portat a terme o no i es justificaran els motius.

4.2. Revisió del procés

Anualment, els propietaris del procés, amb el suport del GPAQ 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 (EV1.PT03.03) 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 <https://demana.upc.edu/gpaq/>
- 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 (EV15.PT03.04), 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 de l'SGIQ marc de la UPC*.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5. INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al [quadre de comandament d'indicadors transversals](#).

El responsable gestor del procés o persones en qui delegui mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT03.02	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes vinculades al procés transversal de seguiment dels programes formatius rebudes al gestor de tiquets Demana GPAQ



Codi indicador*	Nom	Descripció
IN02.PT03.02	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments vinculats al procés transversal de seguiment dels programes formatius rebuts al gestor de tiquets Demana GPAQ
IN03.PT03.02	% de titulacions de grau que després d'un seguiment obligatori han millorat la seva valoració global	% de titulacions de grau que després d'un seguiment obligatori per requeriments a l'acreditació han millorat la seva valoració global, respecte del total de titulacions de grau afectades per un seguiment obligatori per convocatòria anual. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anterior.
IN04.PT03.02	% de titulacions màster que després d'un seguiment obligatori han millorat la seva valoració global	% de titulacions de màster que després d'un seguiment obligatori per requeriments a l'acreditació han millorat la seva valoració global, respecte del total de titulacions de màster afectades per un seguiment obligatori per convocatòria anual. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anterior.
IN05.PT03.02	% de programes de doctorat que després d'un seguiment obligatori han millorat la seva valoració global	% de programes de doctorat que després d'un seguiment obligatori per requeriments a l'acreditació han millorat la seva valoració global, respecte del total de programes de doctorat afectats per un seguiment obligatori per convocatòria anual. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anterior
IN06.PT03.02	% de titulacions de grau, màster i doctorat que després d'un seguiment obligatori han millorat la seva valoració global	% de titulacions de grau, màster i doctorat que després d'un seguiment obligatori per requeriments a l'acreditació han millorat la seva valoració global, respecte del total de titulacions de grau, màster i doctorat afectades per un seguiment obligatori per convocatòria anual. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anterior.
IN07.PT03.02	% de titulacions que han millorat la seva valoració després de fer al·legacions als informes previs d'avaluació del seguiment	Titulacions que han millorat la seva valoració en l'estàndard i/o resultat global, respecte del total de titulacions que fan al·legacions als informes previs d'avaluació.

*S'han recodificat indicadors respecte a la versió 2 del procés.

6. EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT03.02 Materials de suport elaborats pel GPAQ	Unitat Acadèmica / UTG	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Fins a la seva actualització
EV02.PT03.02 Calendari anual de seguiment obligatori AQU	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV03.PT03.02 Planificació específica	UTG	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	5 anys
EV04.PT03.02 Informe/s de seguiment	GPAQ	Portal VSMA	Permanent
EV05.PT03.02 Informe d'avaluació del GPAQ	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent



Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV06.PT03.02 Informe/s de seguiment definitius (si s'envien a AQU)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV07.PT03.02 Informes previs d'avaluació (si s'escau)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV08.PT03.02 Al·legacions (si s'escau)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV09.PT03.02 Informe definitiu d'avaluació (si s'escau)	Unitat Acadèmica	Web de la Unitat Acadèmica	Permanent
EV10.PT03.02 Informe de Seguiment d'Universitat (ISU-GM)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV11.PT03.02 Informe de Seguiment d'Universitat dels Doctorats (ISU-PD)	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV12.PT03.02 Acta del Consell de Govern on s'aprova l'Informe de Seguiment d'Universitat (ISU-GM) i l'Informe de Seguiment dels Doctorats (ISU-PD)	Secretaria General	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV13.PT03.02 Queixes	GPAQ	Correus electrònics https://demana.upc.edu/gpaq	Permanent
EV14.PT03.02 Suggestiments	GPAQ	Correus electrònics https://demana.upc.edu/gpaq	Permanent
EV15.PT03.02 Informe d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

7. RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a competent en matèria de qualitat

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Coordinar amb l'AQU el procés de seguiment de les titulacions de grau, màster i doctorat.
- Retre comptes davant dels òrgans de govern de la UPC.
- Validar l'informe de revisió del procés, per part del vicerector/a competent en matèria d'avaluació i qualitat, 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:



Cap del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (GPAQ), amb el suport de l'equip tècnic de seguiment i acreditació de titulacions (Responsable Gestor)

- Planificar, coordinar i fer el seguiment del procés.
- Revisar i validar la planificació anual de seguiments obligatoris de la UPC proposada per AQU Catalunya.
- Posar a disposició de les unitats acadèmiques les guies, les dades, el suport i els instruments necessaris per elaborar l'informe de seguiment (model pautat, aplicació SAT, etc.).
- Formar i assessorar al PDI i PTGAS durant tot el procés d'elaboració de l'informe de seguiment, si s'escau.
- A petició de la unitat acadèmica, fer una avaluació interna de l'informe de seguiment amb l'objectiu de detectar debilitats i fer recomanacions de millora previ lliurament a l'agència competent.
- Donar suport a l'elaboració de la resposta a l'informe de la CEA (fase d'al·legacions).
- Publicar l'informe d'avaluació i fer la traçabilitat de la titulació a la BBDD Mapa de titulacions i al Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes.
- Donar suport a l'elaboració de l'Informe de Seguiment d'Universitat.
- Gestionar les comunicacions i la documentació associada entre els agents implicats en el procés (Unitats Acadèmiques, UTG's, AQU, etc.).
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Òrgan col·legiat competent de la unitat acadèmica segons s'estableixi en el seu SGIQ

- Debatre i aprovar l'informe de seguiment corresponent.
- Totes aquelles responsabilitats contemplades al procés de seguiment de titulacions i definides en l'SGIQ de la unitat acadèmica.

Unitat Transversal de Gestió (UTG)

- Donar suport a l'elaboració de l'informe de seguiment corresponent (dades, indicadors, evidències).
- Totes aquelles responsabilitats contemplades al procés de seguiment de titulacions i definides en el SGIQ de la unitat acadèmica.

Comitè de Qualitat

- Elaborar, amb el suport del GPAQ, l'Informe de Seguiment d'Universitat de grau i màster (ISU-GM).
- Analitzar els resultats globals del seguiment de les titulacions de la UPC recollits a l'Informe de Seguiment d'Universitat (ISU-GM i ISU-PD) i proposar actuacions, si s'escau.

Consell de Govern

- Aprovar l'ISU a proposta del Comitè de Qualitat de la UPC.
- Aprovar cada nova versió del procés.

8. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)
- [Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)



- [Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials](#)
- [Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster](#)
- [Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat](#)
- [Informes d'avaluació d'AQU d'acreditació i seguiment dels graus, màsters i doctorats de la UPC](#)

Marc intern:

- [Normativa acadèmica UPC](#)
- [Acords Consell de Govern sobre la programació universitària UPC](#)
- [Estatuts de la UPC](#)

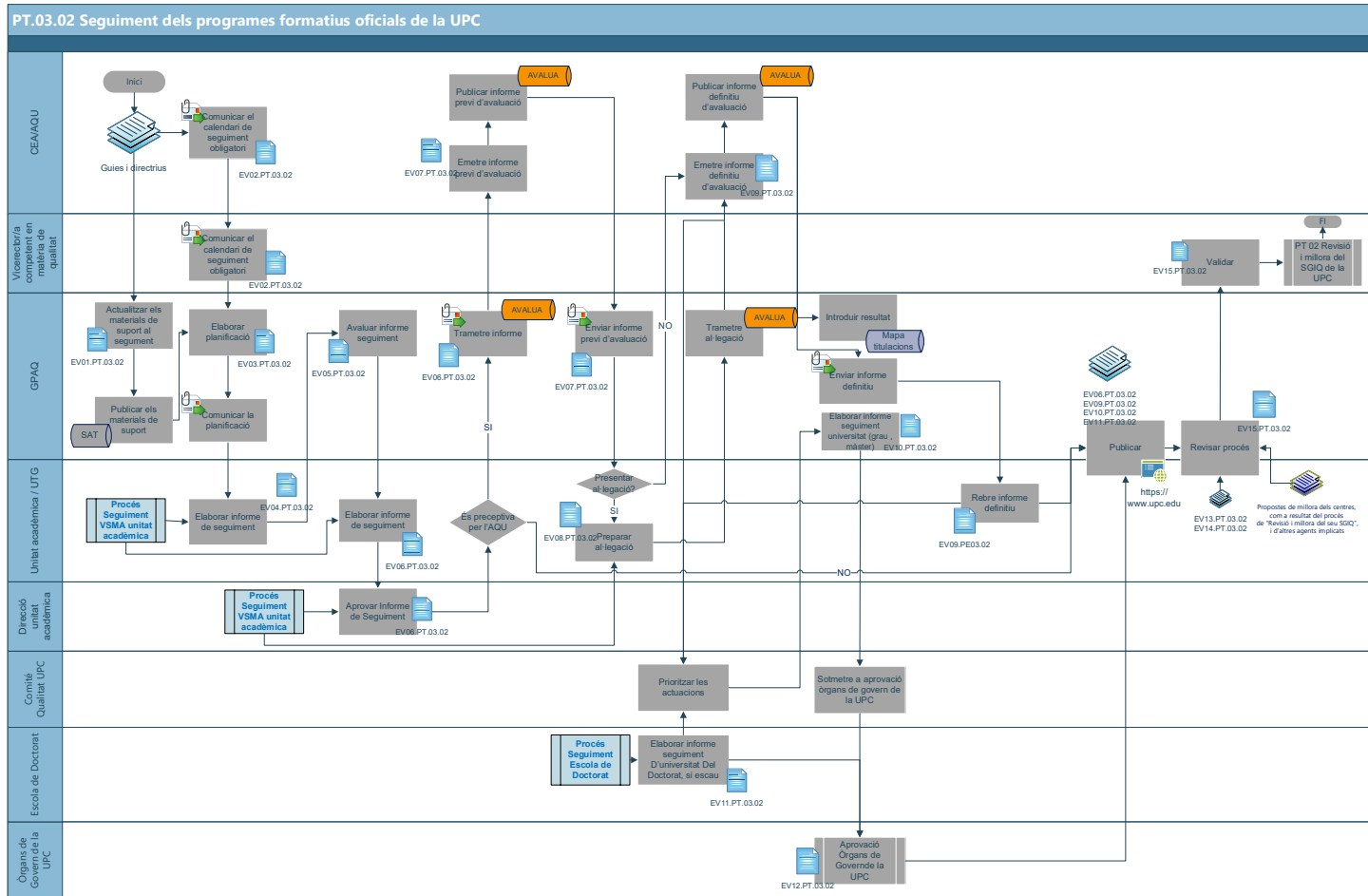


9. FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria d'avaluació i qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D' INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat, titulats/des <ul style="list-style-type: none">• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal info.sat@upc.edu• Participen en els òrgans de govern de la Universitat Administracions i societat en general: <ul style="list-style-type: none">• Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Els resultats dels processos de seguiment són informats al vicerector o vicerectora competent en matèria de qualitat per a la seva validació, i al Consell de Govern per a la seva aprovació. De cara a retre comptes a la societat, també es publiquen a través del Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida de la informació necessària per a aquest procés es fa mitjançant els processos PT 11. Recollida de la satisfacció dels grups d'interès i PT 12. Recollida de la informació. L'anàlisi d'aquesta informació es fa a l'informe de seguiment.
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.



10. FLUXGRAMA





11. ANNEX 1: 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:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a competent en matèria de Política Acadèmica	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



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	5
6	EVIDÈNCIES.....	6
7	RESPONSABILITATS	6
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
9	FITXA RESUM.....	9
10	FLUXGRAMA.....	10
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	11

1 FINALITAT

La finalitat del procés de **Modificació dels programes formatius oficials de la UPC** és determinar la sistemàtica que s'ha d'aplicar per a la modificació de les titulacions oficials de Grau, Màster i Doctorat de la UPC d'acord als requeriments de les agències avaluadores. Descriu com es porta a terme una modificació i si escau, l'extinció, fruit de l'anàlisi duta a terme en els processos de seguiment i acreditació.

2 ABAST

El procés és d'aplicació als ensenyaments conduents a l'obtenció dels títols universitaris oficials de grau, màster i doctorat, les titulacions interuniversitàries coordinades per la UPC i els programes Erasmus Mundus.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Les modificacions de les titulacions universitàries són fruit de la reflexió sobre el desenvolupament i el seguiment de les titulacions, realitzada per les unitats acadèmiques.

Fruit d'aquesta reflexió, hi ha diferents casuístiques:

- i. Modificacions no substancials: Es tracta de canvis menors.
- ii. Modificacions substancials: Es tracta de canvis que comporten alteracions en elements de l'estructura, la naturalesa i/o objectius de la titulació o altres aspectes de la memòria.
- iii. Modificacions substancials que comporten reverificació: Es tracta de canvis que comporten alteracions significatives en l'estructura de la titulació i també en la seva naturalesa i objectius. Aquests canvis només es poden fer efectius sol·licitant la verificació d'un nou títol i extingint el títol implantat.

i. **Modificacions no substancials**

Aquestes modificacions són aprovades per l'òrgan competent de la unitat acadèmica.

La unitat acadèmica haurà d'incloure aquestes modificacions a la memòria de verificació de la titulació en el moment que es produeix una modificació substancial en la titulació verificada.

ii. **Modificacions substancials**

Aquestes modificacions són aprovades per l'òrgan competent de la unitat acadèmica d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ.

El motiu i descripció de les modificacions es trameten al vicerector/a competent en matèria de Política Acadèmica i, un cop validades, s'incorporen al document de programació universitària que aprova el Consell de Govern de la UPC.

Un cop aprovades pel Consell de Govern, la unitat acadèmica elabora un document justificatiu de la modificació (*EV01.PT03.03*), identificant el literal del text de la memòria de verificació actual i el text proposat (amb inclusió de totes les modificacions no substancials pendents de comunicar). Aquest document es fa arribar al Servei de Gestió Acadèmica (SGA) qui el revisa.

L'SGA introdueix la memòria a l'aplicació de verificació del Ministerio:

- Centres no acreditats institucionalment: el Ministerio fa una revisió formal i envia la memòria a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU).
- Centres acreditats institucionalment: cal adjuntar informe elaborat per de l'òrgan competent segons s'estableixi en l'SGIQ del centre o de la Universitat motivant l'adequació acadèmica i normativa de la modificació substancial. S'envia la memòria simultàniament al Ministerio i a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU).

AQU avalua la memòria de modificació i emet un informe (en el cas de centres acreditats institucionalment, AQU haurà de tenir en consideració l'informe del Sistema Intern de Garantia Qualitat). Quan es disposa de l'informe positiu de l'AQU (*EV03.PT03.03*) s'implanten les modificacions amb efectes del calendari d'implantació que s'hagi fet constar a la modificació. El Ministeri inclou al Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT) la data d'efectes de la modificació realitzada.

La memòria de verificació, amb les modificacions (*EV02.PT03.03*) és aprovada per l'òrgan competent de la unitat acadèmica.

En el cas que AQU emeti un informe previ d'avaluació a la memòria de modificació presentada, la unitat acadèmica que ha fet la sol·licitud dona resposta a les al·legacions sol·licitades en aquest informe. L'SGA modifica la memòria a l'aplicació de verificació del Ministeri d'acord amb els canvis realitzats i s'envia a l'AQU per tal que la torni a avaluar. Si l'informe final és negatiu, la titulació no es modifica.

El Consejo de Universidades emet la Resolució del pla d'estudis *EV04.PT03.03*.

La unitat acadèmica/unitat transversal de gestió publica la documentació que correspongui.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (*EV05.PT03.03*) i suggeriments (*EV06.PT03.03*) vinculats a aquest procés és <https://demana.upc.edu/sga/>, des del qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

Si es rep algun suggeriment o queixa, l'SGA 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 de l'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, els propietaris del procés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, avalució de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (*EV07.PT03.03*) segons la plantilla de l'Annex. 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 a l'adreça <https://demana.upc.edu/sga/>
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del seu procés de PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

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 (EV07.PT03.03), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/sigg-upc/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN02.PT03.03	Percentatge de modificacions substancials avaluades favorablement per AQU Catalunya	Percentatge de modificacions substancials avaluades favorablement per AQU Catalunya respecte del total de modificacions substancials avaluades
IN03.PT03.03	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al Gestor de Tiquets Demana
IN04.PT03.03	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al Gestor de Tiquets Demana

*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.PT03.03 Informe justificatiu de modificacions de memòries de verificació	SGA	G:\GPA\GPA-PROG-UNIV	Permanent
EV02.PT03.03 Memòria verificació	SGA	G:\GPA\GPA-SGA\Unitat Títols i Plans d'Estudi\VERIFICA	Permanent
EV03.PT03.03 Informe positiu AQU	SGA	G:\GPA\GPA-SGA\Unitat Títols i Plans d'Estudi\VERIFICA	Permanent
EV04.PT03.03 Resolució del pla d'estudis del CU	SGA	G:\GPA\GPA-SGA\Unitat Títols i Plans d'Estudi\VERIFICA	Permanent
EV05.PT03.03 Queixes	SGA	https://demana.upc.edu/sga/	5 anys
EV06.PT03.03 Suggestiments	SGA	https://demana.upc.edu/sga/	5 anys
EV07.PT03.03 Informe de revisió del procés	SGA	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

**S'han recodificat les evidències per mantenir l'ordre lògic en què intervenen en el procés.

7 RESPONSABILITATS

Propietari/ària del procés:

Vicerector/a competent en matèria de Política Acadèmica:

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Coordinar el procés de modificació de les titulacions de grau, màster i doctorat.
- Els propietaris del procés amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Altres agents implicats:

Cap del Servei de Gestió Acadèmica (Responsable gestor):

- Planificar, coordinar i fer el seguiment del procés.

- Revisar tècnicament la proposta de modificació.
- Introduir la memòria definitiva a l'aplicació de verificació del *Ministerio* per a sol·licitar al Ministerio, prèvia signatura del rector, la modificació de la titulació.
- Gestionar les comunicacions i la documentació associada entre els agents implicats en el procés.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Unitat acadèmica:

- Elaborar document justificatiu de la modificació d'acord amb els processos corresponents del seu SGIQ.
- Elevar l'aprovació de la memòria de verificació amb les modificacions a l'òrgan competent segons s'estableixi en el seu SGIQ.

Òrgan col·legiat competent de la unitat acadèmica segons s'estableixi en el seu SGIQ:

- Totes aquelles responsabilitats contemplades en el desenvolupament i seguiment de titulacions, definides en l'SGIQ de la unitat acadèmica.

Unitat Transversal de Gestió (UTG):

- Donar suport a l'òrgan competent de la unitat acadèmica en l'elaboració de la sol·licitud de modificació de la titulació corresponent.
- Totes aquelles responsabilitats contemplades en el desenvolupament i seguiment de titulacions, definides en l'SGIQ de la unitat acadèmica.

Ministerio de Universidades:

- Fer la revisió formal de la memòria de verificació amb les modificacions sol·licitades.
- Trametre a AQU la proposta de modificació per a la seva avaluació.
- Informar al Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT) de la data d'efectes de la modificació realitzada.

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU):

- Avaluar la memòria de verificació amb les modificacions sol·licitades.
- Emetre l'informe d'avaluació i comunicar-lo a la Universitat i al Consejo de Universidades.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:

- Donar suport en la revisió del funcionament del procés a l'SGA, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si és el cas, la nova versió del procés al GPAQ.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Validar l'informe d'avaluació de funcionament del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)
- [Reial Decret 576/2023, de 4 de juliol, pel que es modifiquen el Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat; el Reial Decret 1002/2010, de 5](#)



[d'agost, sobre expedició de títols universitaris oficials; i el Reial Decret 641/2021, de 27 de juliol, pel que es regula la concessió directa de subvencions a universitats públiques espanyoles per a la modernització i digitalització del sistema universitari espanyol en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència](#)

- [Guia per a l'elaboració, verificació i modificació de titulacions universitàries de grau i màsters \(2022\)](#)
- [Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els programes de doctorat](#)
- [Estàndards i criteris per a l'avaluació de la qualitat de graus i màsters universitaris \(2022\)](#)

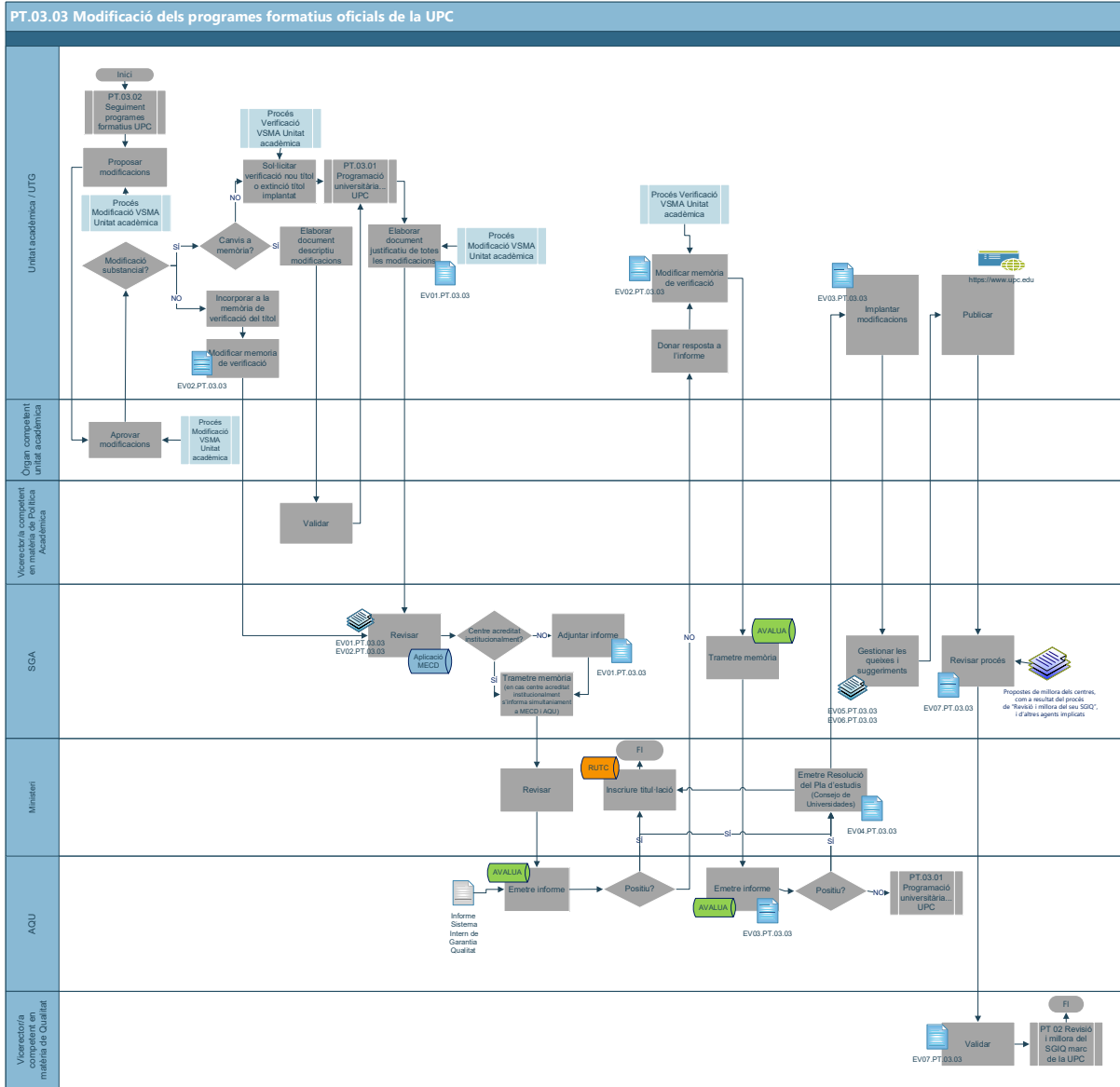
Marc intern:

- [Normativa acadèmica UPC](#)
- [Criteris Programació Universitària UPC](#)
- [Estatuts de la UPC](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de política acadèmica
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Servei de Gestió Acadèmica
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat, titulats/des</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal https://demana.upc.edu/sga/ • Participen en els òrgans de govern de la Universitat. <p>Administracions i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportant informació, si escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social
	RENDICIÓ DE COMPTES	Els resultats dels processos de modificacions no substancials són informats per la unitat acadèmica d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la propietari/ària del procés analitza i elabora la informació relativa a la modificació dels programes formatius de la UPC (veure apartats 4 i 5 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment, el propietari del procés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a competent en matèria de Qualitat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



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	5
5.	INDICADORS	5
6.	EVIDÈNCIES	6
7.	RESPONSABILITATS	8
8.	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	9
9.	FITXA RESUM.....	11
10.	FLUXGRAMA.....	12
11.	ANNEX 1: PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	13

1. FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és establir com, des del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC es dona suport a les unitats acadèmiques perquè acreditin les seves titulacions oficials, d'acord amb els requeriments de les agències avaluadores. Les unitats acadèmiques faran aquesta acreditació mitjançant el procés específic que tinguin definit als seus sistemes de garantia interna de qualitat (SGIQ).

2. ABAST

El procés és d'aplicació als ensenyaments conduents a l'obtenció dels títols universitaris oficials de grau, màster i doctorat, incloses les dobles titulacions, les titulacions interuniversitàries i els màsters amb acreditació Erasmus Mundus quan la UPC sigui la universitat coordinadora, d'acord amb el redactat del procés *PT 03.01 Programació universitària i Implantació dels programes formatius oficials 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

Anualment, la Direcció de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) informa del calendari d'acreditacions de grau, màster i doctorat (EV01.PT03.04) al/ a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat que el valida amb el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC.

El GPAQ prepara un calendari (EV02.PT03.04) on planifica les principals fases del procés (lliurament autoinforme, avaluació GPAQ, exposició pública i aprovació per l'òrgan pertinent de la unitat acadèmica). Seguidament, informa al Servei de Gestió Acadèmica sobre la planificació definitiva d'acreditacions anual, per si alguna de les titulacions que hi apareixen estan afectades per un procés de modificació substancial o bé per un procés d'extinció.

En la data planificada, el GPAQ trameta un comunicat a la unitat acadèmica responsable de les titulacions a acreditar, informant del calendari, les instruccions de treball i les indicacions d'accés al material de suport (EV03.PT03.04) (model pautat d'autoinforme, indicadors...), que estan accessibles a l'aplicació SAT gestionada pel GPAQ.

Seguidament, les unitats acadèmiques afectades per l'acreditació constitueixen un CAI (EV04.PT03.04) i comuniquen la constitució dels membres del CAI al GPAQ per a la seva validació.

La unitat corresponent elabora l'autoinforme (EV05.PT03.04), l'envia al GPAQ per a la seva avaluació (EV06.PT03.04). La unitat acadèmica, si ho considera adient, incorpora el resultat d'aquesta avaluació a l'autoinforme. Finalment, un cop s'aprova per l'òrgan competent de la unitat acadèmica, s'envia al GPAQ perquè el trameti a l'AQU Catalunya a través de l'extranet AVALUA (EV07.PT03.04).

L'AQU comunica al/la vicerector/a competent en matèria de qualitat la proposta de designació dels membres del comitè extern d'avaluació (CAE) per a cada acreditació planificada (EV08.PT03.04), qui la trasllada al GPAQ per tal de fer-la arribar als corresponents CAI (Comitè d'Avaluació Interna) per a la seva revisió i validació. El GPAQ comunica a l'AQU l'acceptació del CAE o informa de les incompatibilitats al·legades per la unitat acadèmica. Només en el cas que es produís un conflicte d'interessos es procedeix

a modificar la proposta d'AQU.

L'AQU fa la proposta de dia de visita i d'agenda (EV09.PT03.04) que el GPAQ trameta a la unitat acadèmica per a la seva validació. En el cas que la unitat acadèmica presenti modificacions, el GPAQ ho notifica a l'AQU per a la seva aprovació, si s'escau.

Amb antelació a la visita, el GPAQ posa a disposició dels corresponents CAI un protocol amb instruccions per preparar les audiències on també es fan recomanacions logístiques (EV03.PT03.04).

El GPAQ, després de la visita, contacta amb el/la responsable de qualitat de la unitat acadèmica per a fer un seguiment del desenvolupament d'aquesta visita. En el cas que es reporti alguna incidència amb el CAE es notifica al tècnic d'AQU responsable de la visita als efectes oportuns.

Finalment el GPAQ, amb posterioritat a la visita, demana al Servei de Gestió Acadèmica (SGA) que tramiti la sol·licitud d'acreditació (EV10.PT03.04) mitjançant la plataforma del Ministerio de Universidades.

Un cop feta la visita externa, l'AQU emet conjuntament la proposta d'informe previ d'avaluació de visita (IPAE) (EV11.PT03.04) i l'informe previ d'acreditació (IPA) (EV12.PT03.04) i el GPAQ els trameta al CAI corresponent perquè els analitzi i decideixi si presenta o no al·legacions. En el cas que la unitat acadèmica en presenti (EV13.PT03.04), les farà arribar al GPAQ perquè les trameti a l'AQU a través de la extranet AVALUA abans de vint dies a comptar a partir de la recepció dels informes previs d'avaluació.

Un cop resolta la fase d'al·legacions, l'AQU emet conjuntament els Informes de visita externa (IAE) (EV14.PT03.04) i els Informe d'Acreditació (IdA) (EV15.PT03.04) definitius i els trameta al GPAQ. A posteriori, el GPAQ els envia a la unitat acadèmica corresponent.

Si l'informe d'acreditació indica que és necessària la implantació de millores obligatòries, l'AQU informará del termini per dur a terme aquesta implantació i en farà el corresponent seguiment quan correspongui (*PT 03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC*). Aquestes millores han de quedar recollides en el pla de millora de la unitat acadèmica.

Si alguna de les millores indicades a l'informe d'acreditació o l'autoinforme requereixen la modificació de la titulació, aquesta es durà a terme mitjançant el procés *PT 03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC* (en el cas de modificacions substancials). Si és una modificació no substancial, aquesta ja queda recollida en el propi informe d'acreditació i es notificarà a AQU quan es faci una modificació substancial.

En cas de disconformitat amb el resultat de l'acreditació, la Universitat pot presentar un recurs d'alçada (EV16.PT03.04) davant del Consejo de Universidades o bé de la Comissió d'Apel·lacions de l'AQU.

El GPAQ és l'encarregat de trametre els informes definitius d'avaluació a les direccions de les unitats acadèmiques perquè procedeixin a la seva custòdia i publicació.

Des del Gabinet es gestiona també la traçabilitat de la titulació acreditada introduint a la base de dades "Mapa de titulacions", els resultats obtinguts i la planificació de la propera visita.

El GPAQ publica el resultat de l'acreditació al [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#) amb el detall de la valoració per estàndard i el resultat global. A més a més, a través del Portal VSMA, a l'apartat [Acreditació de les titulacions de la UPC](#) es publica el resultat global de l'acreditació i la planificació de dates per a la propera visita i per a la renovació de l'acreditació.

La unitat acadèmica/Unitat Transversal de Gestió publica al seu web la documentació que correspongui.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV17.PT03.04) i suggeriments (EV18.PT03.04) vinculats a aquest procés és la bústia de correu electrònic <https://demana.upc.edu/gpag>, 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'informarà a la persona que hagi fet el suggeriment o queixa de si s'ha portat a terme o no i es justificaran els motius.

4.2 Revisió del procés

Anualment, els propietaris 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 (EV19.PT03.04). 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 <https://demana.upc.edu/gpaq>
- 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 (EV19.PT03.04), 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 de l'SGIQ marc de la UPC*.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5. INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al [quadre de comandament d'indicadors transversals](#).

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT03.04	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes vinculades al procés transversal d'acreditació dels programes formatius rebudes al gestor de tiquets Demana GPAQ
IN02.PT03.04	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments vinculats al procés transversal d'acreditació dels programes formatius rebuts al gestor de tiquets Demana GPAQ



Codi indicador*	Nom	Descripció
IN03.PT03.04	% de titulacions de grau que han obtingut l'excel·lència en la valoració global de l'acreditació	% de titulacions de grau que han obtingut l'excel·lència en la valoració global de l'acreditació, respecte del total de titulacions de grau acreditades. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anterior. Cada acreditació computa en l'any on es va fer la visita.
IN04.PT03.04	% de titulacions de màster que han obtingut l'excel·lència en la valoració global de l'acreditació	% de titulacions de màster que han obtingut l'excel·lència en la valoració global de l'acreditació, respecte del total de titulacions de màster acreditades. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anteriors. Cada acreditació computa en l'any on es va fer la visita.
IN05.PT03.04	% de programes de doctorat que han obtingut l'excel·lència en la valoració global de l'acreditació	% de programes de doctorat que han obtingut l'excel·lència en la valoració global de l'acreditació, respecte del total de programes de doctorat acreditats. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anteriors. Cada acreditació computa en l'any on es va fer la visita.
IN06.PT03.04	% de titulacions de grau, màster i doctorat que han obtingut l'excel·lència en la valoració global de l'acreditació	% de titulacions de grau, màster i doctorat que han obtingut l'excel·lència en la valoració global de l'acreditació, respecte del total acreditats. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anteriors. Cada acreditació computa en l'any on es va fer la visita.
IN07.PT03.04	% de titulacions de grau que han estat acreditades globalment amb condicions	% de titulacions de grau que han estat acreditades globalment amb condicions, respecte del total de titulacions de grau acreditades. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anterior. Cada acreditació computa en l'any on es va fer la visita.
IN08.PT03.04	% de titulacions de màster que han estat acreditades globalment amb condicions	% de titulacions de màster que han estat acreditades globalment amb condicions, respecte del total de titulacions de màster acreditades. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anteriors. Cada acreditació computa en l'any on es va fer la visita.
IN09.PT03.04	% de programes de doctorat que han estat acreditats globalment amb condicions	% de programes de doctorat que han estat acreditats globalment amb condicions, respecte del total de programes de doctorat acreditats. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anteriors. Cada acreditació computa en l'any on es va fer la visita.
IN10.PT03.04	% de titulacions de grau, màster i doctorat que han estat acreditades globalment amb condicions	% de titulacions de grau, màster i doctorat que han estat acreditades globalment amb condicions, respecte del total acreditats. El valor indicat, inclou l'acumulat d'anys anteriors. Cada acreditació computa en l'any on es va fer la visita.
IN11.PT03.04	% de titulacions que han millorat la seva valoració després de fer al·legacions als informes previs d'avaluació de l'acreditació	% de titulacions que han millorat la seva valoració en l'estàndard i/o resultat global, respecte del total de titulacions que fan al·legacions als informes previs d'avaluació

*S'han recodificat indicadors respecte a la versió 2 del procés.

6. EVIDÈNCIES



Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT03.04 Calendari anual acreditacions AQU	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	5 anys
EV02.PT03.04 Planificació anual d'acreditacions GPAQ	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV03.PT03.04 Materials de suport elaborats pel GPAQ	GPAQ	Portal VSMA Aplicació SAT	Permanent
EV04.PT03.04 Composició del CAI	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV05.PT03.04 Autoinforme	Unitat Acadèmica/ UTG	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Fins actualització
EV06.PT03.04 Avaluació de l'autoinforme elaborat pel GPAQ	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV07.PT03.04 Autoinforme definitiu enviat a AQU	GPAQ/Unitat Acadèmica/UTG	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV08.PT03.04 Composició del CAE	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV09.PT03.04 Agenda de la visita	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV10.PT03.04 Sol·licitud d'acreditació	SGA	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV11.PT03.04 Informes previs de la visita externa (IPAE)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV12.PT03.04 Informes previs d'acreditació (IPA)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV13.PT03.04 Informe d'Al·legacions (si s'escau)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV14.PT03.04 Informe definitiu de la visita externa (IAE)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV15.PT03.04 Informes definitiu d'acreditació (IDA)	GPAQ	AVALUA G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV16.PT03.04 Recurs d'alçada (si s'escau)	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Marc VSMA	Permanent
EV17.PT03.04 Queixes	GPAQ	Correus electrònics https://demana.upc.edu/gpaq	5 anys



Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV18.PT03.04 Suggeriments	GPAQ	Correus electrònics https://demana.upc.edu/gpaq	5 anys
EV19.PT03.04 Informe/s d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigg-upc/processos-transversals	Permanent

7. RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés
- Coordinar amb AQU el procés d'acreditació de les titulacions de grau, màster i doctorat
- Comunicar al GPAQ la composició dels membres del CAE (*Vicerektorat competent en matèria de qualitat*)
- Assistir a la recepció institucional del CAE o persona en qui delegui
- Retre comptes davant dels òrgans de govern de la UPC
- Validar l'informe de revisió del procés, per part del vicerector/a competent en matèria d'avaluació i qualitat, 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, ha 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, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Cap del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (GPAQ), amb el suport de l'equip tècnic de seguiment i acreditació de titulacions (Responsable Gestor):

- Planificar, coordinar i fer el seguiment del procés.
- Assistir a la recepció institucional del CAE.
- Revisar i validar la planificació anual d'acreditacions de la UPC proposada per AQU Catalunya.
- Posar a disposició dels CAI les guies, les dades, el suport i els instruments necessaris per elaborar l'Autoinforme (model pautat, aplicació SAT, etc.).
- Formar i assessorar al PDI i PTGAS durant tot el procés d'elaboració de l'Autoinforme.
- Fer una avaluació interna de l'Autoinforme amb l'objectiu de detectar debilitats i fer recomanacions de millora previ lliurament a l'agència competent.
- Elaborar i revisar el protocol per preparar la visita del CAE.
- Coordinar la visita del CAE (composició, data, conflicte d'interessos, proposta agenda, recepció institucional, etc.).
- Donar suport a l'elaboració de la resposta als informes del CAE i de la CEA (fase d'al·legacions).
- Demanar al Servei de Gestió Acadèmica (SGA) que procedeixi a fer la sol·licitud d'acreditació amb l'administració competent.
- Publicar els informes d'avaluació i fer la traçabilitat de la titulació a la BBDD Mapa de titulacions.
- Gestionar les comunicacions i la documentació associada entre els agents implicats en el procés

(Unitats Acadèmiques, AQU, Vicerectorats, etc.).

- Participar i fer d'interlocutor amb AQU Catalunya amb relació a aspectes tècnics del procés.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Comitè d'Avaluació Interna (CAI):

- Elaborar l'Autoinforme d'acord amb els requeriments interns i externs.
- Incorporar, si s'escau, a l'Autoinforme les recomanacions de l'avaluació interna feta pel GPAQ.
- Exposar públicament l'Autoinforme a la comunitat universitària per tal de recollir suggeriments i millores, d'acord amb el que estableix l'SGIQ de la unitat acadèmica.
- Preparar la visita externa (agenda), configurar les audiències, rebre el CAE i participar en la visita com a grup d'interès implicat.
- Revisar els informes previs d'avaluació (IPAE i IPA) i presentar al·legacions, si s'escau.

Unitat acadèmica:

- Implementar els requeriments obligatoris i/o desplegar el Pla de Millora.

Òrgan col·legiat competent de la unitat acadèmica:

- Debatre i aprovar l'Autoinforme.
- Totes aquelles responsabilitats contemplades al procés d'acreditació de titulacions i definides en l'SGIQ de la unitat acadèmica.

Unitat Transversal de Gestió (UTG):

- Donar suport a l'elaboració de l'Autoinforme (dades, indicadors, evidències) i a la visita del CAE.
- Publicar la informació associada al procés.
- Totes aquelles responsabilitats contemplades al procés d'acreditació de titulacions i definides en l'SGIQ de la unitat acadèmica.

Servei de Gestió Acadèmica (SGA):

- Revisar les titulacions que s'han d'acreditar, per comprovar que no es trobin en un procés de modificació o extinció.
- Trametre la sol·licitud d'acreditació mitjançant la plataforma del Ministeri competent.

Consell de Govern:

- Aprovar cada nova versió del procés.

8. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)
- [Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)
- [Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials](#)
- [Guia per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster](#)
- [Informes d'avaluació d'AQU d'acreditació i seguiment de graus, màsters i doctorats](#)



Marc intern:

- [Normativa acadèmica UPC](#)
- [Acords Consell de Govern sobre la programació universitària UPC](#)
- [Estatuts de la UPC](#)

9. FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del 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 Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat, titulats/des</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formen part del CAI que fa l'anàlisi de la titulació. • Formen part de l'òrgan col·legiat que fa l'aprovació final de l'Autoinforme, segons estableixi l'SGIQ de la unitat acadèmica. • Poden fer arribar la seva opinió durant l'exposició pública de l'Autoinforme, segons estableixi l'SGIQ de la unitat acadèmica. • Participen a les audiències que es produeixen a la visita del CAE. Poden participar mitjançant el procés de Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments • Participen en els òrgans de govern de la Universitat. <p>Ocupadors:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es recomana la seva participació al CAI que fa l'anàlisi de la titulació. • Poden fer arribar la seva opinió durant l'exposició pública de l'Autoinforme. • Participen a les audiències que es produeixen a la visita del CAE. <p>Administracions i 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	<p>El resultat del procés d'acreditació és informat al vicerector o vicerectora competent en matèria de qualitat per a la seva validació, i al Consell de Govern per a la seva aprovació.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, també es publiquen a través del Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida de la informació necessària per a aquest procés es fa mitjançant els processos <i>PT 11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès</i> i <i>PT 12 Recollida de la informació</i> . Amb l'anàlisi d'aquesta informació es fa l'Autoinforme d'acreditació.
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.



11. ANNEX 1: 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:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 04.01 Definició de les polítiques PDI i PTGAS

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a responsable de Personal Docent i Investigador per al PDI Vicerector/a responsable de Recerca per als investigadors Gerent/a per al PTGAS	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió inicial (Convocatòria AUDIT)	03/06/2008
V1	Actualització del procés (Convocatòria AUDIT)	21/11/2011
V2	Actualització del procés (Convocatòria AUDIT)	21/05/2013
V3	Actualització del procés arrel de l'avaluació SGIQ Escola de Doctorat Aprovada pel Consell de Govern	02/07/2020
V4	Versió revisada. Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 08/10/2021
V5	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Versió aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V6	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



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	5
6	EVIDÈNCIES.....	5
7	RESPONSABILITATS	6
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	8
9	FITXA RESUM.....	11
10	FLUXGRAMA.....	12
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	13

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de definir, aprovar, revisar, actualitzar i millorar les polítiques del Personal Docent i Investigador (PDI) i Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS)* de la Universitat Politècnica de Catalunya.

*Abans anomenat PAS

2 ABAST

El present document és d'aplicació al Personal Docent i Investigador (PDI) i al Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) que té vinculació i presta serveis a les diferents unitats de la Universitat Politècnica de Catalunya.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Política de Personal docent i investigador

El procés de la Definició de la Política de Personal Docent i Investigador l'inicia el/la vicerector/a responsable de Personal Docent i Investigador. En el cas del PDI en formació, personal en formació predoctoral i postdoctoral, la política serà definida conjuntament amb el/la vicerector/a responsable de Recerca. Aquesta política conté, entre d'altres, els criteris per a la distribució de places, els processos selectius per a la contractació, l'estabilització i la promoció del Personal Docent i Investigador.

El/la vicerector/a responsable de Política de Personal Docent i Investigador inicia el procés amb l'elaboració dels documents que contenen informació i propostes d'actuació tenint present les necessitats docents de les titulacions, els àmbits temàtics emergents i els d'excel·lència que estratègicament cal potenciar, els possibles canvis de situacions administratives que es puguin derivar durant el curs acadèmic i tots aquells aspectes que es consideri poden tenir impacte en aquest procés.

Aquests documents (EV01.PT04.01) són validats pel Consell de Direcció i posteriorment contrastats amb les direccions de les unitats acadèmiques, amb el Consell Acadèmic i amb la Junta del PDI Funcionari i Comitè del PDI Laboral. Se sotmeten posteriorment a l'aprovació de la Comissió de Personal i Acció Social del Consell de Govern i del Consell de Govern.

Un cop aprovats i ratificats els documents que contenen la definició de la política (EV03.PT04.01), la Secretaria General fa la corresponent difusió mitjançant la publicació en el butlletí de la UPC (<https://www.upc.edu/normatives/ca/butlleti-upc>) i, seguidament, els vicerectorats i àrees corresponents endeguen l'execució de les mateixes.

Política de Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS)

El/La gerent inicia el procés amb l'elaboració de documents que contenen informació i propostes d'actuació sobre el col·lectiu del PTGAS en relació, entre d'altres, a l'estructura organitzativa de gestió i serveis del PTGAS, el seu desenvolupament i les condicions de treball: actualització de la relació de llocs de treball (creacions, amortitzacions, modificacions), mapa retributiu, oferta pública d'ocupació, definició de perfils de llocs de treball, condicions de treball, plans d'accés, promoció i formació, plans d'acció social, etc.

Aquests documents (EV04.PT04.01) són validats pel Consell de Direcció i posteriorment contrastats amb els directors de les unitats acadèmiques, el Consell Acadèmic, els caps de servei, els caps de les unitats

transversals de gestió, i amb la Junta del PTGAS Funcionari i Comitè del PTGAS Laboral. Es negocien i acorden amb els representants dels treballadors aquells aspectes que poden ser objecte de negociació i es sotmeten posteriorment a l'estudi i aprovació de la Comissió de Personal i Acció Social del Consell de Govern, el Consell de Govern, la Comissió Econòmica del Consell Social i el Consell Social.

Un cop aprovats i ratificats (EV02.PT04.01) pels òrgans de govern els documents que contenen la definició de la política (EV05.PT04.01), la Secretaria General fa la corresponent difusió i comunicació als agents implicats a través del web de la UPC. Seguidament, des de la gerència es trasllada a les diferents unitats administratives responsables de l'execució dels acords presos.

La Secretaria General publica al web dels òrgans de govern de la universitat tots els acords presos al Consell de Govern i Consell Social en relació amb la política del Personal Docent i Investigador (PDI) i Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) de la Universitat Politècnica de Catalunya, un cop aprovada pel Consell de Govern, tot garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès (EV03.PT04.01 i EV05.PT04.01).

4.1 Queixes i suggeriments

Els canals definits per rebre les queixes (EV06.PT04.01) i suggeriments (EV07.PT04.01) vinculats a aquest procés són:

Política de Personal Docent i Investigador: la bústia de correu electrònic puc.personal@upc.edu, des de la qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

Política de Personal Tècnic de Gestió d'Administració i Serveis: la bústia de correu electrònic puc.personal@upc.edu des de la qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

Si es rep algun suggeriment o queixa, el servei corresponent 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 dels responsables gestors i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarrega de la revisió del seu funcionament, de l'avaluació de la seva efectivitat i de l'elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV08.PT04.01) 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 als canals descrits al punt 5.3.
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del seu procés de PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

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 (EV08.PT04.01), el GPAQ el fa arribar al/la Vicerector/a responsable de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ Marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

Els indicadors resultants de l'execució de les polítiques del PDI i PTGAS s'interpreten a través de la recollida i anàlisi dels processos següents:

- PT 04.02 Accés i selecció de PDI i PTGAS
- PT 04.03 Avaluació Docent del Personal Docent i Investigador
- PT 04.04 Formació del PDI i PTGAS

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT04.01 Document Proposta Política PDI	Secretaria general	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Fins aprovació
EV02.PT04.01 Actes òrgans col·legiats	Secretaria general	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV03.PT04.01 Document Política PDI	Secretaria general	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic Repositori institucional	Permanent
EV04.PT04.01 Document Proposta Política PTGAS	Secretaria general	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Fins aprovació
EV05.PT04.01 Document Política PTGAS	Secretaria general	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic Repositori institucional	Permanent
EV06.PT04.01 Queixes	Àrea de Personal	Repositori institucional	5 anys
EV07.PT04.01 Suggeriments	Àrea de Personal	Repositori institucional	5 anys

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV08.PT04.01 Document Informe avaluació del funcionament del procés Veure annex	Àrea de Personal	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietaris del procés:

Vicerector/a responsable de Política de Personal Docent i Investigador: elabora les propostes d'actuació de caràcter ordinari, executa les polítiques ordinàries i extraordinàries, avalua els resultats d'aquestes polítiques, i fa propostes de millora dels processos o de noves directrius i polítiques de PDI als òrgans de govern per a la seva aprovació, difusió i implementació.

Vicerector/a responsable de Recerca: participa en l'elaboració de propostes conjuntament amb el vicerector/a competent en matèria Política de Personal Docent i Investigador, executa les polítiques, avalua els resultats, i fa propostes de millora dels processos o de noves directrius i polítiques de PDI en formació (personal en formació predoctoral i postdoctoral) als òrgans de govern per a la seva aprovació, difusió i implementació.

Gerent/a: elabora i presenta les propostes, executa les polítiques, avalua els resultats, i fa propostes de millora dels processos o de noves directrius i polítiques de PTGAS als òrgans de govern per a la seva aprovació, difusió i implementació.

Els/les propietaris/àries del procés, amb el suport dels responsables gestors i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Altres agents implicats:

Director/a de l'Àrea de Personal (Responsable gestor)

Dona suport al vicerector/a competent en matèria de Política de Personal Docent i Investigador en l'elaboració d'estudis i propostes de política de PDI.

Dona suport al/la gerent en l'elaboració d'estudis i propostes de política PTGAS, així com informes del resultat de la seva aplicació, i dirigeix la seva execució.

Dona suport a la revisió del bon funcionament del procés i a la implantació, si escau, de propostes de millora. En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització haurà de comunicar les actualitzacions als agents implicats en el mateix.

Àrea de Recerca i Transferència

Dona suport al vicerector/a competent en matèria de Recerca en l'elaboració d'estudis, informes i propostes de política de PDI en formació (personal en formació predoctoral i postdoctoral), així com informes del resultat de la seva aplicació.

Àrea Acadèmica

Realitza estudis i informes útils per a l'elaboració de les propostes de política de PDI dins del seu àmbit d'actuació.

Unitat d'Igualtat de la UPC

Desenvolupa les funcions relacionades amb el principi d'igualtat, de no-discriminació i de respecte per la diversitat tot coordinant i potenciant les actuacions, relacionades amb aquesta competència, de les diferents unitats i serveis de la universitat.

Consell Acadèmic

Òrgans col·legiats consultius.

Consell de Direcció

Valida les propostes de polítiques de personal docent i investigador i de personal tècnic de gestió i d'administració i serveis.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat

Realitza el tractament de les dades, estudis i informes útils per a l'elaboració de les propostes de política de PDI i PTGAS. Impulsa processos d'avaluació i recerca del PDI. Fa arribar l'informe de revisió del procés al la vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació

Òrgans de Representació Social

Òrgans consultius de representació del personal.

Comissió de Personal i Acció Social del Consell de Govern

Estudia la proposta de política del PDI i del PTGAS.

Consell de Govern

Aprova i ratifica la política del PDI i del PTGAS. Aprova cada nova versió del procés.

Comissió Econòmica del Consell Social

Aprovar la RLT de PTGAS, informa sobre els convenis col·lectius i assigna els mèrits addicionals o autonòmics del PDI per a la seva aprovació pel Ple del Consell Social.

Consell Social

Aprova la RLT del PTGAS, rebre informació sobre els convenis col·lectius i aprova l'assignació dels mèrits addicionals o autonòmics del PDI.

Secretaria General de la UPC

Difon els acords del Consell de Govern a través del web de la UPC.

Secretaria del Consell Social

Difon els acords aprovats en el Ple del Consell Social referents a la RLT de PTGAS, els convenis col·lectius i els mèrits addicionals o autonòmics del PDI a través del web de la UPC.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

Donar suport a la revisió del funcionament del procés a l'Àrea de d'Organització i desenvolupament professional i a l'Àrea de Personal, així com a l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, a l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Vicerector/a responsable de qualitat

Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2023/BOE-A-2023-7500-consolidado.pdf>
- Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-4932-consolidado.pdf>
- Llei 14/2011, d'1 de juny, de la ciència, la tecnologia i la innovació
<https://www.boe.es/eli/es/l/2011/06/01/14/con>
- Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-11719-consolidado.pdf>
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut dels Treballadors
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>
- Reial Decret 103/2019, d' 1 de març, pel qual s'aprova l'Estatut del Personal Investigador Predoctoral en Formació
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2019/03/01/103>
- Llei 40/2015, de 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic
<https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>
- Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
<https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>
- Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per la Igualtat Efectiva de Dones i Homes
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2007/03/22/3/con>
- Llei 17/1985, de 23 de juliol, de la funció pública de l'Administració de la Generalitat
<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/1985/07/23/17>
- Decret Legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un Text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública
<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/dlg/1997/10/31/1>
- VI Conveni col·lectiu del personal d'administració i serveis laboral de les Universitats Públiques Catalanes
<https://www.udg.edu/ca/Portals/7/VI%20Conveni%20collectiu%20PAS-Lt%20DOGC%2018-01-2016.pdf>
- Correcció d'errades VI conveni col·lectiu de personal d'administració i serveis laboral
<https://www.udg.edu/ca/Portals/7/conveni%20laboral%20correccio%20errades%20dogc%201012016%20.pdf>
- Modificació article 50: Resolució TRE/2425/2010, de 16 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'Acord de la Comissió negociadora sobre modificacions en el text

articulat del Conveni col·lectiu de treball del personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes, per al període de 10.10.2006 a 31.12.2009 (codi de conveni núm. 7902500)

https://dibaaps.diba.cat/vnis/temp/CIDO_dogc_2010_07_20100720_10190080.pdf

- DOGC 5674 de 20/07/2010 - RESOLUCIÓ: TRE/309/2006, de 21 de desembre, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes per al període del 10.10.2006 al 31.12.2009

<https://www.udg.edu/ca/Portals/7/Treballa/Conveni%20PDI.pdf?ver=2017-05-09-135144-247>

- Decret 405/2006, de 24 d'octubre, pel qual s'estableixen les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya

http://www.aqu.cat/doc/doc_30884956_1.pdf

- Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya:

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=405345

- Carta Europea del Investigador y Código de conducta para la contratación de investigadores:

<http://www.ciencia.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.8ce192e94ba842bea3bc811001432ea0/?vgnnextoid=c71a215bd90c4410VgnVCM1000001d04140aRCRD>

Marc intern:

- Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya

<https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/altres-acords/estatuts-navegables-text-consolidat/estatuts-2012-versio-navegable>

- Acord CG/2019/07/25, d'11 de desembre de 2019, del Consell de Govern, pel qual s'aprova el pressupost 2020 de la UPC

<https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern/sessio-07-2019-del-consell-de-govern/comissio-d2019economia-i-infraestructures-comissio-pendent-de-celebracio/aprovacio-del-pressupost-de-la-upc-2020/aprovacio-del-pressupost-de-la-upc-2020/@@display-file/visiblefile/11.3%20Aprovaci%C3%B3%20del%20pressupost%202020.pdf>

- Acord núm. 32/2005 del Consell de Govern pel qual s'aprova el manual de perfils dels llocs de treball del personal d'administració i serveis de la UPC.

<https://wwwbupc.webs.upc.edu/bupc/hemeroteca/2005/b73/40-01-2005.pdf>

- Acord CG/2020/08/22, de 9 de desembre, del Consell de Govern, pel qual s'aprova l'Oferta pública d'ocupació del PDI 2020

<https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern/sessio-07-2020-del-consell-de-govern/comissio-de-personal-i-accio-social-pendent-celebracio/aprovacio-de-l2019oferta-publica-d2019ocupacio-de-pdi-2020>

- Acord CG/2020/08/23, de 9 de desembre, del Consell de Govern, pel qual s'aprova l'oferta l'Oferta pública d'ocupació del PAS 2020

<https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern/sessio-07-2020-del-consell-de-govern/comissio-de-personal-i-accio-social-pendent-celebracio/aprovacio-de-l2019oferta-publica-d2019ocupacio-de-pas-2020>

- Acord núm. 108/2015, pel qual s'aprova la modificació del Manual de Gestió Laboral per a la Recerca, i la seva refosa en un text únic



<https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/consell-de-govern/acord-159-2010-pel-qual-saprova-lesmena-al-manual-de-gestio-laboral-per-a-la-recerca>

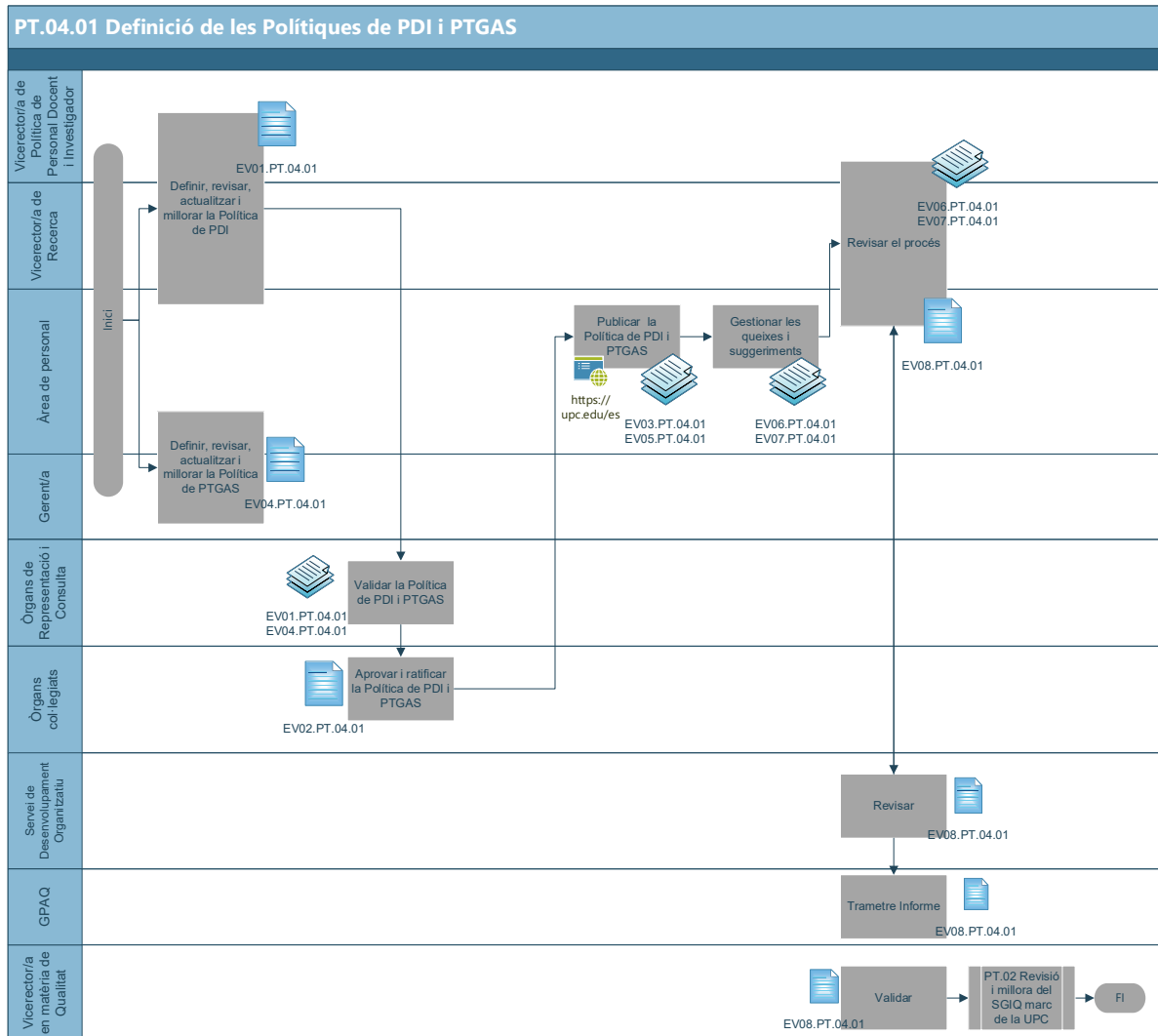
- Acord núm. 124/2008, pel qual s'aprova el document sobre el personal d'investigació de la UPC
<https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/consell-de-govern/acord-num.-124-2008-pel-qual-saprova-el-document-sobre-personal-dinvestigacio-de-la-upc>

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		<p>Vicerector/a responsable de Política de Personal Docent i Investigador per a la definició de la política del Personal Docent i Investigador.</p> <p>Vicerector/a responsable de Recerca per a la definició de la política del Personal Docent i Investigador en formació (personal en formació predoctoral i postdoctoral).</p> <p>Gerent/a per a la definició de política de Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis</p>
RESPONSABLE GESTOR		Director/a de l'Àrea de Personal
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P D ' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Docent i Investigador (PDI) i Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS): Els mecanismes de participació del PDI i del PTGAS en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i també a través dels òrgans de representació dels diversos col·lectius (Junta del PTGAS Funcionari, Junta del PDI Funcionari, Comitè PTGAS Laboral i Comitè PDI Laboral). El PTGAS també participa mitjançant l'enquesta de satisfacció on respon preguntes vinculades a la formació que rep. ● Administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Els documents sobre el resultat de l'aplicació de les polítiques de PDI i PTGAS són informats als mateixos òrgans de govern i publicats al WEB de la UPC. Cada cop que un document s'aprova i és informat en els òrgans de govern, es fa publicitat a través del Web de la UPC.</p> <p>A més, el PDI i el PTGAS disposa de la Intranet de Personal per poder consultar el desenvolupament de les polítiques aprovades.</p> <p>Per tal de fer possible no només la difusió sinó també el debat generat en el procés d'aprovació dels acords presentats, les reunions del Consell de Govern i Claustre Universitari de la UPC es retransmeten en directe a través del Canal UPC TV, per a tota la comunitat universitària.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida i anàlisi de la informació es realitza a través de bases de dades internes de la UPC i amb el tractament específic d'aquestes dades: ja sigui per temàtiques o per diferents unitats organitzatives de la UPC.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>Anualment, els propietaris del procés, amb el suport dels responsables gestors i de l'SDO, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.</p> <p>El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés.</p>



10 FLUXGRAMA





11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 04.02 Accés i Selecció PDI i PTGAS

Subprocés	Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
PT 04.02a Accés i selecció PDI	Vicerector/a competent en matèria de Política de Personal Docent i Investigador	Consell de Govern	Previst 19/12/2023
PT 04.02b Accés i selecció PTGAS	Gerent/a		

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió inicial (Convocatòria AUDIT)	03/06/2008
V1	Actualització del procés (Convocatòria AUDIT)	21/11/2011
V2	Actualització del procés (Convocatòria AUDIT)	21/05/2013
V3	Actualització del procés arrel de l'avaluació SGIQ Escola de Doctorat Aprovada pel Consell de Govern	02/07/2020
V4	Versió revisada Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 08/10/2021
V5	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Versió aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V6	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023

ÍNDEX

	PT 04.02a Accés i selecció del Personal Docent i Investigador	3
1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS D'ACCÉS I SELECCIÓ DE PDI	3
	4.1 Queixes i suggeriments	4
	4.2 Revisió del procés	5
5	INDICADORS	5
6	EVIDÈNCIES	6
7	RESPONSABILITATS	8
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES	9
9	FITXA RESUM	11
10	FLUXGRAMA.....	12
11	ANNEX 1. Plantilla "Informe d'avaluació de funcionament de procés"	14
	 PT 04.02.b Accés i selecció del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS)	15
1	FINALITAT	15
2	ABAST	15
3	DEFINICIONS	15
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS D'ACCÉS I SELECCIÓ DE PTGAS	15
	▪ Fases dels processos selectius del personal funcionari i laboral	15
	▪ Personal de Suport a la Recerca.....	16
	4.1 Queixes i suggeriments	17
	4.2 Revisió del procés	18
5	INDICADORS	18
6	EVIDÈNCIES	19
7	RESPONSABILITATS	21
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES	21
9	FITXA RESUM	26
10	FLUXGRAMA.....	27
11	ANNEX 1. Plantilla "Informe d'avaluació de funcionament de procés"	29

PT 04.02a Accés i selecció del Personal Docent i Investigador**1 FINALITAT**

Aquest procés descriu la sistemàtica per garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en el procés d'accés i selecció del Personal Docent i Investigador (PDI), incloent-hi els becaris i el personal docent i investigador en formació predoctoral i el PDI postdoctoral.

2 ABAST

El present document és d'aplicació al Personal Docent i Investigador (PDI), que té vinculació i desenvolupa les activitats de docència, i/o recerca i/o transferència de coneixements en les diferents unitats de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS D'ACCÉS I SELECCIÓ DE PDI

El procés d'accés i selecció del Personal Docent i Investigador (PDI) de la Universitat Politècnica de Catalunya l'impulsa i l'executa el/la vicerector/a responsable de Política de Personal Docent i Investigador.

Les convocatòries de processos selectius per a la cobertura de places vacants es sotmeten a l'estudi i aprovació de la Comissió de Personal i Acció Social del Consell de Govern i del Consell de Govern

Un cop aprovada la convocatòria (EV01.PT04.02a), es fa la corresponent difusió mitjançant la publicació a la web de concursos de PDI de la UPC (<https://concursospdi.upc.edu/ca>), al butlletí de la UPC (<https://www.upc.edu/normatives/ca/butlleti-upc>), al Boletín Oficial del Estado (PDI Funcionari) i al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (PDI Funcionari i PDI Laboral).

Pel que fa als processos selectius per a la creació o ampliació de borses de treball de professorat substitut, un cop aprovada la convocatòria (EV02.PT04.02a), l'Àrea de Personal fa difusió al web de la UPC (<https://concursospdi.upc.edu/ca>).

El procés de selecció consisteix en les activitats (EV03.PT04.02a) destinades a l'avaluació de les persones candidates per les Comissions corresponents d'acord amb la normativa vigent. Les comissions per a la selecció de categories de PDI permanent i temporal, un cop seleccionada la persona candidata, fan una proposta d'assignació segons el procediment d'accés a les categories de PDI permanent i les de PDI temporal. Aquesta proposta és la resolució amb el nom de guanyador/a, la qual serà signada pel rector (EV04.PT04.02a) per tal de formalitzar posteriorment l'assignació al lloc de treball mitjançant la publicació en el diari oficial corresponent.

En el cas de les borses de treball de professorat substitut, el desenvolupament del procediment és el mateix, excepte pel fet que no finalitza amb la formalització de l'assignació d'un lloc de treball, sinó amb una resolució de les persones (EV05.PT04.02a) que han superat el procés i són incloses a la borsa de treball de professorat substitut.

El Servei d'Accés i Provisió difon tot el procés a través del WEB de la Universitat Politècnica de Catalunya, a la pàgina de concursos del PDI (<https://concursospdi.upc.edu/ca>).

La selecció del Personal Investigador es desenvolupa des la Unitat de Captació de Talent del Servei de Personal.

El procés de contractació s'inicia quan el professor/a responsable del projecte envia el document: "sol·licitud de contractació" (EV06.PT04.02a) al tècnic de la UCT signada per ell/a mateix/a i pel responsable de la unitat acadèmica. En aquesta sol·licitud ha de constar la categoria contractual i el codi del projecte que finança la contractació junt amb d'altres condicions contractuals. La UASLR fa les

comprovacions necessàries (disponibilitat econòmica i pertinença tipologia contractual d'acord amb la tipologia del projecte). Un cop validada la sol·licitud, s'envia el formulari "maqueta del perfil professional" (EV07.PT04.02a) que conté les dades específiques del perfil professional del lloc de treball que ha d'omplir el/la PDI responsable de la sol·licitud de contractació.

Un cop la UCT rep el document "maqueta del perfil professional" (EV07.PT04.02a) amb la informació del projecte i els requeriments propis segons la tipologia de la convocatòria s'elabora el document "Oferta laboral" (EV08.PT04.02a) que ha de ser validat pel responsable de la sol·licitud de contractació i publicada posteriorment per la UCT: (<https://rdi.upc.edu/ca/uaslr/vols-dedicar-te-a-la-recerca>), en cas que sigui H2020 també es publica al [portal EURAXESS](#).

A l'oferta publicada els/les candidats/es disposen d'un enllaç que els condueix directament al [formulari de sol·licitud](#) (EV09.PT04.02a), on incorporen les seves dades i els següents documents: currículum vitae, document d'identificació, titulació requerida i altres documents acreditatius dels mèrits al·legats. Un cop emplenat el formulari, el sistema el registra al Registre Electrònic de la UPC i envia als candidats/candidates un justificant acreditatiu de la seva sol·licitud.

Un cop finalitzat el període de recepció de candidatures, la UCT realitza la revisió de les sol·licituds rebudes, contacta amb els candidats/candidates que els manqui documentació per tal que completin la seva sol·licitud i prepara el llistat d'admesos i exclosos (EV10.PT04.02a), el "full de valoració" (EV11.PT04.02a) on s'indiquen els coneixements requerits, l'experiència professional sol·licitada i les funcions a desenvolupar, "l'acta de resultat" (EV12.PT04.02a) i la documentació que han aportat els candidats i les candidates. Tot plegat es desa a un espai segur de la xarxa on només tindran accés el professor responsable i el responsable de la UCT.

La unitat constituirà una comissió que farà la valoració dels/de les candidats/es. Un cop finalitzada la valoració els membres de la Comissió hauran d'enviar a la UCT l'acta de resultat signada (EV12.PT04.02a), juntament amb la "fitxa de valoració" de cadascun dels candidats i candidates (EV13.PT04.02a).

Posteriorment, el/la vicerector/a competent signarà la resolució amb el nom del/de la guanyador/a (EV14.PT04.02a).

El Servei d'Accés i Provisió publica les diferents fases i els resultats del procés d'accés i selecció del PDI a la pàgina web: <https://concursospdi.upc.edu>.

La UCT publica les diferents fases i els resultats del procés d'accés i selecció del Personal Investigador a la pàgina web:

<https://rdi.upc.edu/ca/uaslr/vols-dedicar-te-a-la-recerca/ofertes-predocorals/convocatories-especificques-upc/convocatories-predocorals-obertes>.

4.1 Queixes i suggeriments

Els canals definits per rebre les queixes (EV15.PT04.02a) i suggeriments (EV16.PT04.02a) vinculats a aquest procés són:

Personal Docent i Investigador: bústia de correu electrònic concursos.pdi.apo@upc.edu, des de la qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

Personal Investigador: [punt únic de contacte](#) bústia mail d'atenció puc.personal@upc.edu
concursos.psr@upc.edu

Si es rep algun suggeriment o queixa, els responsables gestors responen agraint l'aportació, la recullen i donaran 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 algun canvi o no i es justifiquen els motius.

4.2 Revisió del procés

Anualment, el Servei de Personal i el Servei d'Accés i provisió, com a responsables gestors del procés, en els seus àmbits de responsabilitat, i amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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 (EV17.PT04.02a) 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
- 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 (EV17.PT04.02a), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora del SGIQ de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/sig-q-upc/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN04.PT04.02a	Concursos resolts en primera oferta (Personal Investigador)	Nombre Concursos resolts en primera oferta
IN06.PT04.02a	Nombre de queixes rebudes	Nombre queixes rebudes al canal definit al procés
IN11.PT04.02a	Durada mitjana procés de contractació (Personal Investigador)	Temps de durada mitjana procés de contractació en dies
IN12.PT04.02a	Percentatge Concurs/convocatòries resolts/resoltes en la data programada inicialment	Percentatge Concurs/convocatòries resolts/resoltes en la data programada inicialment respecte del total de concursos/convocatòries resolts/resoltes

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN16.PT04.02.a	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal definit al procés.
IN17.PT04.02.a	Percentatge de PDI Permanent	Percentatge de PDI Permanent a la UPC

*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 (s'indiquen rutes d'accés)	Temps conservació
EV01.PT04.02a Convocatòria procés selectiu de PDI	Servei d'Accés i Provisió	Desat en format electrònic, en el gestor d'expedients. Durant el concurs en la Web de la UPC: https://treballa.upc.edu/ca/convocatories-de-concursos	Conservació Permanent
EV02.PT04.02a Actes Consell de Govern acordant la convocatòria de concursos PDI	Secretaria General	https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Conservació Permanent
EV03.PT04.02a Expedient amb documentació procés (llistes admesos/exclusos, documentació Comissions...) de concursos PDI	Servei d'Accés i Provisió	https://treballa.upc.edu/ca/convocatories-de-concursos	Conservació Permanent
EV04.PT04.02a Resolució proposta assignació candidat/a de concursos PDI	Servei d'Accés i Provisió	https://treballa.upc.edu/ca/convocatories-de-concursos	Conservació Permanent
EV05.PT04.02a Resolució amb relació persones que han superat proves per a formar part de la borsa de treball de professorat substitut	Servei d'Accés i Provisió	https://treballa.upc.edu/ca/convocatories-de-concursos/convocatories-de-concursos/Concursos-pdi-laboral-temporal	Conservació Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu (s'indiquen rutes d'accés)	Temps conservació
EV06.PT04.02a Sol·licitud contractació de personal investigador	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV07.PT04.02a Maqueta del perfil professional de personal investigador	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV08.PT04.02a Oferta laboral	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV09.PT04.02a Formulari de sol·licitud	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV10.PT04.02a Llista d'admesos i exclosos	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV11.PT04.02a Full de valoració	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV12.PT04.02a Acta de resolució de convocatòria	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV13.PT04.02a Fitxa de valoració	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV14.PT04.02a Resolució	Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Orde nació G\5. Selecció	Conservació Permanent
EV15.PT04.02a Queixes	Servei d'Accés i Provisió Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	telemann.upc.edu	5 anys

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu (s'indiquen rutes d'accés)	Temps conservació
EV16.PT04.02a Suggeriments	Servei d'Accés i Provisió Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	telemann.upc.edu	5 anys
EV17.PT04.02a Informe d'avaluació de funcionament del procés	Àrea de Personal	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Conservació Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari/ària del subprocés:

Vicerector/a competent en matèria de Política de Personal Docent i Investigador

Elabora les propostes d'actuació de caràcter ordinari, executa les polítiques ordinàries i extraordinàries, avalua els resultats d'aquestes polítiques, i fa propostes de millora dels processos o de noves directrius als òrgans de govern per a la seva aprovació, difusió i implementació.

El propietari del procés, amb el suport del Servei de Personal i del Servei d'Accés i Provisió, ha 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. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Altres agents implicats:

Cap del Servei d'Accés i provisió (Responsable gestor en matèria d'Accés i Selecció de PDI i de PTGAS)

Donar suport a la revisió del bon funcionament del procés i a la implantació, 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.

Cap del Servei de Personal (Responsable gestor en matèria d'Accés i Selecció Personal Investigador)

Donar suport a la revisió del bon funcionament del procés i a la implantació, 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.

Comissió Selecció d'un procés selectiu

Avaluen candidats i proposen candidat que supera les proves de selecció.

Comissió de Selecció i Avaluació de Personal Docent i Investigador de la Universitat:

Valora les propostes de constitució de comissions de selecció dels processos selectius de PDI que realitzen les unitats implicades o òrgans implicats en la selecció i realitza una proposta de comissió de selecció al rector.

Consell de Govern

Aprova i ratifica les polítiques i normatives de personal, entre elles les d'accés i selecció. Aprovar cada nova versió del procés.

Rector

Ordena la publicació en els butlletins oficials (BOE i/o DOGC en funció de la normativa vigent) de les convocatòries i aprova les bases específiques d'acord amb la normativa vigent per al PDI. Nomena els membres de les comissions de selecció i ratifica la proposta de candidat/a guanyador/a.

Unitat d'Igualtat de la UPC

Desenvolupa les funcions relacionades amb el principi d'igualtat, de no-discriminació i de respecte per la diversitat tot coordinant i potenciant les actuacions, relacionades amb aquesta competència, de les diferents unitats i serveis de la universitat.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

Donar suport als propietaris gestors en la revisió del funcionament del procés, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat

Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Vicerector/a competent en matèria de d'avaluació i qualitat

Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern

- [Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Estatut dels Treballadors](#)
- [Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic](#)
- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)
- [Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques](#)
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic](#)
- [Reial Decret Llei 1313/2007, de 5 d'octubre, pel qual es regula el règim de concursos d'accés als cossos docents universitaris](#)
- [Llei 14/2011, d'1 de juny, de la Ciència, la Tecnologia i la Innovació](#)
- [Reial Decret 103/2019, d' 1 de març, pel qual s'aprova l'Estatut del Personal Investigador Predoctoral en Formació](#)
- [Modificació article 50: Resolució TRE/2425/2010, de 16 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'Acord de la Comissió negociadora sobre modificacions en el text articulat del Conveni col·lectiu de treball del personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes, per al període de 10.10.2006 a 31.12.2009 \(codi de conveni núm. 7902500\)](#)
- [DOGC 5674 de 20/07/2010 - RESOLUCIÓ: TRE/309/2006, de 21 de desembre, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes per al període del 10.10.2006 al 31.12.2009](#)



- [Decret 405/2006, de 24 d'octubre, pel qual s'estableixen les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya](#)
- [Carta Europea del Investigador y Código de conducta para la contratación de investigadores](#)

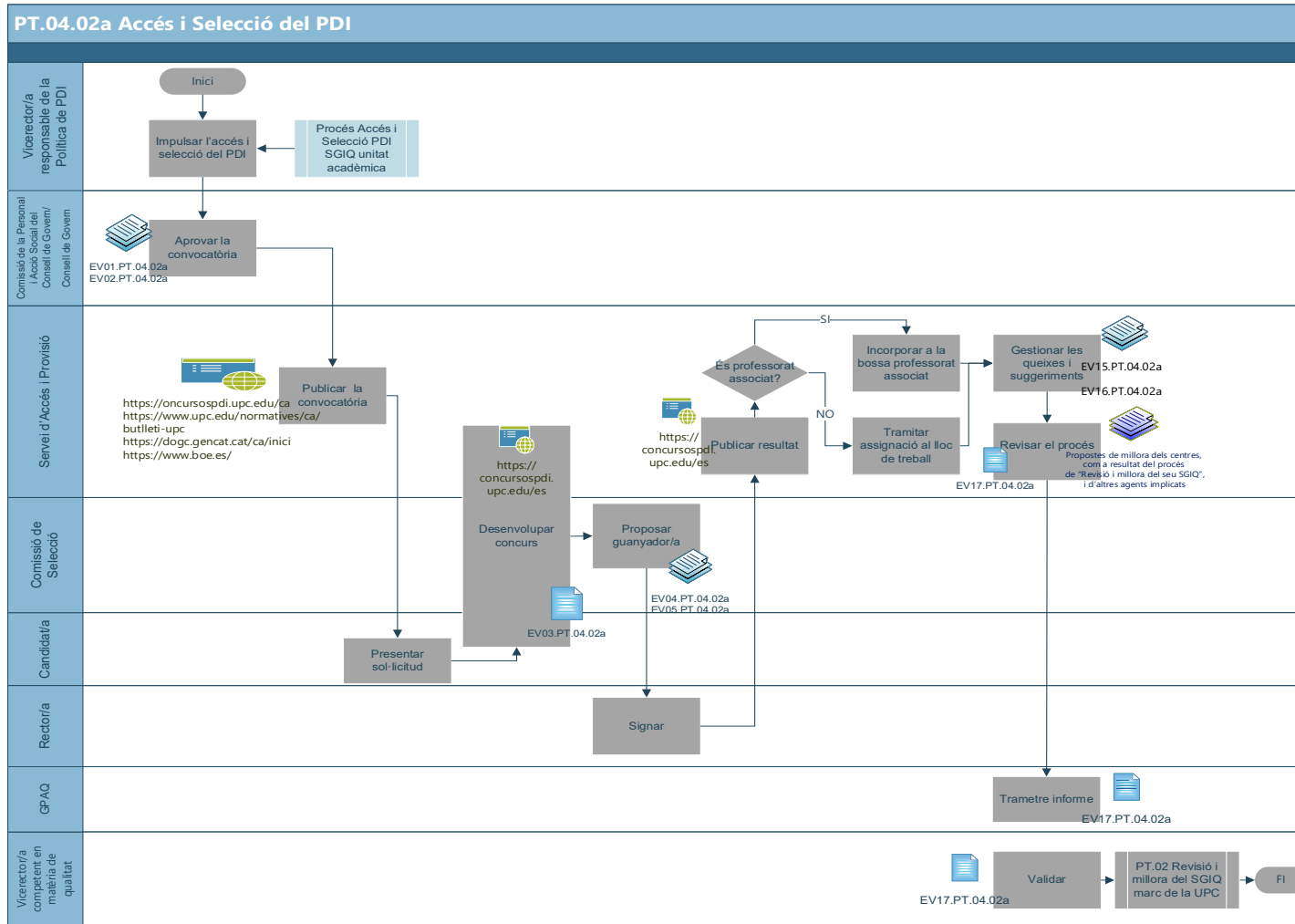
Marc intern:

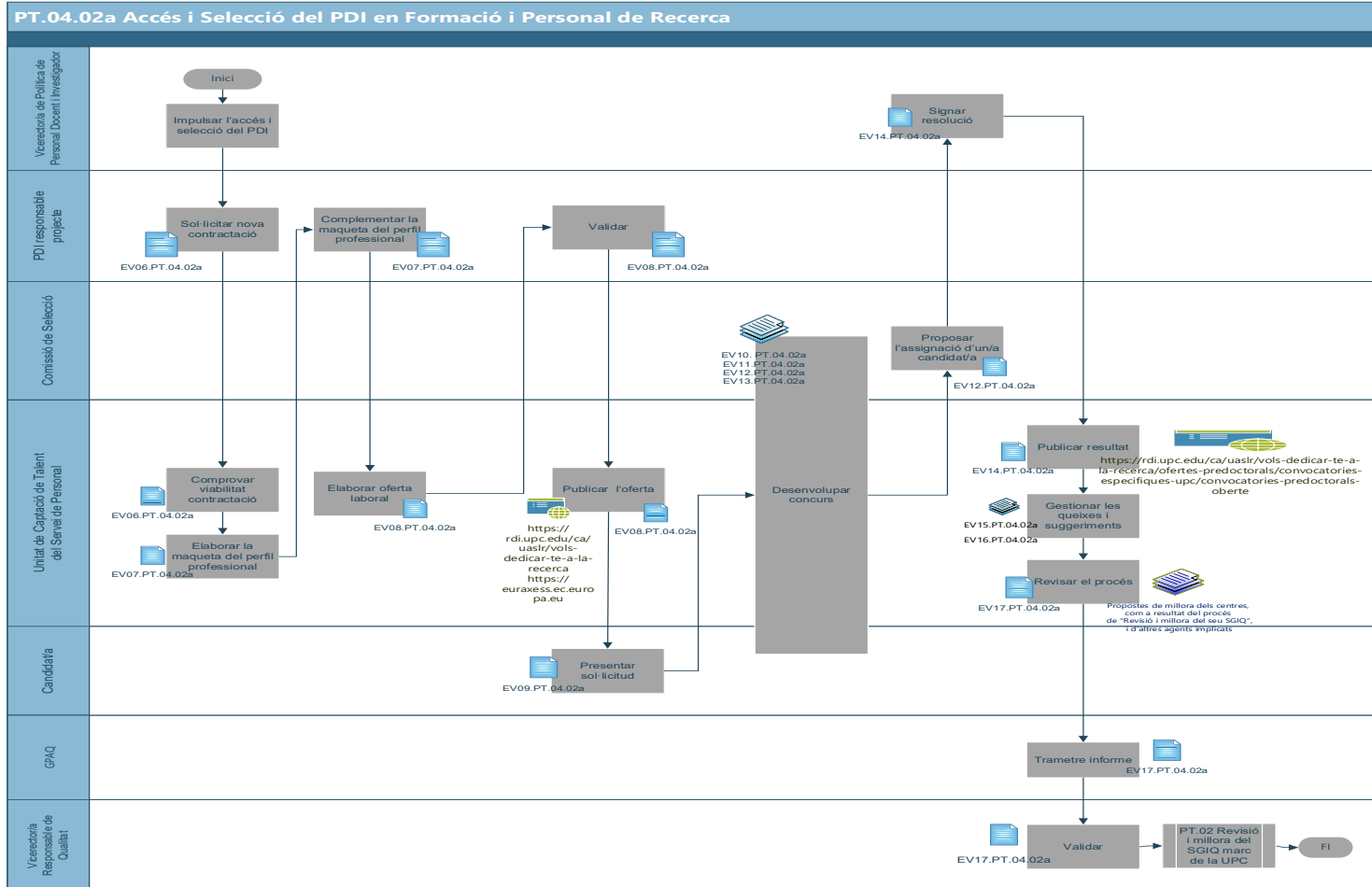
- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Acord CG /2023/08/38 aprovació oferta pública ocupació del PDI de la UPC de l'any 2023](#)
- [Acord CG/2014/61, de 18 de març, del Consell de Govern, pel qual s'aprova el procediment d'accés a cossos i categories de personal docent i investigador permanent](#)
- [Acord CG/2015/60, de 23 de març, del Consell de Govern, pel qual s'aprova el reglament per a la selecció, provisió i contractació del professorat Agregat en el marc del programa d'estabilització del professorat laboral temporal a temps complet i del personal investigadors Ramon y Cajal](#)
- [Acord CG/2019/40, de 24 de maig, del Consell de Govern, pel qual s'aprova el reglament de selecció i contractació de professorat associat de la UPC](#)
- [Acord núm. 108/2015, pel qual s'aprova la modificació del Manual de Gestió Laboral per a la Recerca, i la seva refosa en un text únic](#)
- [Acord de Consell de Govern.61/2014, de 18 de març, pel qual s'aprova el reglament per a la provisió i contractació de professorat lector](#)
- [Acord de Consell de Govern 2023/06/02 pel qual s'aprova la regulació de la figura de professor substitut](#)
- [Acord de Consell de Govern 2023/06/03 pel qual s'aprova el reglament de selecció i contractació de professor substitut](#)
- [Acord de Consell de Govern 2023/06/04 pel qual s'aprova el reglament de selecció i contractació de professorat associat](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de Política de Personal Docent i Investigador
RESPONSABLE GESTOR		Director/a de l'Àrea de Personal Cap del Servei d'Accés i Provisió Cap del Servei de Personal
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Personal docent i Investigador i Personal Investigador: Els mecanismes de participació del PDI en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i també a través dels òrgans de representació dels diversos col·lectius (Junta del PDI Funcionari i Comitè PDI Laboral). • Administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Durant tot el procés d'accés i selecció, es garanteix la publicitat del mateix via WEB de la UPC, i via publicacions en mitjans oficials com ara el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El Servei de Personal i el Servei d'Accés i Provisió analitzen i elaboren la informació referent a l'accés i selecció, així com dels canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment, els propietaris del procés, amb el suport dels responsables gestors i els SDO, 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 4.2 del procés.

10 FLUXGRAMA





11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PT 04.02.b Accés i selecció del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS)

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir, la definició d'eines i metodologies i el desenvolupament dels processos de selecció per garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en l'accés, el trasllat i la promoció del Personal d'Administració i Serveis.

2 ABAST

El present document és d'aplicació al Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS), tant funcionari com laboral, que té vinculació i presta els seus serveis en les diferents unitats de la Universitat Politècnica de Catalunya, així com al Personal de Suport a la Recerca que té vinculació i desenvolupa les seves activitats de suport a la recerca i/o transferència de coneixements i/o la gestió de la recerca en les diferents unitats de la Universitat Politècnica de Catalunya.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS D'ACCÉS I SELECCIÓ DE PTGAS

▪ Fases dels processos selectius del personal funcionari i laboral

El procés d'accés i selecció per al PTGAS de la Universitat Politècnica de Catalunya es desenvolupa en quatre fases diferenciades:

1. Difusió de la convocatòria i admissió o exclusió de les persones candidates
2. Selecció i avaluació de candidatures
3. Resultat del procés de selecció
4. Avaluació i seguiment de la vinculació a la UPC del personal funcionari interí i temporal

Fase 1: Difusió de la convocatòria i admissió o exclusió de les persones candidates

El procés s'inicia amb l'autorització de cobertura de la vacant o de la necessitat de reforç per part del/de la Gerent/a (EV01.PT04.02b) qui ho comunica també al Servei de Personal i al Servei de Desenvolupament Organitzatiu de la UPC (SDO).

A partir de les competències organitzatives del perfil específic de la plaça/es definides per l'SDO, l'SP detalla les competències tècniques i personals (EV02.PT04.02b) requerides, tot comptant amb la participació de la unitat organitzativa que té la necessitat, i les bases de la convocatòria per a la publicació de l'oferta, d'acord amb les normatives establertes.

L'SP publica la convocatòria (EV03.PT04.02b) amb les seves bases de desenvolupament del procés de selecció al web de l'SP, a l'apartat de concursos i oposicions de PTGAS, i si escau a través d'altres mitjans com ara diaris oficials (DOGC), borses de treball d'escoles, col·legis professionals, etc.

<https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/convocatories-de-concursos>

Un cop s'han realitzat les convocatòries corresponents, el Servei de Desenvolupament Professional rep les sol·licituds dels/ de les candidats/es (EV04.PT04.02b) i confecciona la llista provisional de persones admeses i excloses (EV05.PT04.02b), una vegada comprovats els requisits per a l'admissió especificats a les bases. Passat el termini del període d'al·legacions i resoltes les mateixes, es publica la llista definitiva (EV06.PT04.02b).

Fase2: Selecció i avaluació de candidatures

El desenvolupament del procés de selecció i l'avaluació de candidatures les realitza el tribunal de selecció nomenat d'acord amb les bases de la convocatòria.

El tribunal fixa i fa públics els criteris de valoració dels diferents exercicis/de les diferents proves i de l'anàlisi curricular abans de la seva realització. Un cop valorats els diferents exercicis del procés, el tribunal en l'acta proposa el/la guanyador/a (EV07.PT04.02b), i el/la gerent/a signa la resolució amb el nom del/la guanyador/a (EV08.PT04.02b) que es publica al web de <https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/convocatories-de-concursos>.

A les oposicions i concursos-oposicions d'accés lliure hi ha un període de pràctiques selectives en el que s'avalua el treball i l'adequació del futur funcionari desenvolupant les tasques del lloc de treball i dona com a resultat un informe que forma part del procés selectiu (EV9.PT04.02b), cas de que el resultat de l'avaluació de les pràctiques sigui de no apte, no se supera l'oposició o concurs oposició.

Les persones que han superat les diferents fases selectives i no han estat guanyadores s'incorporen, prèvia autorització de l'interessat o la interessada, a la borsa de treball per a futures necessitats temporals o d'interinatges.

Fase 3: Resultat del procés de selecció

El resultat del procés es publica a la web de l'SP o si escau a diaris oficials (DOGC) i es resol amb la proposta de la persona/es guanyadora/es (EV07.PT04.02b) que es comunica al Servei de PTGAS per tal de formalitzar la seva vinculació.

En el cas que no s'hagi seleccionat/da candidat/ta, el resultat esdevindrà vacant o desert. En aquests casos es pot donar un nou termini de presentació de sol·licituds o bé realitzar una nova convocatòria de la plaça.

Dins dels primers sis mesos des de la incorporació de la persona, l'SP adreça al cap o la cap de la unitat un qüestionari per tal de recollir la informació necessària de l'actuació de la persona i la valoració inicial de la tasca desenvolupada així com la seva adaptació i integració al lloc de treball. L'SP dona informació i feedback a l'interessat o interessada per a millorar i si és el cas, poder reconduir actuacions en funció dels resultats.

A la finalització de l'interinatge, l'SP s'adreça novament al cap o la cap de la unitat un qüestionari per tal de recollir la informació completa de l'actuació i valoració de la persona, tasca desenvolupada i resultats de la prestació de serveis a la unitat. L'SP dona informació i feedback a l'interessat o interessada.

▪ Personal de Suport a la Recerca**Fase 1: Difusió de les ofertes i presentació de sol·licituds**

El procés s'inicia amb la recepció per part de la UASLR del document "sol·licitud de contractació" (EV10.PT04.02b) signada pel PDI responsable del projecte i pel responsable de la unitat estructural on hagi d'assignar-se la persona a contractar. En aquesta sol·licitud ha de constar la categoria contractual junt amb d'altres dades. LA UASLR fa les comprovacions necessàries. Un cop validada la sol·licitud, s'envia el formulari "maqueta del perfil professional" (EV11.PT04.02b) que conté la programació per al concurs/convocatòria a la persona responsable que l'ha de retornar emplenat amb les característiques del perfil professional requerit.

Un cop la UASLR rep el formulari amb totes les dades s'elabora el document "Oferta laboral" (EV012.PT04.02b) que ha de ser validat pel responsable de la sol·licitud de contractació. La UCT publica a <https://rdi.upc.edu/ca/uaslr/vols-dedicar-te-a-la-recerca> aquest document, un cop validat, juntament amb les bases del concurs signades pel gerent/la gerenta (EV13.PT04.02b) i al [portal EURAXESS](#), si escau.

A l'oferta publicada els/les candidats/es disposen d'un enllaç que condueix directament "[formulari de sol·licitud](#)" (EV14.PT04.02b), on incorporen les seves dades i els documents sol·licitats. Un cop emplenat el formulari, automàticament el sistema el registra al Registre Electrònic de la UPC i envia als candidats/candidates un justificant acreditatiu de la seva sol·licitud.

Finalitzat el període recepció de candidatures, la UASLR realitza la revisió de les sol·licituds rebudes, contacta amb els/les candidats/candidates que els manqui documentació per tal que completin la seva sol·licitud i un cop verificades emplena el document "llista d'admesos i exclosos" (EV15.PT04.02b).

Un cop publicades les ofertes es comunica al comitè PASL perquè nomeni el seu representant pel tribunal del concurs.

Fase 2: Selecció i avaluació candidatures

El tribunal que ha de resoldre el concurs el formen: representant de la Unitat contractant, representant del Comitè del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis Laboral i un tècnic de la UASLR.

El dia abans de la data prevista per a la constitució del tribunal la UASLR envia mitjançant [l'aplicatiu e-Tramita](#) al representant de la unitat contractant i al representant nomenat pel Comitè PASL la següent documentació: acta de constitució del tribunal (EV16.PT04.02b), criteris de valoració (EV17.PT04.02b), llista d'admesos i exclosos (EV15.PT04.02b) i l'enllaç a la reunió virtual.

Els membres del tribunal revisen la documentació i la retornen signada mitjançant el mateix aplicatiu, abans de la data de constitució del tribunal.

Un cop es constitueix el tribunal, es valoren totes les candidatures pel currículum d'acord amb els criteris establerts. Si tots els membres estan d'acord en la valoració curricular s'identifica el/la millor candidat/a i es resol el concurs. En cas que no s'identifiqui o que no hi hagi unanimitat es decideix convocar a prova i/o entrevista.

Tot el procediment queda reflectit en l'acta de resultat (EV18.PT04.02b) que juntament amb la/les valoració/valoracions dels candidats/candidates s'envia mitjançant e-Tramita a tots els membres del tribunal que els hauran de signar o rebutjar, segons estiguin d'acord o no.

La resolució amb el resultat del concurs (EV19.PT04.02b) es posa a signatura del gerent i es publica al web.

L'SP publica les diferents fases i els resultats del procés d'accés i selecció del PTGAS al web <https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/convocatories-de-concursos>, i el SP publica les diferents fases i els resultats del procés d'accés i selecció del Personal Investigador al web <https://rdi.upc.edu/ca/uaslr/vols-dedicar-te-a-la-recerca/ofertes-PSR/concursos-psr/concursos-actius>

En tot cas les unitats esmentades al paràgraf anterior han de garantir que la informació sigui accessible a tots els grups d'interès.

4.1 Queixes i suggeriments

Els canals definits per rebre les queixes (EV20.PT04.02b) i suggeriments (EV21.PT04.02b) vinculats a aquest procés són:

Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis: a través d'un formulari de contacte, des del qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest.

- Personal de Suport a la Recerca: [punt únic de contacte](#), la bústia mail d'atenció puc.personal@upc.edu o bé l'adreça concursos.psr@upc.edu

Si es rep alguna queixa o suggeriment, els responsables gestors responen agraït el suggeriment, el recullen i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte de la queixa o 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 a la persona que hagi fet el suggeriment de si s'ha portat a terme algun canvi o no i es justifiquen els motius.

4.2 Revisió del procés

Anualment, els propietaris del subprocés, amb el suport del/de la Cap del Servei d'Accés i Provisió i així com el/la Cap del servei de Personal com a propietaris gestors del procés i el Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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 (EV22.PT04.02b) 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
- 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 (EV22.PT04.02b), el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC (GPAQ) el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria d'avaluació i qualitat per a la seva validació i es procedeix segons PT 02 Revisió i millora del manual de qualitat de la UPC i dels processos transversals.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN17.PT04.02.b	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal definit al procés.
IN18.PT04.02.b	Nombre de queixes rebudes	Nombre queixes rebudes
IN19.PT04.02b	Places de PTGAS-F convocades en processos selectius	Places de PTGAS-F convocades en processos selectius

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN20.PT04.02b	Places de PTGAS-L convocades en processos selectius	Places de PTGTAS-L convocades en processos selectius
IN21.PT04.02b	Percentatge de concursos de PTGAS-F resolts en primera oferta	Percentatge de concursos de PTGAS-F resolts en primera oferta
IN22.PT04.02b	Percentatge de concursos de PTGAS-L resolts en primera oferta	Percentatge de concursos de PTGAS-L resolts en primera oferta

*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 (s'indiquen rutes d'accés)	Temps conservació
EV01.PT04.02b Autorització Gerent/a	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV02.PT04.02b Perfil específic plaça	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV03.PT04.02b Bases de la convocatòria	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV04.PT04.02b Sol·licituds	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV05.PT04.02b Llista admesos/exclosos provisional	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV06.PT04.02b Llista admesos/exclosos definitiva	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV07.PT04.02b Acta	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV08.PT04.02b Resolució persona guanyadora	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV09.PT04.02b Informe període pràctiques selectives oposicions i concursos-oposicions d'accés lliure	Servei d'Accés i Provisió	Repositori institucional telemann.upc.edu\SAiP	Conservació permanent
EV10.PT04.02b Sol·licitud de contractació	Unitat d'Assessorament i Suport a la Recerca del Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\O rdenació G\5. Selecció	Conservació permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu (s'indiquen rutes d'accés)	Temps conservació
EV11.PT04.02b Maqueta del perfil professional	Unitat de Captació de Talent (UCT) /Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV12.PT04.02b Oferta laboral	Unitat de Captació de Talent (UCT) /Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV13.PT04.02b Bases del concurs signada pel Gerent	Unitat de Captació de Talent (UCT) /Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV14.PT04.02b Formulari de sol·licitud	Unitat d'Assessorament i Suport a la Recerca del Servei de Personal (UASLR) / Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV15.PT04.02b Llista d'admesos/exclosos	Unitat de Captació de Talent (UCT) /Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV16.PT04.02b Acta constitució tribunal	Unitat de Captació de Talent (UCT) /Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV17.PT04.02b Criteris de valoració	Unitat de Captació de Talent (UCT) /Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV18.PT04.02b Acta valoració candidat/a	Unitat de Captació de Talent (UCT) /Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV19.PT04.02b Resolució persona guanyadora	Unitat de Captació de Talent (UCT) /Servei de Personal	Repositori institucional telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	Conservació permanent
EV20.PT04.02b Queixes	Servei d'Accés i Provisió Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional SAiP: telemann.upc.edu\SAiP	5 anys
EV21.PT04.02b Suggeriments	Servei d'Accés i Provisió Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	Repositori institucional SAiP: telemann.upc.edu\SAiP telemann.upc.edu\UASLR\Ordenciació G\5. Selecció	5 anys
EV22.PT04.02b Informe d'avaluació de funcionament del procés	Servei d'Accés i Provisió Unitat de Captació de Talent (UCT) Servei de Personal	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Conservació permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari/ària del subprocés:

Gerent/a: Impulsa les propostes i informa de les noves directrius i polítiques del PTGAS als òrgans de govern.

El propietari del subprocés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Professional i la Unitat d'Assessorament i Suport a la Recerca del Servei de Personal, ha 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:

Vicerector/a competent en matèria de Política de Personal Docent i Investigador: elabora les propostes d'actuació de caràcter ordinari, executa les polítiques ordinàries i extraordinàries, avalua els resultats d'aquestes polítiques, i fa propostes de millora dels processos o de noves directrius als òrgans de govern per a la seva aprovació, difusió i implementació.

Cap del Servei de Desenvolupament Professional (Responsable gestor en matèria d'Accés i Selecció del Personal d'Administració i Serveis): dona suport a la revisió del bon funcionament del procés i a la implantació, 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.

Cap de la Unitat d'Assessorament i Suport a la Recerca del Servei de Personal (Responsable gestor en matèria d'Accés i Selecció Personal de Suport a la Recerca): dona suport a la revisió del bon funcionament del procés i a la implantació, si escau, de 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.

Servei de Desenvolupament Professional: proposa al gerent/a, executa, mesura, avalua i realitza un seguiment per a la millora contínua d'aquestes accions del procés.

Unitat d'Assessorament i Suport Laboral a la Recerca (UASLR) del Servei de Personal: executa el procés d'accés i selecció del Personal Suport a la Recerca.

Tribunals i comissions de selecció: realitzen l'avaluació de les candidatures i la proposta d'assignació a les vacants.

Unitat d'Igualtat de la UPC: desenvolupa les funcions relacionades amb el principi d'igualtat, de no-discriminació i de respecte per la diversitat tot coordinant i potenciant les actuacions, relacionades amb aquesta competència, de les diferents unitats i serveis de la universitat.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu: donar suport als propietaris gestors en la revisió del funcionament del procés, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat: fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat: validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10566-C.pdf
- Reial decret 2271/2004, de 3 de desembre, pel qual es regula l'accés a l'ocupació pública i la provisió de llocs de treball de les persones amb discapacitat
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21221>
- Llei 53/2003, de 10 de desembre, sobre l'ocupació pública dels discapacitats
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22717>
- Llei 17/1985, de 23 de juliol, de la funció pública de l'Administració de la Generalitat
<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/1985/07/23/17>
- 6è. Conveni col·lectiu de treball de personal d'administració i serveis laboral de les universitats públiques catalanes (Eficàcia del 6è Conveni de PAS Laboral. Reunida el 28 d'octubre de 2013, la Mesa Negociadora va acordar, a la vista dels informes jurídics, i un cop ratificat pels òrgans competents, la plena vigència i eficàcia del 6è Conveni)
<https://www.udg.edu/ca/Portals/7/VI%20Conveni%20collectiu%20PAS-Lt%20DOGC%2018-01-2016.pdf>
- Correcció d'errades VI conveni col·lectiu de personal d'administració i serveis laboral
<https://www.udg.edu/ca/Portals/7/conveni%20laboral%20correccio%20errades%20dogc%201012016%20.pdf>
- Decret 56/2012, de 29 de maig, sobre jornada i horaris de treball del personal funcionari al servei de l'Administració de la Generalitat
<http://cido.diba.cat/legislacio/1580126/decret-562012-de-29-de-maig-sobre-jornada-i-horaris-de-treball-del-personal-funcionari-al-servei-de-ladministracio-de-la-generalitat-departament-de-governacio-i-relacions-institucionals>
- Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=405345
- Carta Europea del Investigador y Código de conducta para la contratación de investigadores
<http://www.ciencia.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.8ce192e94ba842bea3bc811001432ea0/?vgnnextoid=c71a215bd90c4410VgnVCM1000001d04140aRCRD>
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=546116>
- Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=174084
- Decret 123/1997, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament general de provisió de llocs de treball i promoció professional dels funcionaris de l'Administració de la Generalitat de Catalunya



- <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=144359>

 - Decret 28/1986, de 30 de gener, de Reglament de selecció de personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=17648>

 - Decret 66/1999, de 9 de març, sobre l'accés a la funció pública de les persones amb discapacitat i dels equips de valoració multiprofessional
- http://cemical.diba.cat/codibasic/fitxers/D66_99_discapacitats.pdf

 - RDL 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors
- <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-11430-consolidado.pdf>

 - Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic
- <https://www.upc.edu/normatives/ca/>

 - Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística
- https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio_i_drets_linguistics/Lei_de_politica_linguistica/

 - Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.
- <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOGC-f-1997-90001>

 - Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya
- <http://cido.diba.cat/legislacio/241205/decret-1612002-d11-de-juny-sobre-lacreditacio-del-coneixement-del-catala-i-laranes-en-els-processos-de-seleccio-de-personal-i-de-provisio-de-llocs-de-treball-de-les-administracions-publicues-de-catalunya-presidencia-de-la-generalitat>

 - Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades)
- <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

 - Acord Disposició transitòria 17a Conveni PAS Laboral de 21 de novembre de 2019
- <https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/normatives/acord-disposicio-transitoria-17a-conveni-pas-laboral.pdf>

Marc intern

- Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya
- <https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/altres-acords/estatuts-navegables-text-consolidat/estatuts-2012-versio-navegable>
- Acord GOV/43/2012, de 29 de maig, pel qual s'aprova la modificació dels Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya i es disposa la publicació del seu text íntegre
- <http://cido.diba.cat/legislacio/1580602/acord-gov432012-de-29-de-maig-pel-qual-saprova-la-modificacio-dels-estatuts-de-la-universitat-politecnica-de-catalunya-i-es-disposa-la-publicacio-del-seu-text-integre>

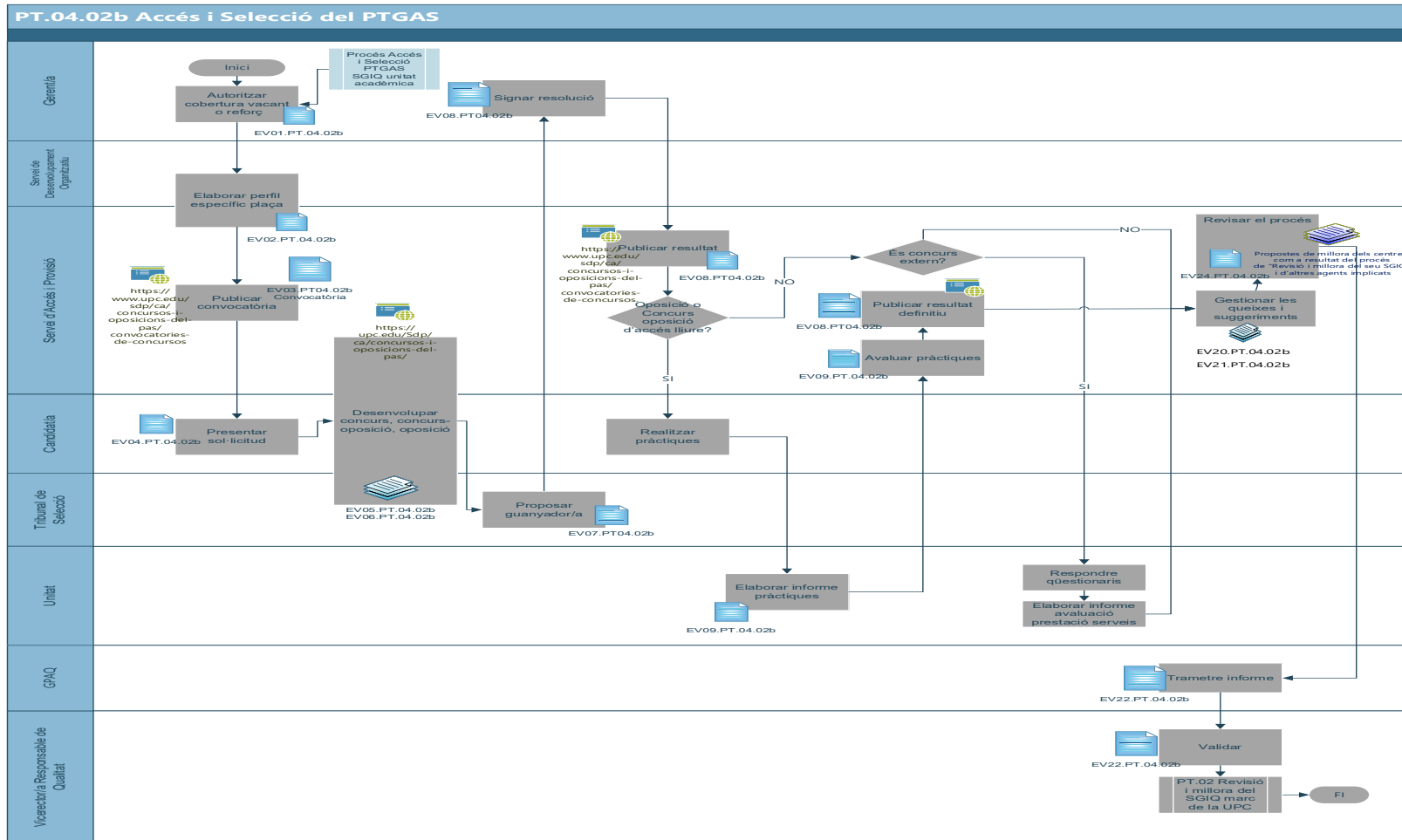
- Correcció d'errades a l'acord GOV/43/2012, de 29 de maig, pel qual s'aprova la modificació dels Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya
<http://cido.diba.cat/legislacio/1580602/acord-gov432012-de-29-de-maig-pel-qual-saprova-la-modificacio-dels-estatuts-de-la-universitat-politecnica-de-catalunya-i-es-disposa-la-publicacio-del-seu-text-integre>
- Acord núm. 32/2005 del Consell de Govern pel qual s'aprova el manual de perfils dels llocs de treball del personal d'administració i serveis de la UPC.
<https://www.bupc.webs.upc.edu/bupc/hemeroteca/2005/b73/40-01-2005.pdf>
- Acord CG/2020/08/23, de 9 de desembre, del Consell de Govern, pel qual s'aprova l'oferta l'Oferta pública d'ocupació del PAS 2020
<https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern/sessio-07-2020-del-consell-de-govern/comissio-de-personal-i-accio-social-pendent-celebracio/aprovacio-de-l2019oferta-publica-d2019ocupacio-de-pas-2020>
- Acord núm. 108/2015, pel qual s'aprova la modificació del Manual de Gestió Laboral per a la Recerca, i la seva refosa en un text únic
https://www.upc.edu/normatives/ca/butlleti-upc/hemeroteca/2014-2015/butlleti-upc-164/copy_of_bupc-num-docs/docs-consell-govern/6.21-aprovacio-de-la-modificacio-del-manual-de-gestio-laboral-per-a-la-recerca-i-la-seva-refosa-en-un-text-unic
- Acord núm. 124/2008, pel qual s'aprova el document sobre el personal d'investigació de la UPC
<https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/consell-de-govern/18-07-08.pdf>
- Pacte per a la creació de la borsa de treball temporal de l'escala auxiliar administrativa
<https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/normatives/normativa-upc/pacte-2019-borsa-interinatges-c2.pdf>
- Pacte per al desenvolupament a la UPC DT 17a 6è Conveni PAS Laboral de 19 de desembre de 2019
<https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/normatives/PactedesenvolupamentalaUPCDT17a6econveniPASLaboral.pdf>
- Pacte per al desenvolupament dels processos d'estabilització extraordinària i de l'Oferta Pública d'Ocupació del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis
https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/normatives/Estabilitzaci_pacte_2019.pdf
- Acord núm. 27/2008 del Consell de Govern, pel qual s'aprova l'acord entre la Gerència i la Junta del PAS funcionari de la Universitat Politècnica de Catalunya referent a: Normativa interna sobre mobilitat i sistema de provisió de places vacants de perfils tècnic/tècnica de suport i de secretari/ària fins al nivell 18, del PAS funcionari de la UPC
<https://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2008/b104/32-02-2008.pdf>
- Acord núm. 24/2008 del Consell de Govern, pel qual s'aprova l'acord d'estabilització de llocs de treball que estan ocupats per personal temporal
<https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/normatives/29022008AcordGovernestabilitzacipersonaltemporal.pdf>
- Acord núm. 181/2007 del Consell de Govern, pel qual s'aprova la proposta de desenvolupament de l'acord per al pla de jubilacions parcials de la plantilla de personal PAS laboral de la Universitat Politècnica de Catalunya
<https://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2007/b102/24-11-2007.pdf>

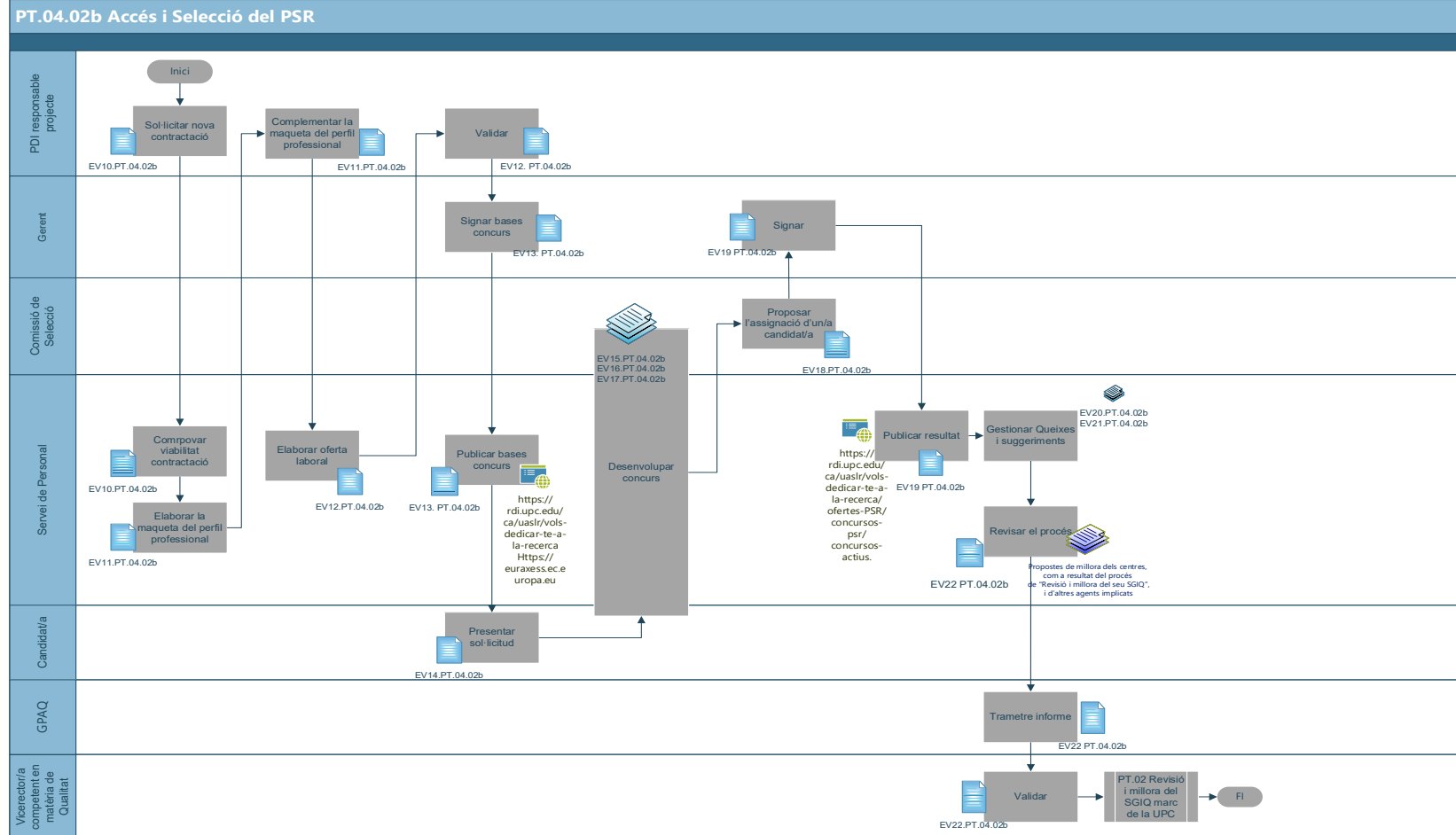
- Acord núm. 85/2007 del Consell de Govern, pel qual s'aprova la proposta d'acord per a la selecció de personal laboral temporal
<https://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2007/b98/18-05-07.pdf>
- Acord núm. 170/2005 del Consell de Govern, pel qual es ratifica l'Acord per al desenvolupament del reglament de la capacitat provada
<https://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2005/b78/19-06-2005.pdf>
- Acord núm. 17/1996 del Consell de Govern, pel qual s'aprova la nova orientació en la política de personal d'administració i serveis de la UPC
https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/normatives/copy_of_Acord171996LNOPAS.pdf
- Protocol en matèria de seguretat i salut pels aspirants en processos selectius
<https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/normatives/Protocolseguretatprovesprocessosselectius.pdf>
- Acord núm. 24/2008, del Consell de Govern, pel qual s'aprova l'acord d'estabilització de llocs de treball que estan ocupats per personal temporal
<https://www.upc.edu/sdp/ca/concursos-i-oposicions-del-pas/normatives/29022008AcordGovernestabilitzacipersonaltemporal.pdf>
- Acord núm. 181/2007 del Consell de Govern, pel qual s'aprova la proposta de desenvolupament de l'acord per al pla de jubilacions parcials de la plantilla de personal PAS laboral de la Universitat Politècnica de Catalunya
<https://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2007/b102/24-11-2007.pdf>

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Gerent/a
RESPONSABLE GESTOR		Directora de l'Àrea de Personal Cap del Servei d'Accés i Provisió Cap del Servei de Personal
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal d'Administració i Serveis i Personal de Suport a la Recerca: Els mecanismes de participació del PTGAS i del PSR en el procés, es realitza (en primera fase) principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i també a través dels agents socials dels diversos col·lectius (Junta del PTGAS Funcionari i Comitè del PTGAS Laboral) que participen directament en tots els concursos com a representants del PTGAS. ● Administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Durant tot el procés d'accés, es garanteix la publicitat del mateix via WEB de la UPC, i via publicacions en mitjans oficials com ara el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El Servei d'Accés i Provisió i la Unitat d'Assessorament i Suport a la Recerca del Servei de Personal analitzen i elaboren la informació referent a l'accés i selecció del PTGAS i del PSR, així com dels canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>Anualment, els propietaris del procés, amb el suport dels responsables gestors i del SDO, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.</p> <p>El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés.</p>

10 FLUXGRAMA





11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 04.03 Avaluació Docent del Personal Docent i Investigador

Subprocés	Propietari del subprocés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
PT 04.03.a Avaluació docent del PDI. Mèrits docents.	Vicerector/a responsable de Qualitat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023
PT 04.03.b Avaluació docent del PDI. Règim de dedicació.	Vicerector/a responsable de Personal Docent i Investigador		

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió inicial (Convocatòria AUDIT)	03/06/2008
V1	Actualització del procés (Convocatòria AUDIT)	21/11/2011
V2	Actualització del procés (Convocatòria AUDIT)	21/05/2013
V3	Actualització del procés arrel de l'avaluació SGIQ Escola de Doctorat Aprovada pel Consell de Govern	02/07/2020
V4	Versió revisada Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 08/10/2021
V5	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Versió aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V6	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023

ÍNDEX

	PT.04.03.a Avaluació docent del PDI. Mèrits docents	3
1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
	4.1 Queixes i suggeriments	5
	4.2 Revisió del procés.....	5
5	INDICADORS	6
6	EVIDÈNCIES.....	7
7	RESPONSABILITATS	8
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	10
9	FITXA RESUM	12
10	FLUXGRAMA.....	14
	PT.04.03.b Avaluació docent del PDI. Règim de dedicació	15
1	FINALITAT	15
2	ABAST	15
3	DEFINICIONS.....	15
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	15
	4.1 Queixes i suggeriments	16
	4.2 Revisió del procés.....	16
5	INDICADORS	17
6	EVIDÈNCIES.....	18
7	RESPONSABILITATS	19
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	21
9	FITXA RESUM.....	21
10	FLUXGRAMA.....	23
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	24

PT 04.03.a Avaluació docent del PDI. Mèrits docents

1 FINALITAT

L'objectiu d'aquest procés és l'avaluació de l'activitat docent del professorat als efectes d'obtenir els **complements econòmics per mèrits docents** (complement bàsic i addicional docent).

2 ABAST

El procés d'avaluació docent descrit en aquest document és d'aplicació al Personal Docent i Investigador que tingui vinculació i desenvolupa les seves funcions en departaments, centres o instituts universitaris de recerca propis de la Universitat Politècnica de Catalunya.

Excepcions: professorat associat i d'altres categories/escales a temps parcial, ajudants/es, investigadors/es postdoctorals, investigadors/es permanents doctors/es, professorat visitant i emèrits.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Aquest procés d'avaluació s'impulsa des del vicerectorat responsable de qualitat, mitjançant l'elaboració i revisió del marc normatiu intern que el regula i de la corresponent convocatòria anual (EV01.PT04.03.a) que és aprovada pel Consell de Govern de la Universitat (EV02.PT04.03.a).

La difusió d'aquest procés i del termini per presentar la sol·licitud d'avaluació (EV04.PT04.03.a) es fa a través de la publicació d'una novetat al Portal de PDI (<https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/>) per part de la Unitat d'Atenció del Servei de Personal.

Amb posterioritat a aquesta publicació que rep tot el PDI que està subscrit a les novetats del Portal de PDI, el Vicerector/a responsable de qualitat notifica a tot el PDI afectat pel procés d'avaluació (EV03.PT04.03.a) informant del termini per dur a terme l'acció, així com el procediment per a fer-ho.

El professorat afectat ha d'entrar a l'aplicació informàtica (<https://gpaq.upc.edu/meritsdocents>), la qual li proposa un període d'avaluació calculat automàticament a partir del darrer període avaluat (excepte en el cas de les primeres avaluacions). Si està d'acord amb el període, el professorat només ha de validar-lo, generar la sol·licitud (EV04.PT04.03.a) en pdf i presentar-la al registre general de la UPC a través de la seu electrònica de la UPC, la qual està gestionada pel Servei de Desenvolupament Organitzatiu. Si no està d'acord amb el període proposat el pot modificar i indicar el període d'avaluació que consideri.

Previ a la gestió i posterior càrrega de les dades que es tindran en compte en l'avaluació dels mèrits docents, el GPAQ realitza una validació de les sol·licituds i un càlcul respecte el compliment de docència mínima establerta per AQU Catalunya (EV05.PT04.03.a). El professorat a qui se li valida la sol·licitud i compleix amb el requisit de docència mínima, se'l procedeix a avaluar.

Des del GPAQ es fa una càrrega de dades d'acord amb els indicadors d'avaluació d'ambdós complements docents (bàsic i addicional), que permet que l'aplicació mostri al/a la professor/a el resultat provisional de la seva avaluació (EV06.PT04.03.a).

El professorat pot conèixer aquest resultat provisional entrant a l'aplicació informàtica (<https://gpaq.upc.edu/meritsdocents>) i té un termini per elaborar l'autoinforme (EV07.PT04.03.a) i per revisar i completar la informació de la resta d'indicadors d'avaluació (EV08.PT04.03.a) i visualitzar la valoració de les unitats d'adscripció i vinculació (EV09.PT04.03.a). Des del GPAQ es dona suport i assessorament al professorat en l'elaboració de l'autoinforme, així com també en la revisió de les dades de la resta d'indicadors d'avaluació. Per altra banda, també es dona suport i assessorament a les unitats acadèmiques en la fase en la que han d'emetre les seves valoracions.

Un cop finalitzat el termini que té el professorat per elaborar l'autoinforme (EV07.PT04.03.a) i revisar/completar la resta d'informació (EV09.PT04.03.a) actua la Comissió d'Avaluació, i si escau la Comissió de Garanties dels mèrits docents, que s'encarrega d'elaborar la proposta de resolució de l'avaluació dels complements docents. Per facilitar aquesta actuació, des del GPAQ s'elabora i es facilita als seus membres un protocol d'actuació (EV10.PT04.03.a) i fa una classificació preliminar dels autoinformes.

Contra la proposta de resolució de la Comissió d'Avaluació i/o de Garanties (EV11.PT04.03.a) el professorat pot presentar al·legacions (EV12.PT04.03.a) dins del termini establert per al tràmit d'audiència. Aquestes al·legacions seran valorades per la pròpia comissió, i si escau, la Comissió de Garanties. La resolució de les al·legacions donarà lloc al resultat definitiu de l'avaluació docent (EV12.PT04.03.a).

A través de la publicació d'una novetat al Portal de PDI (<https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/>) es comunica al professorat la disponibilitat de les dades definitives del procés d'avaluació. Amb posterioritat, el GPAQ envia una comunicació electrònica (EV03.PT04.03.a) al professorat que està sent avaluat. Aquest té accés al resultat definitiu i al resultat de tots els indicadors d'avaluació docent a través de l'aplicació <https://gpaq.upc.edu/meritsdocents>.

Al professorat que ha obtingut una avaluació desfavorable se li permet retirar la sol·licitud d'avaluació (EV04.PT04.03.a) perquè pugui presentar en futures convocatòries una nova sol·licitud d'avaluació respecte el mateix període avaluat desfavorablement.

Quan des del GPAQ es té constància de les sol·licituds avaluades definitivament com a desfavorables, és a dir aquelles que no han estat retirades, informa (EV13.PT04.03.a) als òrgans de representació sindical i a la Comissió de Personal i Acció Social del Consell de Govern (CPIAS) (EV02.PT04.03.a) de les dades quantitatives del resultat del procés d'avaluació. Amb posterioritat, i en el cas del complement bàsic docent, el GPAQ passa el resultat de l'avaluació docent a l'Àrea de Personal i Organització per a l'aprovació del Consell de Govern i Consell Social de la UPC (EV02.PT04.03.a), previ al pagament del complement bàsic docent.

El vicerectorat responsable de qualitat trameta l'*Informe d'avaluació i proposta per a l'assignació de complements per mèrits de docència* (EV13.PT04.03.a) a AQU Catalunya per a què el certifiqui. Un cop aquest organisme certifica el resultat de l'avaluació (EV14.PT04.03.a) ho comunica al Rector de la UPC, i el Consell Social (EV02.PT04.03.a) assigna aquest el complement addicional docent, a proposta del Consell de Govern (EV02.PT04.03.a), previ al seu pagament.

Tota la documentació, elaborada pel GPAQ, amb la que els òrgans de govern de la Universitat aproven el resultat del procés d'avaluació docent als efectes d'assolir els complements econòmics docents, la fa pública la Secretaria General a través de la pàgina web de la UPC (<https://govern.upc.edu/ca>).

El GPAQ posa a disposició del professorat un informe-resum (EV15.PT04.03.a) amb el resultat de l'avaluació del tram docent de manera permanent a l'entorn Infopdi (<https://gpaq.upc.edu/infopdi>). A més a més, el reconeixement del nou tram docent també queda reflectit al Racó Personal del Portal de PDI (<https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/>) per part del Servei de Personal. Aquest informe inclou la informació que s'ha tingut en compte en l'avaluació dels indicadors d'avaluació d'ambdós complements docents respecte el període que s'ha sotmès a avaluació.

El GPAQ comunica per correu electrònic a les unitats de vinculació el resultat de l'avaluació de l'activitat docent del professorat assignat en aquestes unitats que ha estat objecte d'avaluació en una convocatòria determinada per tal que el resultat el puguin tenir en compte en els seus SIGQ. A més a més, les unitats acadèmiques tenen accés al resultat de l'avaluació docent de manera permanent del seu professorat a través d'Infopdi (<https://gpaq.upc.edu/infopdi>) executant l'informe corresponent.

Finalment, al Portal de personal (<https://portal.personal.upc.edu/gcrrhh/convocatoriesResolucions/list>) es publica una resolució única (EV16.PT04.03.a), signada pel vicerector de Política de PDI amb la relació de professorat a qui se li ha reconegut el corresponent complement docent vinculat a una convocatòria

determinada. Al professorat a qui no se li ha reconegut el corresponent complement docent se li trameta, des del GPAQ, la resolució per correu electrònic (EV16.PT04.03.a).

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV20.PT04.03.a) i suggeriments (EV21.PT04.03.a) vinculats a aquest procés és la bústia de correu electrònic info.trams@upc.edu, 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 i d'avaluació de la seva efectivitat, els quals implementaran les accions de millora recollides durant l'elaboració d'un informe d'avaluació respecte el funcionament del procés d'avaluació (EV17.PT04.03.a). Aquesta anàlisi queda recollida a la plantilla "Informe d'avaluació del funcionament de procés" que s'adjunta en l'apartat annexos d'aquest document. Un dels elements que es tenen en compte per aquesta revisió i que queda recollit a l'informe d'avaluació del procés (vegeu l'apartat annexos), són les propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques, com a resultat del seu procés *Revisió i millora de l'SGIQ*.

En finalitzar aquest procés d'avaluació, periòdicament el GPAQ adreça al professorat que ha estat avaluat una enquesta de satisfacció (EV.18.PT04.03.a) la qual permet revisar el procés per millorar-lo. En aquesta enquesta es pregunta per diferents qüestions relacionades amb el procés (atenció rebuda, canals de comunicació, calendari, i indicadors d'avaluació) i l'aplicació. A més a més, es dona la possibilitat que s'indiqui aspectes a millorar d'aquelles qüestions que han obtingut un baix grau de satisfacció. Amb posterioritat, des del GPAQ es fa un buidatge de la informació, que es materialitza en un informe qualitatiu i quantitatiu de l'enquesta (EV19.PT04.03.a) a fi de detectar aquelles qüestions que cal revisar per millorar el procés. Aquest informe es facilita des del GPAQ al vicerector responsable de qualitat, a fi que des de l'equip directiu de la Universitat s'analitzi i, si s'escau, es proposin canvis que millorin el procés i s'adeqüi a noves necessitats.

Una altra font de revisió del procés és el propi autoinforme (EV08.PT04.03.a), que ha d'elaborar el professorat, indicador d'avaluació del complement addicional docent. En aquest document, hi ha un apartat de no obligatori compliment on el professorat pot fer observacions de caràcter general sobre el procés o respecte altres aportacions que consideri rellevants pel procés. A tals efectes des del GPAQ es realitza un buidatge d'allò que el professorat ha contestat en aquest apartat.

Altra font a tenir en compte per a la revisió del procés són les queixes (EV20.PT04.03.a) i els suggeriments (EV21.PT04.03.a) rebuts per part dels agents implicats en aquest procés.

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 EV17.PT04.03.a, el GPAQ el fa arribar al/la vicerector/a responsable de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN09.PT04.03.a	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal bústia de correu electrònic
IN10.PT04.03.a	Nombre de suggeriments rebut	Nombre de suggeriments rebuts al canal [bústia de correu electrònic]
IN11.PT04.03.a	% de trams sol·licitats respecte del nombre de trams potencials	% de trams sol·licitats respecte del nombre de trams potencials en una convocatòria determinada
IN12.PT04.03.a	% de trams avaluats favorablement respecte el total de trams sol·licitats	% de trams avaluats favorablement respecte el total de trams sol·licitats en una convocatòria determinada
IN13.PT04.03.a	% de trams avaluats amb MEQ respecte el total de trams avaluats favorablement	% de trams avaluats amb MEQ respecte el total de trams avaluats favorablement en una convocatòria determinada
IN14.PT04.03.a	Nivell de satisfacció a l'enquesta de satisfacció del PDI que ha estat avaluat en una convocatòria determinada.	Nivell de satisfacció a l'enquesta de satisfacció del PDI que ha estat avaluat en una convocatòria determinada.

*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.PT04.03.a Convocatòria UPC	GPAQ / Secretaria Gral.	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Permanent
EV02.PT04.03.a Actes documents informatius presentats a òrgans representació sindical i CPIAS i/o aprovació òrgans de govern (Consell de Govern i Consell Social)	GPAQ/ Secretaria Gral.	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Permanent
EV03.PT04.03.a Correu electrònic al PDI afectat pel procés d'avaluació	GPAQ	info.trams@upc.edu	Permanent
EV04.PT04.03.a Sol·licituds d'avaluació i/o de retirada de la sol·licitud d'avaluació	GPAQ / Seu electrònica	GPAQ/ Seu electrònica	Permanent
EV05.PT04.03.a Validació de les sol·licituds d'avaluació	GPAQ	info.trams@upc.edu	Permanent
EV06.PT04.03.a Resultat provisional de l'avaluació	GPAQ	https://gpaq.upc.edu/meritsdocents	Permanent
EV07.PT04.03.a Autoinforme	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Permanent
EV08.PT04.03.a Indicadors avaluació (inclou indicadors amb valoració màxima que donen lloc al Certificat de Menció especial de Qualitat)	GPAQ	https://gpaq.upc.edu/meritsdocents	Permanent
EV09.PT04.03.a Sol·licituds d'informació (Opinió dels responsables acadèmics i avaluació obtinguda a partir criteris...)	GPAQ	info.trams@upc.edu	Permanent
EV10.PT04.03.a Protocol d'actuació per a la Comissió d'Avaluació dels mèrits docents	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Fins a nova actualització del document
EV11.PT04.03.a Resolucions Comissió Avaluació i/o Comissió Garanties Mèrits Docents	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Permanent
EV12.PT04.03.a Al·legacions (text i/o documentació)	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV13.PT04.03.a Informe d'avaluació i proposta per a l'assignació del complement addicional per mèrits de docència per AQU	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Permanent
EV14.PT04.03.a Certificat d'AQU Catalunya pel qual certifica l'avaluació docent per a l'assignació del complement addicional docent	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Permanent
EV15.PT04.03.a Informes-resum del resultat de l'avaluació del PDI	GPAQ	https://gpaq.upc.edu/infopdi	Permanent
EV16.PT04.03.a Resolució Vicerector/a Política PDI	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\	Permanent
EV17.PT04.03.a Informe d'avaluació del funcionament de procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigg-upc/processos-transversals	Permanent
EV18.PT04.03.a Enquestes de satisfacció	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes de Serveis\GPAQ\Enquestes Aplicacions Processos\Merits Docents	Permanent
EV19.PT04.03.a Informe resultant de l'enquesta de satisfacció	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes de Serveis\GPAQ\Enquestes Aplicacions Processos\Merits Docents	Permanent
EV20.PT04.03.a Queixes	GPAQ	Correus electrònics rebuts a info.trams@upc.edu	Permanent
EV21.PT04.03.a Suggestiments	GPAQ	Correus electrònics rebuts a [info.trams@upc.edu]	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del subprocés:

Vicerector/a responsable 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 interlocutar amb el Comitè de vicerectors de qualitat de les universitats catalanes i AQU Catalunya.
- Retre comptes davant dels òrgans de govern de la UPC.

El propietari del procés amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat, ha 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:

Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (Responsable 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.
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora.
- Fer el seguiment del procés.
- Planificar, difondre, i desenvolupar els processos d'avaluació i reconeixement del PDI d'acord amb el calendari establert.
- Realitzar l'anàlisi de dades i elaborar estudis i informes de resultats útils per a l'elaboració de les propostes de polítiques de PDI i pel seu desenvolupament.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

AQU Catalunya

- Acreditar els manuals d'avaluació docent de les universitats públiques catalanes.
- Elaborar la resolució per la qual es dona publicitat al procediment i la certificació de la valoració dels mèrits docents.
- Certificar els informes d'avaluació emesos per part de les universitats.

Consell de direcció

- Validar les propostes relacionades amb l'avaluació del PDI i la qualitat, i la seva implantació.

Òrgans de representació sindical del PDI

- Òrgans consultius de representació del personal docent i investigador.

Comissió de Personal i Acció Social (CPiAS)

- Comissió del Consell de Govern que és informada i estudia qüestions relatives al personal de la UPC que el Consell de Govern ha d'aprovar.

Consell de Govern

- Aprova i ratifica les propostes d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI.

Comissió econòmica del Consell Social

- Estudiar i aprovar les propostes d'assignació dels complements de docència, recerca i gestió.

Consell Social

- Assignar els complements de docència, recerca i gestió.

Secretaria General

- Publicar a la pàgina web de la UPC (<https://govern.upc.edu/ca>) els documents aprovats pels òrgans de govern de la UPC.

Servei de Personal

- Gestionar el pagament dels complements econòmics

Servei de disseny, desenvolupament i solucions TIC

- Dissenyar, desenvolupar i millorar l'aplicació a través de la qual es gestiona el procés d'avaluació docent dels complements docents.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

- Gestiona la seu electrònica a través de la qual es presenten les sol·licituds per participar en el procés d'avaluació dels complements docents.

Unitat d'Informació Rdl

- Gestionar incidències relacionades amb l'indicador de desenvolupament i actuació professional de l'avaluació del complement addicional docent.

Consells de direcció de les unitats acadèmiques

- Emetre les valoracions del seu professorat que participa en la corresponent convocatòria de l'avaluació docent als efectes d'assolir els complements docents.

Comissió d'Avaluació dels mèrits docents

- Redactar els informes d'avaluació dels complements docents del PDI.
- Elaborar les propostes d'avaluació per tal d'informar a AQU Catalunya per a l'obtenció del complement addicional docent.
- Validar l'informes de revisió del procés i, si implica canvis al procés, validar la nova versió i proposar al Consell de Govern la seva aprovació.
- Retre comptes al Consell de Govern

Comissió de Garanties dels mèrits docents

- Actuar subsidiàriament en cas que hi hagi un conflicte d'interessos entre la persona avaluada i algun membre de la Comissió d'Avaluació, o bé quan un membre de la Comissió d'Avaluació sigui recusat de manera justificada.

Vicerector/a responsable de qualitat

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern

- REIAL DECRET 1086/1989 de 28 d'agost sobre retribucions del professorat universitari.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/1989/BOE-A-1989-21967-consolidado.pdf>
- REIAL DECRET 74/2000 de 21 de gener que modifica parcialment el REIAL DECRET 1086/1989 de 28 d'agost sobre retribucions del professorat universitari.
<https://www.boe.es/boe/dias/2000/01/22/pdfs/A02989-02991.pdf>
- LLEI ORGÀNICA 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-7500>
- LLEI 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya (LUC).
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-4932-consolidado.pdf>
- DECRET 405/2006, de 24 d'octubre, pel qual s'estableixen les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya.
<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/4748/552760.pdf>



- RESOLUCIÓ TRE/309/2006, de 21 de desembre, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes per al període del 10.10.2006 al 31.12.2009 (codi de conveni núm. 7902500). (Correcció d'errades en el DOGC núm. 5664, pàg. 51917, de 6.7.2010).
https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?documentId=429963&language=ca_ES&action=fitxa
- RESOLUCIÓ anual d'AQU Catalunya per la qual es dona publicitat al procediment i la certificació de la valoració dels mèrits individuals docents i de gestió del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques catalanes, meritats fins a 31 de desembre de l'any de la publicació d'aquesta resolució anual, per a l'assignació de les retribucions addicionals. L'enllaç correspon a la darrera convocatòria.
<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8032/1777559.pdf>

Marc intern

- Actualització del Manual d'Avaluació Docent de la UPC (acord 2017/05/07 del Consell de Govern d'11 d'octubre de 2017).
<https://gpaq.upc.edu/meritsdocents/>
- Revisió de l'acord d'actualització del sistema de punts d'activitat acadèmica del PDI (acord 2022/04/04 del Consell de Govern de 24 de maig de 2022).
https://www.upc.edu/gpaq/ca/pantalles/catedres/Actualitzacio_sistema_punts_activitat_academica
- Convocatòria anual de la UPC del procés d'avaluació de l'activitat docent del professorat de la UPC als efectes del reconeixement dels complements docents.
https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/index/Informacio_General/Dedicacio_avaluacio/complement_addicional_docent
- [Estatuts de la UPC](#)



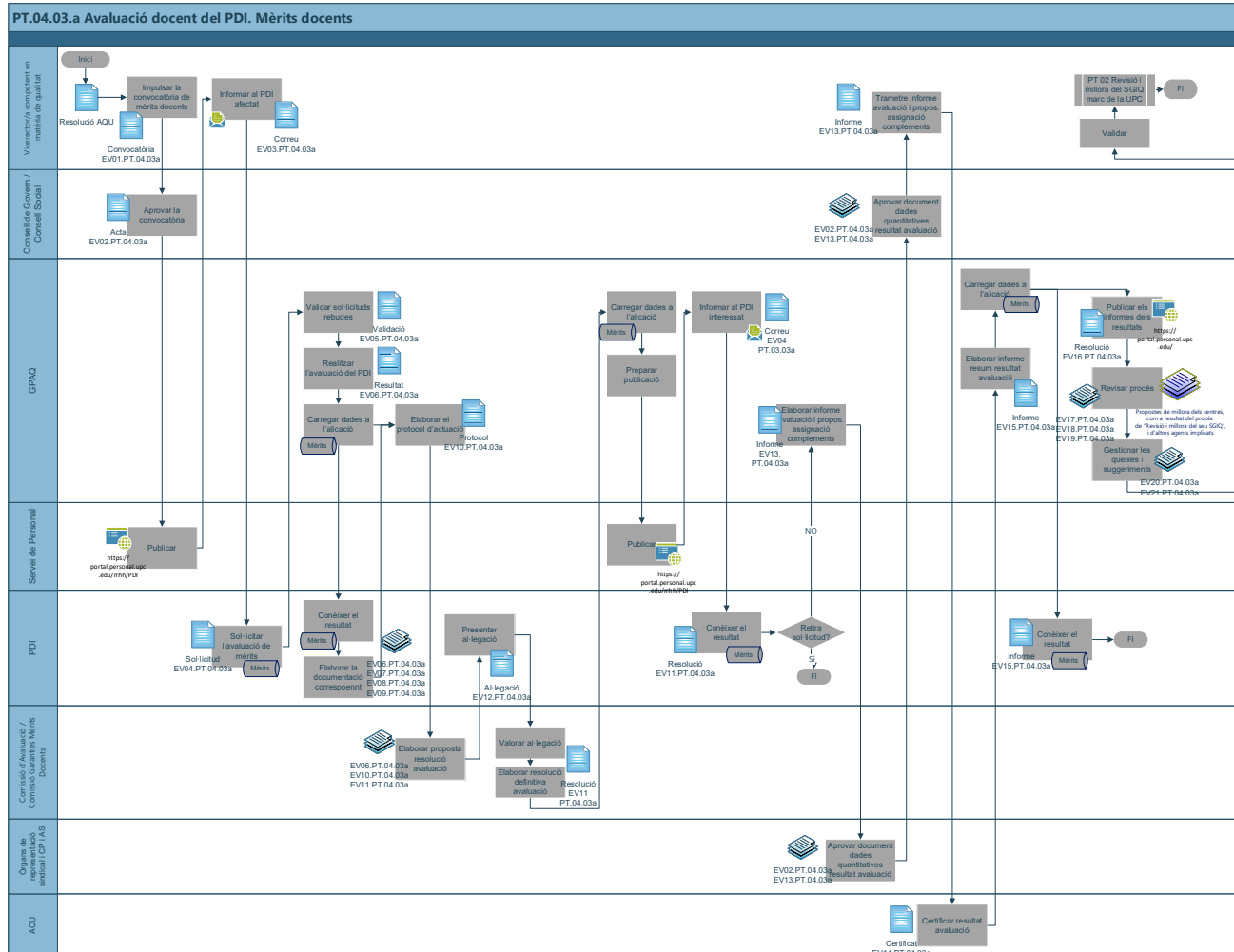
9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Docent i Investigador (PDI) <p>Els mecanismes de representació del PDI en el procés, es realitza principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i també a través dels òrgans de representació sindical (Junta del PDI funcionari i Comitè del PDI laboral). El PDI que ha estat avaluat també participa mitjançant l'enquesta de satisfacció on es pregunta per diferents qüestions relacionades amb el procés (atenció rebuda, canals de comunicació, calendari, i indicadors d'avaluació) i l'aplicació. Una altra font de revisió del procés és el propi autoinforme, que ha d'elaborar el professorat, indicador d'avaluació del complement addicional docent. En aquest document, hi ha un apartat de no obligatori compliment on el professorat pot fer observacions de caràcter general sobre el procés o respecte a altres aportacions que consideri rellevants pel procés</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantat <p>Els mecanismes de participació dels estudiants es realitza mitjançant la participació en les enquestes que valoren l'actuació docent del professorat. A més a més els estudiants també formen part de la comissió d'avaluació i de la comissió de garanties que avaluen els complements docents.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Administracions i societat en general: <p>Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Al llarg dels processos d'avaluació es garanteix la publicitat de les dades que es tindran en compte en la presa de decisions mitjançant l'accés a les aplicacions informàtiques que gestionen aquests processos. A més, el PDI disposa del Portal de PDI per poder consultar el desenvolupament del procés a més de la consulta del seu expedient. Un cop finalitzat el procés es presenten documents, que informen sobre el resultat del procés, als òrgans de govern de la Universitat per a la seva informació i/o aprovació.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida i l'anàlisi de la informació es fa a través de bases de dades internes de la UPC d'acord amb la política del PDI aprovada pels òrgans de govern, per tal d'establir



	els processos d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI.
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> <p>El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés.</p>

10 FLUXGRAMA



1 FINALITAT

L'objectiu d'aquest procés d'avaluació és aplicar un model que permeti avaluar la dedicació i l'acompliment de l'activitat acadèmica del professorat en docència, recerca i gestió.

2 ABAST

El procés d'avaluació docent descrit en aquest document és d'aplicació al Personal Docent i Investigador que tingui vinculació i desenvolupi les seves funcions en departaments, centres docents o instituts universitaris de recerca propis de la Universitat Politècnica de Catalunya.

Excepcions: professorat associat i d'altres categories/escales a temps parcial, ajudants, investigadors/ores postdoctorals, investigadors/ores permanents doctors i emèrits.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Aquest procés d'avaluació s'impulsa des del vicerectorat responsable de política del PDI, mitjançant l'elaboració i revisió del marc normatiu intern que el regula i de la corresponent convocatòria anual (EV01.PT04.03.b) que és aprovada pel Consell de Govern de la Universitat (EV02.PT04.03.b).

La difusió d'aquest procés es fa a través de la publicació d'una novetat al Portal de PDI (<https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/>). El text de la novetat es redacta des del GPAQ i de la publicació pròpiament de la novetat se'n fa càrrec la unitat d'atenció del servei de personal.

Amb posterioritat a aquesta publicació que rep tot el PDI que està subscrit a les novetats del Portal de PDI, des del GPAQ s'envia un correu electrònic (EV03.PT04.03.b) només al PDI afectat pel procés en qüestió recordant el termini per dur a terme l'acció, així com el procediment per a fer-ho.

Des del GPAQ, es fa una càrrega de dades en funció dels apartats d'avaluació (docència, recerca i gestió), que permet que l'aplicació mostri a l'usuari el resultat provisional (EV04.PT04.03.b) de la seva avaluació.

Quan el professorat entra a l'aplicació informàtica (<https://gpaq.upc.edu/RegimDedicacio>) per conèixer el resultat provisional de l'avaluació, pot consultar les dades tingudes en compte en la valoració de cadascun dels apartats pels quals s'avalua. En aquest moment s'inicia el tràmit d'audiència i el període per presentar al·legacions (EV05.PT04.03.b) a través del gestor d'incidències de la pròpia aplicació (https://gpaq.upc.edu/RegimDedicacio/?op=seleccio_apartats). La resolució de les al·legacions (EV06.PT04.03.b) són resoltes per part del GPAQ i per la Unitat d'Informació Rdl, i si escau, també per part del vicerectorat de política del PDI en els casos que es requereixi.

A través de la publicació d'una novetat al Portal de PDI (<https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/>) es comunica al professorat la disponibilitat de les dades definitives del procés d'avaluació (EV04.PT04.03.b) del Règim de Dedicació. Amb posterioritat, el vicerector responsable envia una comunicació electrònica (EV04.PT04.03.b) al professorat que està sent avaluat. Aquest té accés al resultat definitiu de la seva avaluació docent, de recerca i de gestió (EV06.PT04.03.b) a través de https://gpaq.upc.edu/RegimDedicacio/?op=seleccio_apartats, així com al resultat definitiu amb què han estat valorats tots els indicadors d'avaluació.

El vicerector responsable, informa al Consell de Govern del resultat de l'avaluació corresponent a una convocatòria determinada mitjançant un informe dels resultats de l'avaluació (EV07.PT04.03.b) que s'elabora des del mateix GPAQ.

Finalment, també s'informa al Servei de Personal amb el resultat definitiu de l'avaluació del Règim de Dedicació per tal de disposar d'aquests resultats en el marc de la contractació.

En cas d'obtenir un **resultat desfavorable en l'apartat de docència** es preveuen els mecanismes correctors especificats en la normativa que regula el procés d'avaluació del Règim de dedicació del PDI de la UPC. Els plans d'actuació tenen una durada de dos anys i es poden prorrogar dos anys més. El professorat avaluat desfavorablement ha d'acreditar progressos acadèmics amb una periodicitat anual, d'acord amb els indicadors pactats al pla de millora, que poden conduir a la revisió dels objectius plantejats inicialment. En cas d'incompliment reiterat, la valoració serà molt desfavorable i el departament juntament amb el vicerectorat de política del PDI, prendran les mesures adients.

El GPAQ posa a disposició del professorat un informe-resum (EV08.PT04.03.b) amb el resultat global de la seva avaluació, així com amb el resultat obtingut en cadascun dels apartats d'avaluació (docència, recerca i gestió) de manera permanent a l'entorn **Infopdi** (<https://gpaq.upc.edu/infopdi>).

A més a més, les unitats acadèmiques tenen accés al resultat de l'avaluació del RdD de manera permanent del seu professorat assignat a través d'Infopdi (<https://gpaq.upc.edu/infopdi>) executant l'informe corresponent.

A més a més, l'informe de caràcter informatiu de resultats de l'avaluació que elabora el GPAQ pels òrgans de govern de la Universitat el fa públic la Secretaria General a través de la pàgina web de la UPC (<https://govern.upc.edu/ca>).

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV10.PT04.03.b) i suggeriments (EV11.PT04.03.b) vinculats a aquest procés és el gestor d'incidències que té la pròpia aplicació que gestiona aquest procés d'avaluació [<https://gpaq.upc.edu/RegimDedicacio>] i la bústia de correu electrònic info.dedicacio@upc.edu.

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, els propietaris del procés, amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés i l'avaluació de la seva efectivitat. Aquesta anàlisi queda recollit a la plantilla "Informe d'avaluació del funcionament de procés" (EV09.PT04.03.b) que s'adjunta en l'apartat d'annexos d'aquest document. Un dels elements que es tenen en compte per aquesta revisió i que queda recollit a l'informe d'avaluació del procés (vegeu apartat annexos), són les propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques, com a resultat del seu procés *Revisió i millora de l'SGIQ*.

En aquesta fase no només es té en compte allò que tècnicament s'ha detectat al llarg de l'execució del procés que cal millorar o canviar, sinó que també es tenen en consideració aquelles propostes de millora que el professorat comunica al llarg del procés, bé a través de comunicacions electròniques (EV03.PT04.03.b), o bé a través d'al·legacions (EV05.PT04.03.b) comunicades en el tràmit d'audiència.

Altra font a tenir en compte per a la revisió del procés són les queixes (EV10.PT04.03.b) i els suggeriments (EV11.PT04.03.b) rebuts per part dels agents implicats en aquest procés.

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 d'avaluació del funcionament del procés (EV09.PT04.03.b), el GPAQ el fa arribar al/la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN09.PT04.03.b	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal [bústia de correu electrònic]
IN10.PT04.03.b	Nombre de suggeriments rebut	Nombre de suggeriments rebuts al canal [bústia de correu electrònic]
IN11.PT04.03.b	% d'al·legacions relacionades amb la docència respecte del total de PDI avaluat	% d'al·legacions relacionades amb la docència respecte el total del PDI avaluat a través del gestor d'incidències
IN12.PT04.03.b	% d'al·legacions relacionades amb la recerca respecte del total de PDI avaluat	% d'al·legacions relacionades amb la recerca respecte el total del PDI avaluat rebudes a través del gestor d'incidències
IN16.PT04.03.b	% de professorat que ha obtingut A/A (Excel·lència) respecte el total de PDI avaluat	% de professorat que ha obtingut A/A (Excel·lència) respecte el total de PDI avaluat
IN17.PT04.03.b	% de professorat que ha obtingut les D/D respecte el total de PDI avaluat	% de professorat que ha obtingut les D/D respecte el total de PDI avaluat

*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.PT04.03.b Convocatòria UPC	GPAQ / Secretaria Gral.	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\Cristina\UGPDI\Règim de dedicació Rectorat	Permanent
EV02.PT04.03.b Acta Consell de Govern	Secretaria Gral.	https://govern.upc.edu/ca	Permanent
EV03.PT04.03.b Correus electrònics/ Comunicacions electròniques	GPAQ	https://gpaq.upc.edu/regimdedicacio info.dedicacio@upc.edu	Permanent
EV04.PT04.03.b Resultat provisional	GPAQ	https://gpaq.upc.edu/regimdedicacio	Fins nova actualització
EV05.PT04.03.b Al·legacions i resolució al·legacions	GPAQ	https://gpaq.upc.edu/regimdedicacio	Permanent
EV06.PT04.03.b Resultat definitiu	GPAQ	https://gpaq.upc.edu/regimdedicacio	Permanent
EV07.PT04.03.b Informe resultats avaluació presentat als òrgans de govern del resultat de la convocatòria	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Avaluació PDI\REGIM DEDICACIÓ Professorat (EAP)	Permanent
EV08.PT04.03.b Informes-resum del resultat de l'avaluació del PDI	GPAQ	https://gpaq.upc.edu/infopdi	Permanent
EV09.PT04.03.b Informe d'avaluació del funcionament de procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent
EV10.PT04.03.b Queixes	GPAQ	Gestor incidències https://gpaq.upc.edu/regimdedicacio Correus electrònics rebuts a info.dedicacio@upc.edu	Permanent



Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV11.PT04.03.b Suggeriments	GPAQ	Gestor incidències https://gpaq.upc.edu/regimdedicacio Correus electrònics rebuts a info.dedicacio@upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del subprocés

Vicerector/a responsable de Personal Docent i Investigador

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés en matèria de dedicació del professorat.
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora a la comunitat universitària en matèria de dedicació del professorat.
- Retre comptes davant dels òrgans de govern de la UPC en matèria de dedicació del professorat.

Altres agents implicats:

Vicerector/a responsable de qualitat

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés en matèria d'avaluació i qualitat.
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora a la comunitat universitària en matèria d'avaluació i qualitat.
- Retre comptes davant dels òrgans de govern de la UPC en matèria d'avaluació i qualitat.

Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (Responsable 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.
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora.
- Fer el seguiment del procés.
- Planificar, difondre, i desenvolupar els processos d'avaluació del PDI d'acord amb el calendari establert.
- Realitzar anàlisi de dades i elaborar estudis i informes de resultats útils per a l'elaboració de les propostes de polítiques de PDI i pel seu desenvolupament.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Òrgans de representació sindical del PDI

- Òrgans consultius de representació del personal docent i investigador.

Consell de Govern

- Aprova i ratifica les propostes d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI, prèvia informació i debat per part de la Comissió de Personal i Acció Social (CPIAS).

Secretaria General



- Publicar a la pàgina web de la UPC (<https://govern.upc.edu/ca>) els documents aprovats pels òrgans de govern de la UPC.

Servei de Personal

- Gestionar el procés de contractació del PDI tenint en compte els resultats obtinguts en el procés d'avaluació del règim de dedicació del PDI de la UPC.

Servei de disseny, desenvolupament i solucions TIC

- Dissenyar, desenvolupar i millorar l'aplicació a través de la qual es gestiona el procés d'avaluació del règim de dedicació del PDI de la UPC.

Unitat d'Informació Rdl

- Gestionar incidències relacionades amb algun dels indicadors de l'apartat de recerca del règim de dedicació.



8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern

- REIAL DECRET 898/1985 de 30 d'abril sobre el règim del professorat universitari.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/1985/BOE-A-1985-11578-consolidado.pdf>
- LLEI ORGÀNICA 2/2023 de 22 de març del Sistema Universitari
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-7500>
- LLEI 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya (LUC).
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-4932-consolidado.pdf>
- REIAL DECRET LEGISLATIU 5/2015, de 30 d'octubre que aprova el text refós de la LLEI de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-11719-consolidado.pdf>

Marc intern

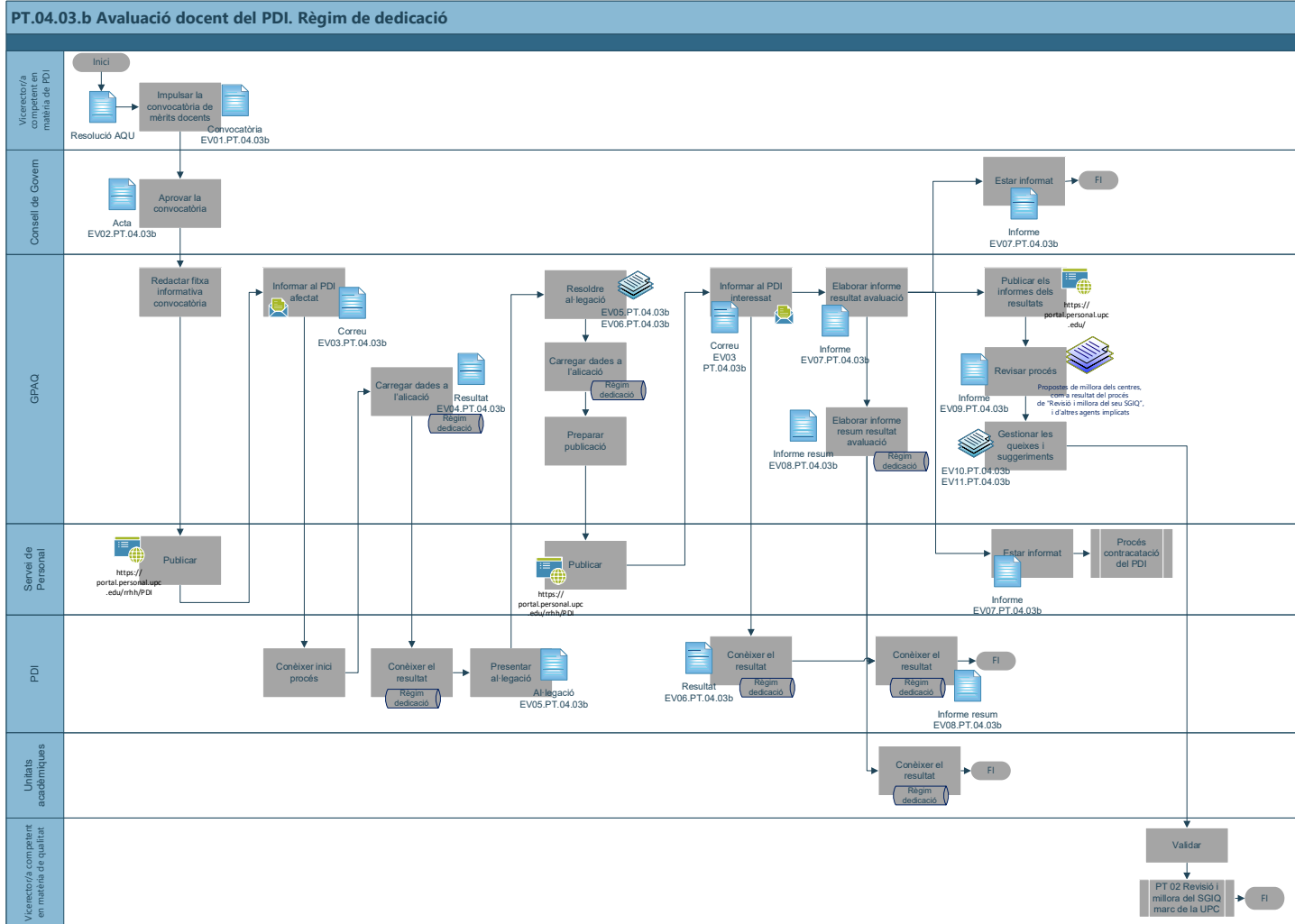
- Text refós del Règim de dedicació del professorat de la UPC, resultat de la incorporació al document original aprovat per acord 115/2008 del Consell de Govern de 24 de juliol, dels canvis aprovats per acord 86/2012 del Consell de Govern de 12 de juny
https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/Informacio_General/Dedicacio_avaluacio/Regim_dedicacio_PDI
- Actualització dels criteris d'avaluació en l'àmbit de la docència i la recerca del Règim de Dedicació del PDI de la UPC, aprovat per acord CG/2020/06/30, de 8 d'octubre de 2020.
<https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern/sessio-05-2020-del-consell-de-govern/comissio-de-personal-i-accio-social-pendent-celebracio/aprovacio-de-lactualitzacio-dels-criteris-davaluacio-en-docencia-i-recerca-del-regim-de-dedicacio-del-pdi-de-la-upc>
- Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya publicats al DOGC número 6140 d'1 de juny de 2012 i la correcció d'errades publicades al DOGC número 6257 de 20 de novembre de 2012.
<https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/altres-acords/estatuts-navegables-text-consolidat/estatuts-2012-versio-navegable>
- Convocatòria anual de la UPC del procés d'avaluació del règim de dedicació del professorat de la UPC.
https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/Informacio_General/Dedicacio_avaluacio/Regim_dedicacio_PDI
- Criteris d'avaluació actualitzats en cada convocatòria.
https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/Informacio_General/Dedicacio_avaluacio/Regim_dedicacio_PDI

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Vicerector/a responsable de Personal Docent i Investigador
RESPONSABLE GESTOR	Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat

RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S , I N T E R È S	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Docent i Investigador (PDI) Els mecanismes de representació del PDI en el procés, es realitza principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i també a través dels òrgans de representació sindical (Junta del PDI funcionari i Comitè del PDI laboral). També participa amb la comunicació de propostes de millora i a través de les al·legacions comunicades en el tràmit d'audiència. ● Estudiantat Els mecanismes de participació dels estudiants es realitza mitjançant la participació en les enquestes que valoren l'actuació docent del professorat. A més a més els estudiants també formen part de la comissió d'avaluació i de la comissió de garanties que avaluen els complements docents. ● Administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Al llarg dels processos d'avaluació es garanteix la publicitat de les dades que es tindran en compte en la presa de decisions mitjançant l'accés a les aplicacions informàtiques que gestionen aquests processos. A més, el PDI disposa del Portal de PDI per poder consultar el desenvolupament del procés a més de la consulta del seu expedient. Un cop finalitzat el procés es presenten documents, que informen sobre el resultat del procés, als òrgans de govern de la Universitat per a la seva informació i/o aprovació.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida i l'anàlisi de la informació es fa a través de bases de dades internes de la UPC d'acord amb la política del PDI aprovada pels òrgans de govern, per tal d'establir els processos d'avaluació docent del PDI.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>Anualment, els propietaris 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> <p>El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés.</p>

10 FLUXGRAMA





11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 04.04 Formació del PDI i PTGAS

Subprocés	Propietari del subprocés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
PT 04.04a Formació del PDI	Vicerector de Política Acadèmica	Consell de Govern	Previst 19/12/2023
PT 04.04b Formació del PTGAS	Gerent/a		
PT 04.04c Mobilitat PDI/PTGAS	Vicerector/a competent en matèria política internacional		

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió inicial (Convocatòria AUDIT)	03/06/2008
V1	Actualització del procés (Convocatòria AUDIT)	21/11/2011
V2	Actualització del procés (Convocatòria AUDIT)	21/05/2013
V3	Actualització del procés arrel de l'avaluació SGIQ Escola de Doctorat Aprovada pel Consell de Govern	02/07/2020
V4	Versió revisada Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 08/10/2021
V5	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Versió aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V6	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023

ÍNDEX

	PT 04.04a Formació del Personal Docent i Investigador	4
1	FINALITAT.....	4
2	ABAST.....	4
3	DEFINICIONS.....	4
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	4
	4.1 Queixes i suggeriments.....	5
	4.2 Revisió del procés.....	5
5	INDICADORS.....	6
6	EVIDÈNCIES.....	7
7	RESPONSABILITATS.....	8
8	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	9
9	FITXA RESUM.....	11
10	FLUXGRAMA.....	12
11	ANNEX 1: PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”.....	13
	PT 04.04b Formació del Personal Tècnic, de Gestió i d’Administració i Serveis	14
1	FINALITAT.....	14
2	ABAST.....	14
3	DEFINICIONS.....	14
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	14
	4.1 Queixes i suggeriments.....	16
	4.2 Revisió del procés.....	16
5	INDICADORS.....	16
6	EVIDÈNCIES.....	17
7	RESPONSABILITATS.....	19
8	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	20
9	FITXA RESUM.....	20
10	FLUXGRAMA.....	22
11	ANNEX 1: PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”.....	23
	PT 04.04c Mobilitat del PDI i PTGAS	24
1	FINALITAT.....	24
2	ABAST.....	24
3	DEFINICIONS.....	24



4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	24
4.1	Queixes i suggeriments	25
4.2	Revisió del procés	25
5	INDICADORS	25
6	EVIDÈNCIES	26
7	RESPONSABILITATS	27
8	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	28
9	FITXA RESUM	29
10	FLUXGRAMA.....	30
11	ANNEX 1: PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	31

PT 04.04a Formació del Personal Docent i Investigador

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de disposar d'un sistema de formació del personal docent i investigador (PDI) de la UPC que fomenti el seu desenvolupament professional en tots els àmbits de l'activitat acadèmica, especialment pel que fa a la docència, i que contribueixi a la millora de la seva qualificació.

2 ABAST

El present document és d'aplicació al disseny, aprovació, planificació, execució i avaluació de les activitats formatives adreçades a tot el personal docent i investigador de la UPC i orientades a la millora de l'activitat acadèmica.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Anualment, l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) convoca a tots els interlocutors de les unitats acadèmiques (EV01.PT04.04a) per presentar les principals novetats sobre el pla de formació del PDI i informar-los de les actuacions més rellevants relacionades amb la formació, la innovació i el suport a la docència, i per recollir les demandes i necessitats dels seus centres. També, des de l'ICE, es realitza com a mínim un cop l'any una enquesta adreçada a tot el PDI de la UPC per copsar les necessitats de formació. Com a complement d'aquesta acció, es fan reunions individuals amb cada interlocutor de cada unitat acadèmica (EV01.PT04.04a) per valorar conjuntament les necessitats i demandes del professorat i establir actuacions que els donin resposta.

Un cop realitzada la detecció de necessitats i identificades les possibles accions formatives, els tècnics de formació, d'acord amb les directrius i sota la supervisió de la direcció tècnica (cap de la unitat de servei de suport ICE) i la corresponent sotsdirecció, elaboren una proposta (EV02.PT04.04a) inicial amb les línies generals del pla de formació, tenint en compte la disponibilitat pressupostària. Aquesta proposta s'aprova en primera instància per l'equip directiu de l'ICE per ser presentada i ratificada per la Junta de l'ICE (EV03.PT04.04a).

A partir d'aquesta proposta, es fa la programació de les activitats previstes. Com es tracta d'una oferta adaptable i flexible, durant la seva execució s'incorporen els encàrrecs addicionals que es produeixen en el període. Cada quadrimestre es revisa la programació inicial (EV04.PT04.04a).

Un cop aprovat i definit el pla de formació, es donen a conèixer el conjunt d'activitats que componen el pla de formació i el calendari previst.

En el cas que sigui una activitat formativa realitzada sota demanda d'una unitat acadèmica, l'ICE envia l'enllaç amb tota la informació sobre l'activitat i sobre l'accés a les inscripcions a la unitat acadèmica corresponent, que és qui realitza la difusió al professorat de la seva unitat acadèmica o campus.

A l'inici de cada activitat, el tècnic/ca de formació de l'ICE responsable de la mateixa, vetlla per a què tots els aspectes logístics estiguin correctes.

Durant el període de realització de les activitats, els tècnics/ques de formació de l'ICE estan en contacte amb el formador o formadors per vetllar pel seu correcte desenvolupament.

Posteriorment, s'avaluen les activitats, per part dels assistents i els formadors, mitjançant un qüestionari en format electrònic (EV05.PT04.04a i EV06.PT04.04a). En aquest qüestionari també es recullen idees i suggeriments sobre altres necessitats formatives. Aquesta informació s'incorpora a la detecció de necessitats i s'utilitza en el disseny del pla de formació per a períodes posteriors, i en paral·lel es genera

un informe per a recollir les possibles queixes i suggeriments que s'hagin informat a través dels qüestionaris (EV07.PT04.04a).

Els resultats de l'avaluació de cada activitat són informats als formadors. En cas que l'activitat hagi estat encarregada per una unitat acadèmica, els resultats de l'avaluació també s'envien a la persona que hagi fet l'encàrrec. La tècnica/tècnic de l'ICE analitza aquests resultats, els comenta amb el formador i amb la unitat acadèmica, si s'escau, i proposa actuacions de millora.

Els resultats globals de l'avaluació (EV08.PT04.04a) de les activitats s'analitzen conjuntament entre l'equip directiu i tècnic de l'ICE i són presentats anualment a la Junta de l'ICE. Els resultats queden recollits en la memòria anual (EV09.PT04.04a) de l'ICE, que aprova la Junta (EV03.PT04.04a).

L'ICE publica els resultats a la seva pàgina web de l'ICE <https://www.ice.upc.edu/ca/lice-de-la-upc/memoria-ice>, per tal que sigui accessible a tots els grups d'interès.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV10.PT04.04a) i suggeriments (EV11.PT04.04a) vinculats a aquest procés és el [formulari electrònic](#) disponible a la pàgina web de l'ICE. Tanmateix es recullen suggeriments i propostes de millora més específiques mitjançant les respostes als qüestionaris d'avaluació (EV05.PT04.04a i EV06.PT04.04a).

Si es rep algun suggeriment o queixa, l'ICE 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, els propietaris del subprocés, amb el suport del cap del Servei de Suport a l'ICE i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu 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 (EV12.PT04.04a) 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 rebuts al [formulari electrònic](#) disponible a la seva pàgina web.
- 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 (EV12.PT04.04a), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Indicadors Activitats de Formació

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN6.PT04.04a	Nombre total d'hores de formació	Hores formatives totals que s'obtenen de multiplicar el nombre d'assistents de cada curs per les hores del curs i sumant-les
IN08.PT04.04a	Satisfacció dels formadors	Satisfacció dels formadors sobre el desenvolupament de l'activitat, entre 0 i 5 (de menor a major satisfacció)
IN09.PT04.04a	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal definit
IN10.PT04.04a	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal definit
IN11.PT04.04a	Mitjana d'activitats formatives rebudes per cada PDI	Mitjana d'activitats formatives rebudes per cada PDI
IN12.PT04.04a	Percentatge del PDI que obté certificat del total de PDI que s'ha inscrit	Percentatge del PDI que tenen dret a certificat per haver assolit el nivell requerit (assistència, aprofitament, etc.) del total del PDI que s'ha inscrit
IN13.PT04.04a	Satisfacció acadèmica dels participants en formacions	Satisfacció acadèmica dels participants en formacions, entre 0 i 5 (de menor a major satisfacció)
IN14.PT04.04a	Satisfacció organitzativa dels participants en formacions	Satisfacció organitzativa dels participants en formacions, entre 0 i 5 (de menor a major satisfacció)

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN15.PT04.04a	Satisfacció amb el suport institucional a la formació del PDI per al desenvolupament de l'activitat acadèmica	Satisfacció amb el suport institucional a la formació del PDI per al desenvolupament de l'activitat acadèmica, entre 1 i 5 (de menor a major satisfacció).
IN16.PT04.04a	Grau d'impacte de les activitats de millora docent (cursos de formació, jornades, projectes d'innovació docent, etc.) en les assignatures	Grau d'impacte de les activitats de millora docent (cursos de formació, jornades, projectes d'innovació docent, etc.) en les assignatures, entre 1= poc impacte i 5 = molt impacte

* 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.PT04.04a Documentació reunions interlocutors	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	Permanent
EV02.PT04.04a Proposta línies formatives	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	Fins aprovació
EV03.PT04.04a Actes Junta ICE	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	Permanent
EV04.PT04.04a Oferta quadrimestral de formació del PDI	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	Permanent
EV05.PT04.04a Enquestes de satisfacció dels participants	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	2 anys

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV06.PT04.04a Enquestes de satisfacció dels formadors	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	2 anys
EV07.PT04.04a Informe queixes i suggeriments identificades als qüestionaris	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	Permanent
EV08.PT04.04a Informes avaluació global	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	Permanent
EV09.PT04.04a Memòria anual de l'ICE	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	https://www.ice.upc.edu/ca/lice-de-la-upc/memoria-ice	Permanent
EV10.PT04.04a Queixes	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	5 anys
E11.PT04.04a Suggeriments	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	5 anys
EV12.PT04.04a Document Informe avaluació del funcionament del procés	Cap de la unitat de servei i suport a l'ICE	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigg-upc/processos-transversals Repositori institucional G:\ICE\1. PROGRAMES DE FORMACIÓ\FORMACIÓ DEL PDI\03 SISTEMA DE QUALITAT - PROCÉS FORMACIÓ PDI	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietaris del subprocés:

Vicerector/a de Política Acadèmica: El propietari del procés, amb el suport de la Unitat de Servei de Suport ICE, ha 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. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Altres agents implicats:

Director/a de l'ICE: Revisar el bon funcionament del procés i implantar-hi, si escau, propostes de millora. Elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Cap de la Unitat de Servei de Suport ICE (Responsable gestor): A partir del pla d'actuació dissenyar les activitats, executar i gestionar el seu desenvolupament, mesurar i avaluar els resultats i l'impacte de la formació realitzada i realitzar també el seguiment per a la millora contínua de la formació. Donar suport a la revisió del bon funcionament del procés i a la implantació, 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.

Consell de Govern de la UPC. Aprovar el Document Marc del Pla de Formació.

Junta de l'ICE. Estudiar les propostes i aprovar les línies d'actuació del pla de formació presentades pel director/a. Conèixer l'informe global d'avaluació. Aprovar la memòria d'activitats anual presentada pel director/a.

Equip directiu ICE. Definir i proposar per a la seva aprovació la proposta del pla de formació, l'avaluació global, el control pressupostari de les activitats i la memòria anual.

Interlocutors de les unitats acadèmiques amb l'ICE. Detectar necessitats de formació del seu professorat; promoure i fer difusió de la formació organitzada per l'ICE entre el professorat del seu centre.

Els **equips directius** de les unitats acadèmiques fan encàrrecs concrets derivats de les necessitats formatives del seu personal.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu. Donar suport al propietari i gestors en la revisió del funcionament del procés, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat. Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat. Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

El **Consell de Direcció** de la UPC, principalment a través dels diferents vicerectors, fan encàrrecs concrets d'activitats específiques.

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)
- [Llei 14/2011, d'1 de juny, de la ciència, la tecnologia i la innovació](#)
- [Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic](#)
- [Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors](#)
- [RESOLUCIÓ TRE/309/2006, de 21 de desembre, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes per al període del 10.10.2006 al 31.12.2009 \(codi de conveni núm. 7902500\). \(Correcció d'errades en el DOGC núm. 5664, pàg. 51917, de 6.7.2010\).](#)



- [RESOLUCIÓ TSF/272/2017, de 20 de febrer, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'Acord de la Comissió negociadora sobre la modificació del 1r Conveni col·lectiu del personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes \(codi de conveni núm. 79002500012006\).](#)

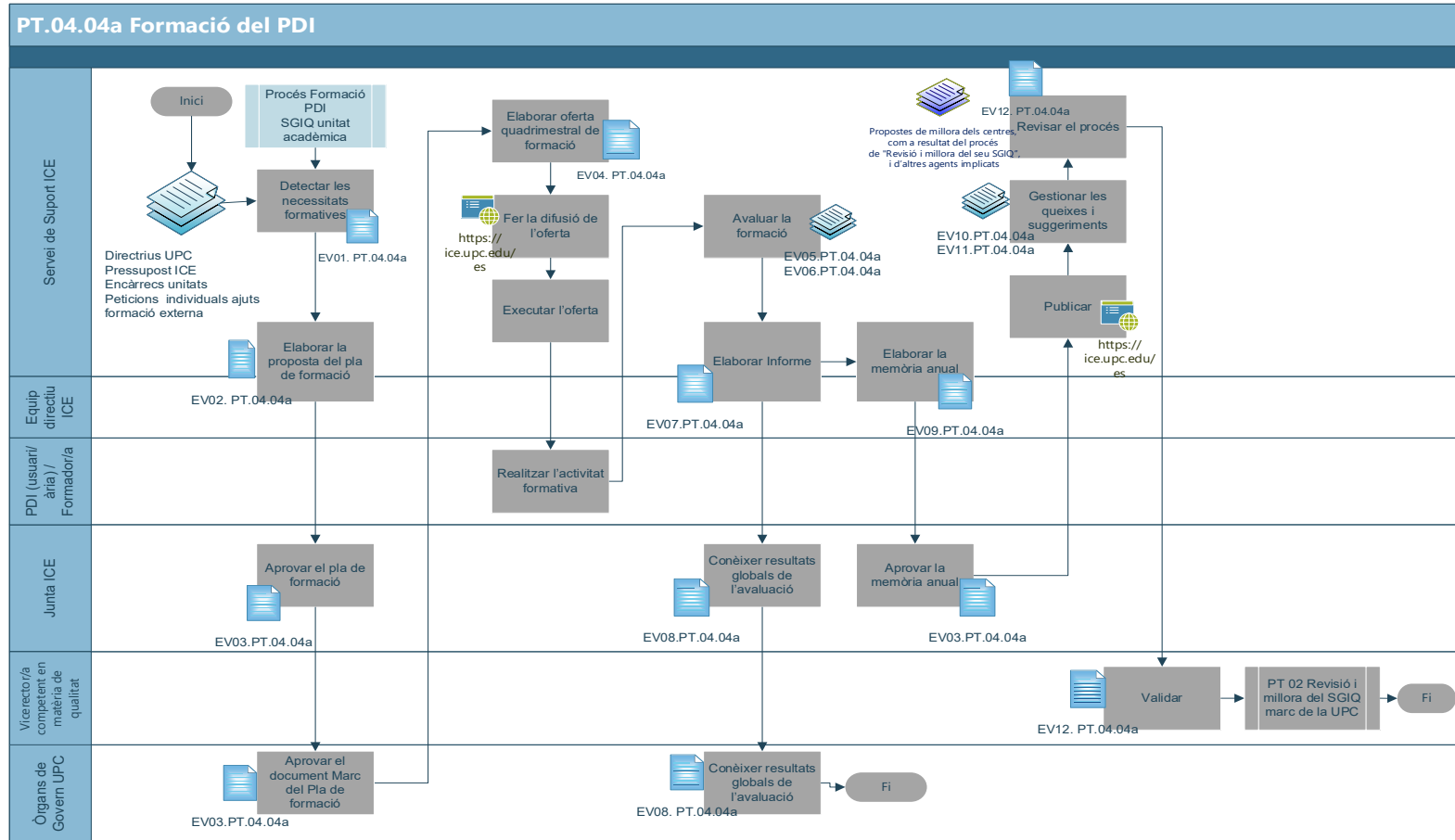
Marc intern:

- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Reglament d'organització i funcionament de l'Institut de Ciències de l'Educació](#)
- [Acord núm. 207/2005 del Consell de Govern pel qual s'aprova el Pla de formació del PDI de la UPC \(Document marc\)](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector de Política Acadèmica
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat de Servei de Suport ICE
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal docent i Investigador i Personal docent i investigador en formació: Els mecanismes de participació del PDI en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i de les unitats acadèmiques. També a través dels òrgans de representació dels diversos col·lectius (Junta del PDI Funcionari i Comitè PDI Laboral). El PDI també participa mitjançant una enquesta adreçada a tot el PDI de la UPC per copsar les necessitats de formació (detecció de necessitats de formació) i l'enquesta de satisfacció del PDI (<i>PT03. Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès</i>) on respon preguntes vinculades al suport institucional que rep (entre d'altres, la formació) i mitjançant les enquestes que es realitzen des de l'ICE en finalitzar cada activitat formativa. ● Professorat no universitari, administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>La memòria anual de l'ICE recull l'avaluació de les activitats formatives realitzades. Aquesta memòria és aprovada per la Junta de l'ICE, i presentada als diferents òrgans consultius i de govern de la UPC i se'n fa difusió a tota la comunitat universitària, així com als grups d'interès.</p> <p>L'Equip Directiu i la Junta de l'ICE vetllaran per la difusió dels resultats del procés i de les iniciatives de revisió i millora del mateix.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		L'equip directiu analitza i elabora la informació relativa al procés referent a la formació del PDI, així com dels canals utilitzats per la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>Anualment, els propietaris del procés, amb el suport del responsable gestor i de l'SDO, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.</p> <p>El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés</p>

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1: 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:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PT 04.04b Formació del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de definir plans i propostes de formació, eines i metodologies d'aprenentatge i desenvolupament professional per a garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en la capacitat del PTGAS de la universitat, facilitant la seva promoció i carrera professional a la Universitat.

2 ABAST

El present document és d'aplicació al disseny, planificació, execució i avaluació de les activitats formatives adreçades al personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis que té vinculació i presta els seus serveis en les diferents unitats de la Universitat Politècnica de Catalunya.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés de formació PT 04.04.b dirigit al Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis s'emmarca dins del procés estratègic PT 04.01. Definició de Polítiques de PDI i PTGAS, i contempla la formació interna i externa.

El Servei de Desenvolupament Professional recull i analitza de forma contínua les necessitats de formació. S'avaluen les problemàtiques i es prioritzen les necessitats de qualificació i desenvolupament a curt i mig termini, conjuntament amb els caps i responsables de serveis i unitats i directament amb els professionals implicats en els diferents àmbits de gestió, tècnics i de serveis de la universitat. Això permet definir actuacions i adaptar continguts específics de formació per a tots els col·lectius i perfils professionals, en forma de plans anuals o plurianuals de formació (EV01.PT04.04b) i la definició d'itineraris de formació per a la qualificació o desenvolupament de determinades competències tècniques i personals.

En funció de les necessitats i de la demanda, es valora la possibilitat de realitzar la formació a través de formació interna o bé mitjançant formació externa.

A partir de la informació recollida s'elabora el programa formatiu (prèvia informació i aprovació dels òrgans consultius i de govern de la UPC) i s'ofereixen les diferents activitats formatives al PTGAS de la UPC per tal que puguin sol·licitar-les.

L'oferta formativa interna (EV02.PT04.04b) és elaborada pel Servei de Desenvolupament Professional. A continuació, l'oferta i el seu finançament són presentats per part del Servei de Desenvolupament Professional al/a la Gerent/a, a la Comissió Mixta de Formació i als agents socials (EV03.PT04.04b). A partir d'aquí, es realitza la programació i la contractació de les activitats formatives a càrrec de formadors o empreses externes i la signatura d'acords de col·laboració amb serveis i unitats com a formadores internes.

Finalment es presenta l'oferta formativa interna als consells de comandaments i a tot el PTGAS.

Pel que fa a la subvenció o als ajuts per a la formació externa es realitzen un cop validada la pertinença en relació a l'aplicabilitat a la UPC (EV04.PT04.04b).

Durant l'any es dissenyen i s'ofereixen activitats formatives com a resposta a necessitats sorgides per canvis o actualitzacions de normatives, procediments o eines o bé com a suport al desenvolupament de projectes transversals a mida de les seves necessitats d'execució.

Execució del pla de formació

L'execució del pla de formació comença amb la difusió i publicació (EV05.PT04.04b) de l'oferta formativa a través de la intranet de Personal i la rebuda de sol·licituds d'inscripció a través del qüestionari d'expectatives (EV06.PT04.04b) de cada activitat. En el qüestionari d'expectatives, entre d'altres, es justifica i s'indica la finalitat de l'assistència a l'activitat formativa. Les sol·licituds de formació interna són realitzades a través dels caps de les unitats que prioritzen les demandes formatives de les persones i entre les persones del seu equip.

Un cop valorades les sol·licituds rebudes, es decideixen les persones a convocar i les persones que resten en espera. Es publiquen les llistes amb les sol·licituds acceptades (EV05.PT04.04b) i que resten en llista d'espera (EV05.PT04.04b), que són d'accés i consulta per a tot el PTGAS a través del Portal de Formació. Així mateix, s'informa de les sol·licituds d'inscripció no acceptades a l'activitat i dels motius (EV05.PT04.04b). D'acord amb la disponibilitat de recursos, es programen noves edicions fins a esgotar les llistes d'espera i donar resposta a totes les demandes de l'activitat formativa durant l'any.

El Servei de Desenvolupament Professional realitza un seguiment, una avaluació i anàlisi sobre el desenvolupament i els resultats de les activitats realitzades dins del Pla de Formació intern.

En la formació interna s'avalua l'aprenentatge mitjançant exercicis i l'avaluació del docent durant la realització de l'activitat formativa, mitjançant plans d'aplicabilitat, sessions de seguiment i qüestionaris. El resultat d'aquesta avaluació consta a l'expedient de formació individual (EV07.PT04.04b) com a Superat o No Superat. Al finalitzar l'activitat formativa els participants avaluen el desenvolupament i els resultats de l'activitat formativa donant resposta a un qüestionari de satisfacció global (EV08.PT04.04b). Aquest qüestionari és nominatiu i obligatori el seu emplenament i lliurament per a donar l'activitat com a finalitzada i poder acreditar-la a l'expedient intern. En aquest qüestionari també es recull informació sobre suggeriments i millores a realitzar en l'activitat i noves necessitats relacionades.

Paral·lelament, s'avaluen la satisfacció i els indicadors de desenvolupament i resultats per part del docent mitjançant un qüestionari (EV09.PT04.04b), en el que es recull la seva valoració, l'aportació de millores i consideracions referents a canvis i noves necessitats relacionades. L'emplenament d'aquesta avaluació per part del docent és imprescindible per donar com a finalitzada la seva col·laboració, ja sigui formador extern o formador intern. Els tècnics de formació del Servei de Desenvolupament Professional realitzen un seguiment directe i continu del desenvolupament de les activitats formatives.

A la finalització de l'activitat formativa es realitza l'Informe al docent dels resultats de l'avaluació dels participants a l'activitat formativa (EV10.PT04.04b), l'anàlisi i resultats de la comparativa entre el qüestionari d'expectatives, el qüestionari de satisfacció participants i el qüestionari del docent (EV10.PT04.04b) i l'anàlisi qualitatiu i/o informe tècnic sobre l'assoliment general, millores a realitzar, i resultats dins del pla de formació o l'itinerari formatiu en el que està incorporada l'activitat. Propostes de continuïtat i/o canvis o noves activitats (EV10.PT04.04b).

L'actualització i revisió de la pàgina web del Servei de Desenvolupament Professional és una de les accions de millora que s'incorporen a l'agenda de 2024.

Els resultats globals de l'avaluació de la formació interna estan incorporats en la Memòria anual de rendició de comptes de Formació PTGAS (EV11.PT04.04b), que es publica a la web de la UPC (<https://www.upc.edu/sdp/ca/formacio-del-pas/dades-estadistiques>).

Els indicadors formen part de la Memòria de rendició de comptes anual que elabora el Servei de Desenvolupament Professional i que presenta als interlocutors socials, a la Gerència i publica en obert a la web <https://www.upc.edu/sdp/ca/formacio-del-pas/dades-estadistiques>. A aquesta informació s'incorporen les valoracions dels agents socials en la reunió anual de rendició de comptes de la Comissió Mixta de Formació.

El personal del Servei de Desenvolupament Professional publica al Portal de Formació el Pla de Formació, les activitats formatives <http://desenvolupament.upc.edu> i la Memòria (<https://www.upc.edu/sdp/ca/formacio-del-pas>), tot garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV12.PT04.04b) i suggeriments (EV13.PT04.04b) vinculats a aquest procés és la bústia de correu electrònic sdp.formacio@upc.edu des de la qual es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest. Es preveu crear un punt d'entrada únic de queixes i suggeriments fent servir el *Demana UPC* que estarà disponible a partir de 2024.

Si es rep algun suggeriment o queixa, l'SDP 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 subprocés, amb el suport del/de la director/a i del/de la cap del Servei de Desenvolupament Professional i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV14.PT04.04b) 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 a la bústia de correu electrònic sdp.formacio@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 (EV14.PT04.04b), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN06.PT04.04b	Percentatge del pressupost de la universitat destinat a formació del PTGAS	Percentatge del pressupost de la universitat destinat a formació del PTGAS
IN08.PT04.04b	Percentatge del PTGAS que han realitzat formació externa del total de PTGAS	Percentatge del PTGAS que han realitzat formació externa del total de PTGAS
IN19.PT04.04b	Satisfacció general amb les accions formatives al PTGAS	Grau de satisfacció general dels assistents a les formacions. Escala entre 1 (molt baix) i 4 (molt alt).
IN20.PT04.04b	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal definit al procés.
IN21.PT04.04b	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal definit al procés.
IN22.PT04.04b	Percentatge del PTGAS-F que ha realitzat formació interna	Percentatge del PTGAS-F que han realitzat formació interna del total de PTGAS-F
IN23.PT04.04b	Percentatge del PTGAS-L que ha realitzat formació interna	Percentatge del PTGAS-L que han realitzat formació interna del total de PTGAS-L
IN24.PT04.04b	Nombre d'hores de formació interna realitzada pel PTGAS	Nombre total d'hores de formació interna realitzada pel PTGAS

* 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.PT04.04b Pla de Formació	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional http://desenvolupament.upc.edu/	Conservació permanent
EV02.PT04.04b Oferta formativa anual	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional http://desenvolupament.upc.edu/	Conservació permanent

Identificació**	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV03.PT04.04b Acta de la reunió de la Comissió Mixta de Formació i els agents socials Aquesta evidència està a partir de 2012 acompanyant a l'acord signat de la proposta formativa a presentar pel finançament amb el Fons de Formació Contínua. Es recullen les línies formatives i les accions de formació. En anys previs hi ha l'acord signat de la proposta formativa però no es realitzava una acta específica de la reunió.	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional https://drive.google.com/drive/folders/1deIUA61xPOA4bi2zi9wQ	Conservació permanent
EV04.PT04.04b Expedients de sol·licituds d'ajuts per a formació externa	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional (C:\Users\Formació 2022\Formació externa\Peticions Subvenció SDP formació externa\Sol·licitud de subvenció formació externa.docx)	6 anys
EV05.PT04.04b Expedient accions formatives internes (objectius, programa, llistes d'assistència, incidències, resultats, avaluació...)	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional (\\telemann\Grups\SD P-Formacio)	6 anys
EV06.PT04.04b Qüestionari expectatives inicials	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional http://desenvolupament.upc.edu/	6 anys
EV07.PT04.04b Expedient formatiu individual	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional http://desenvolupament.upc.edu/	Conservació permanent
EV08.PT04.04b Qüestionari d'avaluació i satisfacció	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional http://desenvolupament.upc.edu/	Conservació permanent
EV09.PT04.04b Qüestionari valoració activitat i millores per part del formador	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional https://forms.gle/2uVWwvnhc3cmJXdT8	Conservació permanent
EV10.PT04.04b Informes de valoració i de resultats de les activitats formatives i dels plans de formació específics	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional (\\telemann\Grups\SD P-Formacio\Formació 2023\Models Programes, documentacio, pressupost\Informes QS EI)	Conservació permanent

Identificació**	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV11.PT04.04b Memòria de Formació	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Repositori institucional https://www.upc.edu/sdp/ca/formacio-del-pas/dades-estadistiques	Conservació permanent
EV12.PT04.04b Queixes	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Correus electrònics sdp.formacio@upc.edu	5 anys
EV13.PT04.04b Suggestiments	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	Correus electrònics sdp.formacio@upc.edu	5 anys
EV14.PT04.04b Informe d'avaluació de funcionament del procés	Cap del Servei de Desenvolupament Professional	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Conservació permanent

**S'han recodificat les evidències per mantenir l'ordre lògic en què intervenen en el procés.

7 RESPONSABILITATS

Propietari/ària del subprocés:

Gerent/a: Aprova el Pla director de formació i les propostes presentades.

El propietari del subprocés amb el suport del Servei de Desenvolupament Professional ha 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:

Director/a de l'Àrea d'Organització i Desenvolupament del PTGAS: Valida i completa la proposta tècnica del Pla director de formació i la presenta al gerent per a la seva aprovació.

Cap del Servei de Desenvolupament Professional (Responsable gestor): Proposa a la direcció i a la gerència els plans de formació per al PTGAS, executa i gestiona el seu desenvolupament, mesura i avalua els resultats i l'impacte de la formació realitzada, així com realitza el seguiment per a la millora contínua de la formació i dels seus resultats en la transferència al lloc de treball.

Dona suport a la revisió del bon funcionament del procés 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.

Òrgans de Representació Social: Òrgans consultius de representació del personal.

Unitats funcionals de la universitat: Sol·liciten formació per donar resposta a necessitats sorgides per canvis o actualitzacions de normatives, procediments o eines, o bé com a suport de projectes transversals a mida de les seves necessitats d'execució

Comissió Mixta de Formació: Òrgan consultiu i de negociació.

Agents socials del Fons de Formació Contínua per les Administracions públiques: Agents amb els quals s'acorda la proposta de formació a presentar per al finançament amb aquest Fons.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu: Donar suport als propietaris gestors en la revisió del funcionament del procés, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat: Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat: Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)
- [Llei 14/2011, d'1 de juny, de la ciència, la tecnologia i la innovació](#)
- [Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic](#)
- [Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors](#)

Marc intern:

- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Pla Director de Formació i Desenvolupament per al PTGAS](#)

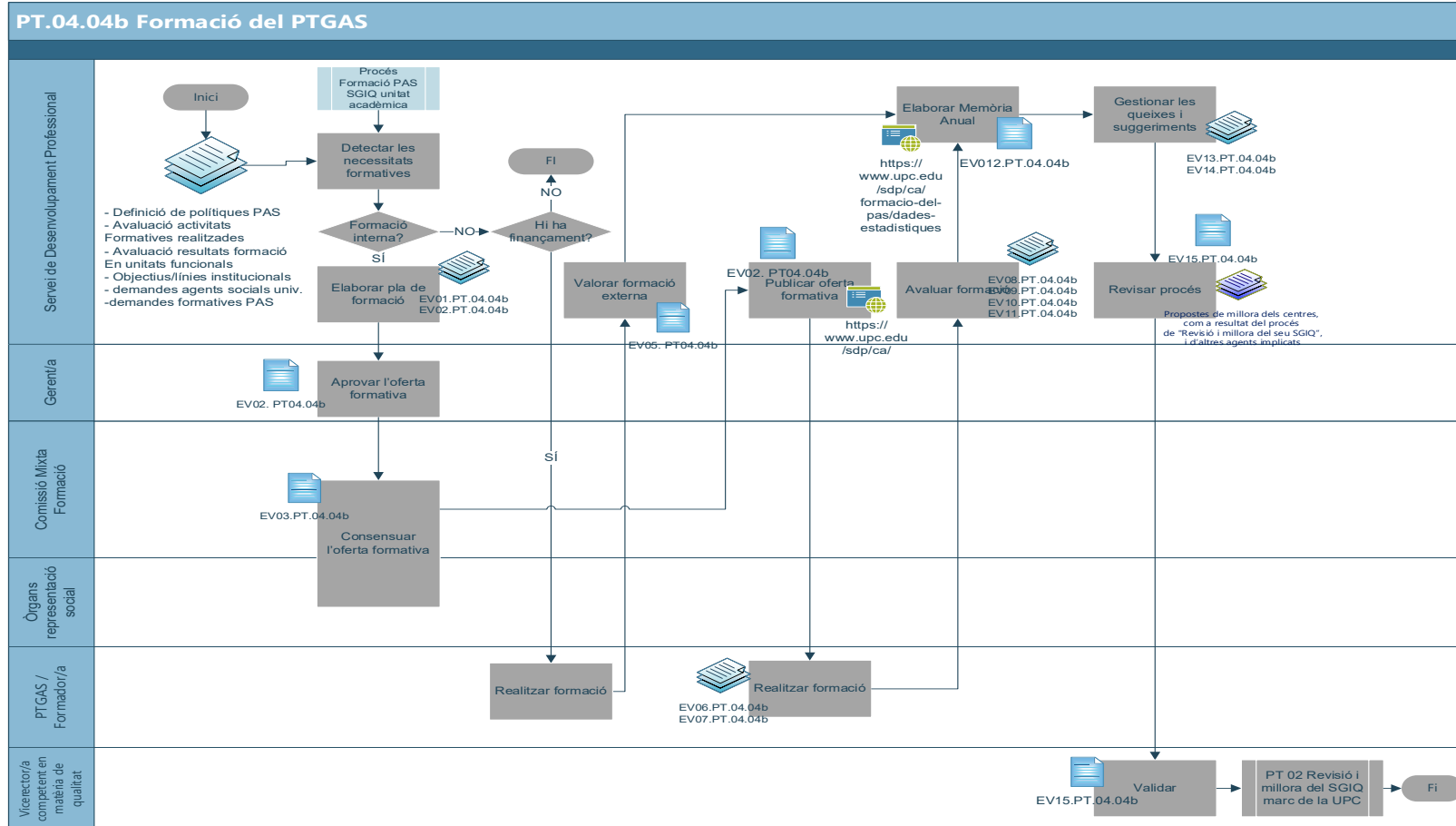
9 FITXA RESUM

PROPIETARIS DEL PROCÉS		Gerent/a
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Servei de Desenvolupament Professional
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D ' I N T E R	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS): Els mecanismes de participació del PTGAS en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat, a la Comissió Mixta i també a través dels òrgans de representació dels diversos col·lectius (Junta del PTGAS Funcionari i Comitè PTGAS Laboral). El PTGAS també participa mitjançant l'enquesta de satisfacció del PTGAS (PT03. <i>Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès</i>) on respon preguntes vinculades a la formació que ofereix la universitat) i mitjançant les enquestes que es realitzen des de l'ICE en finalitzar cada activitat formativa.



È S		<ul style="list-style-type: none">• Administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	La recollida d'informació per elaborar les accions formatives es fa a través de reunions amb els/les treballadors/es, els caps, sessions avaluadores de la formació impartida anteriorment, la comissió mixta de formació. També s'inclouen els objectius fixats per la gerència. Aquesta informació s'introdueix a la base de dades del Servei de Desenvolupament Professional i es realitza una anàlisi exhaustiva de la informació, d'acord amb criteris establerts prèviament.
	SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	Anualment, el propietari del subprocés, amb el suport del responsable gestor i de l'SDO, 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 4.2 del procés.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1: 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:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PT 04.04c Mobilitat del PDI i PTGAS

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal promoure i gestionar la mobilitat “outgoing” del Personal Docent i Investigador (PDI) i del Personal Tècnic, de Gestió i d’Administració i Serveis (PTGAS) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), així com la mobilitat “incoming” per al PDI i PTGAS d’altres organismes públics.

2 ABAST

El present document és d’aplicació al disseny, execució i avaluació de les activitats de mobilitat “outgoing” adreçades al personal docent i investigador i al personal tècnic, de gestió i d’administració i serveis de la Universitat Politècnica de Catalunya, així com a la mobilitat “incoming” per al PDI i PTGAS d’altres organismes públics.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El/la vicerector/a competent en matèria de política internacional, conjuntament amb la unitat d’administració i serveis “Gabinet de Relacions Internacionals” (GRI), impulsen la internacionalització de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) a través de les accions contemplades al Pla d’Internacionalització de la UPC que entre els seus objectius promou la cultura i les competències internacionals en tots els col·lectius de la UPC.

El Gabinet de Relacions Internacionals (GRI) s’encarrega de tramitar les convocatòries de mobilitat internacional del PDI i PTGAS, així com d’informar sobre les convocatòries de beques i ajuts públics i privats (EV01.PT04.04.c) [a través de la seva pàgina web](#), per tal de fomentar la mobilitat internacional.

Així mateix, s’encarrega de tramitar les peticions d’ajuts per a la mobilitat (EV02.PT04.04c) als organismes promotors de les beques i ajuts, així com de la distribució del pressupost destinat a finançar les despeses de mobilitat del PDI i PTGAS.

La sol·licitud de mobilitat per part del PDI, en funció de la durada de l’estada, comporta la concessió d’un permís per a la realització de l’estada. L’obtenció d’aquest permís es regeix per l’aprovació dels òrgans de govern de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) de diferents [convocatòries de permisos de mobilitat externa del PDI](#) per a cada curs acadèmic.

El GRI comunica les resolucions de les diferents convocatòries (EV03.PT04.04c) i posteriorment s’encarrega de la justificació dels ajuts concedits (EV04.PT04.04c), tot coordinant la recollida de la informació de caire econòmic, acadèmic, o bé aquella requerida segons la convocatòria, tramitant-la als organismes promotors de les beques i ajuts.

Així mateix, el Servei de Desenvolupament Professional (SDP) incorpora les dades de la mobilitat del PTGAS a l’expedient de formació d’aquest col·lectiu.

Tanmateix, el GRI organitza l’acollida i sessió de benvinguda a la UPC (EV05.PT04.04c) així com sessions de presentació de l’activitat de gestió de les diferents unitats d’administració i serveis de la UPC (EV06.PT04.04c), principalment, per al PTGAS que així ho sol·licita d’acord amb la naturalesa de la seva estada.

Un cop finalitzada la mobilitat, el GRI genera els corresponents informes i certificats quan els interessats els sol·liciten (EV07.PT04.04c).

El/la vicerector/a competent en matèria de política internacional presenta les accions de mobilitat, així com la resta d'accions incloses al Pla d'Internacionalització, i el seu seguiment a la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització (EV08.PT04.04c).

El personal del GRI publica a la [seva pàgina web](#) les convocatòries de mobilitat internacional del PDI i PTGAS, tot garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès. La Universitat també publica les convocatòries de mobilitat del PDI a <https://portal.personal.upc.edu/rrhh/PDI/>

4.1 Queixes i suggeriments

Els canals definits en funció del canal d'entrada i la temàtica per rebre les queixes (EV09.PT04.04c) i suggeriments (EV10.PT04.04c) vinculats a aquest procés, i des dels quals es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest estan recollides a la web del GRI (<https://www.upc.edu/sri/ca/gabinet/gestio-dincidencies>).

4.2 Revisió del procés

Anualment, el propietari del subprocés, amb del Gabinet de Relacions Internacionals i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació del funcionament del procés (EV11.PT04.04b) 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 a través de <https://www.upc.edu/sri/ca/gabinet/gestio-dincidencies>
- 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.PT04.04c)), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT04.04c	Nombre d'estades de mobilitat del PDI	Nombre d'estades de mobilitat realitzades pel PDI
IN05.PT04.04c	Mobilitat "outgoing" del PTGAS	Nombre de PTGAS de la UPC que ha realitzat mobilitat
IN06.PT04.04c	Mobilitat "incoming" del PTGAS	Nombre de PTGAS d'altres universitats que ha realitzat estada a la UPC
IN22.PT04.04c	Satisfacció amb el suport institucional a la mobilitat del PDI per al desenvolupament de l'activitat acadèmica	Satisfacció amb el suport institucional a la mobilitat del PDI per al desenvolupament de l'activitat acadèmica, entre 1 i 5 (de menor a major satisfacció).
IN23.PT04.04c	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal definit
IN24.PT04.04c	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal definit
IN25.PT04.04c	Percentatge de PTGAS que ha rebut ajuts de formació per la mobilitat	Percentatge de PTGAS que ha rebut ajuts de formació per la mobilitat respecte dels que han fet mobilitat

* 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.PT04.04c Beques i ajuts	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	2 anys
EV02.PT04.04c Petició de mobilitat	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	Permanent
EV03.PT04.04c Resolucions Beques i ajuts	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	Permanent
EV04.PT04.04c Justificacions dels ajuts concedits	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	Permanent
EV05.PT04.04c Acollida i sessió de benvinguda a la UPC	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV06.PT04.04c Sessions de presentació de l'activitat de gestió de les diferents unitats d'administració i serveis de la UPC	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	Permanent
EV07.PT04.04c Informes i certificats	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	Informes finals: Permanent
EV08.PT04.04c Actes Comissió Seguiment Pla Internacionalització	Vicerektorat de política internacional	Aplicatiu "Òrgans de govern"	Permanent
EV09.PT04.04c Queixes	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	5 anys
EV10.PT04.04c Suggeriments	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	5 anys
EV11.PT04.04c Informe d'avaluació de funcionament del procés	Gabinet de Relacions Internacionals	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari:

Vicerector/a competent en matèria política internacional

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Impulsar el Pla d'Internacionalització.
- Identificar, definir i impulsar les accions necessàries per a la promoció de la mobilitat internacional del PDI, PTGAS i estudiantat de la UPC.
- Retre comptes de les accions dutes a terme davant dels òrgans de govern de la UPC.
- El/la propietari/ària del procés amb el suport del Gabinet de Relacions Internacionals i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Cap del Gabinet de Relacions Internacionals (Responsable Gestor)

- Donar suport a la identificació, definició i impuls de les accions necessàries per a la promoció internacional del PDI, PTGAS i estudiantat de la UPC.
- Informar sobre les convocatòries de beques i ajuts públics i privats.

- Tramitar les peticions d'ajuts per a la mobilitat.
- Tramitar el pressupost per al cofinançament de les despeses de la mobilitat.
- Sol·licitar projectes externs que aportin els recursos econòmics per finançar els programes de mobilitat dels diferents col·lectius
- Comunicar les resolucions corresponents a les sol·licituds de beques i ajuts.
- Coordinar les diferents justificacions corresponents a cada ajut.
- Tramitar les justificacions de les beques i ajuts a la mobilitat davant dels organismes promotors d'aquestes.
- Emetre informes i certificats als interessats que hagin participat en processos de mobilitat.
- Assessorament en la formalització dels aspectes legals de les estades "incoming" i relació contractual amb la UPC.
- Organitzar l'acollida i sessió de benvinguda a la UPC.
- Organitzar les sessions de presentació de l'activitat de gestió de les diferents unitats d'administració i serveis de la UPC.
- Participar en la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Servei de Llengües i Terminologia

- Proporcionar ajut en la integració lingüística i cultural.

Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització de la UPC

- Fer el seguiment i debatre les accions del Pla d'Internacionalització, entre elles les de mobilitat.

Servei de Desenvolupament Professional

- Incloure les dades de la mobilitat realitzada pel PTGAS al seu expedient personal de formació

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

- Donar suport al/a la propietari/propietària del procés en la revisió del funcionament del mateix, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés.
- Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Vicerector/a competent en matèria qualitat

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)

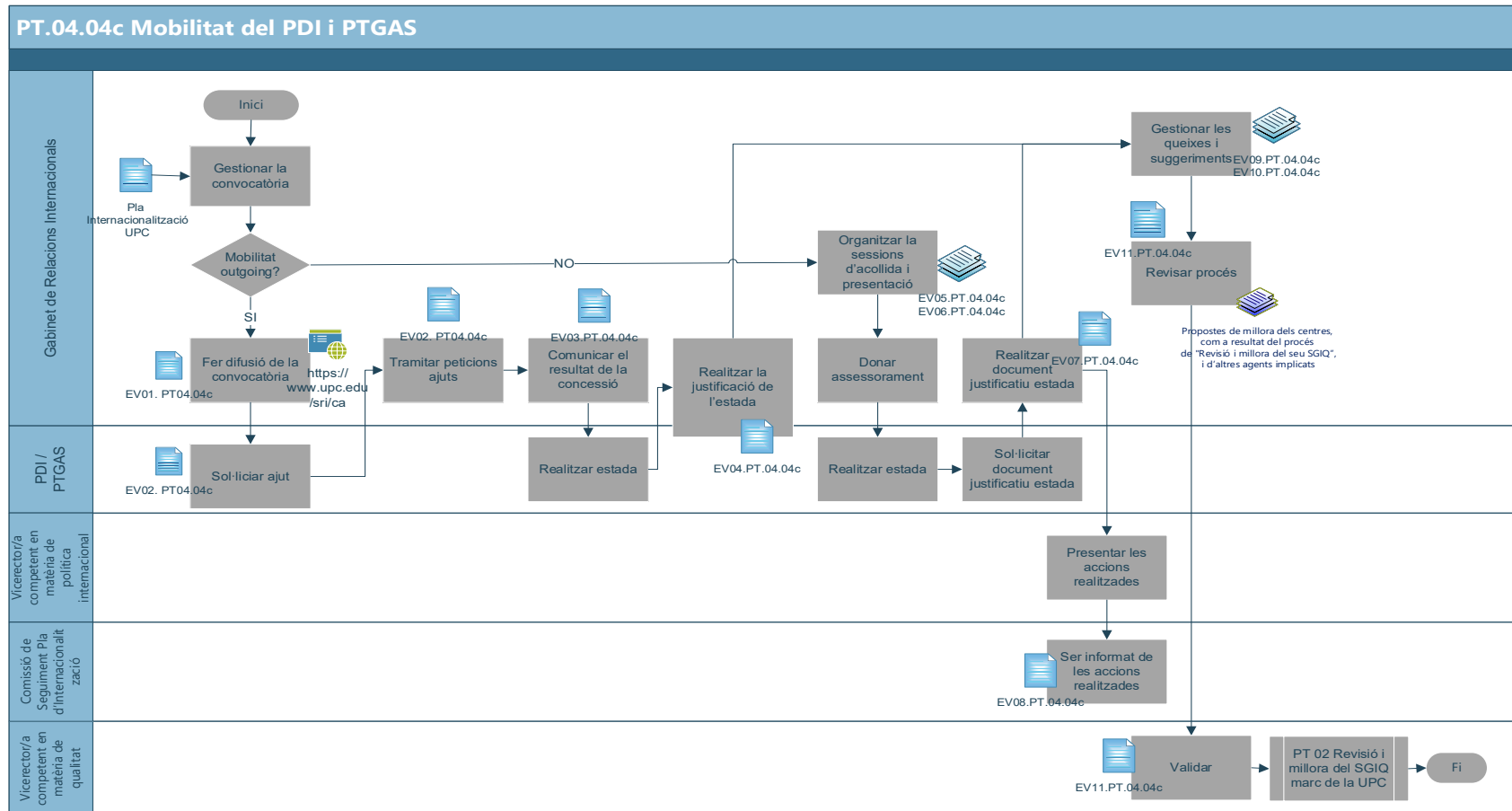
Marc intern:

- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Pla d'internacionalització de la UPC](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARIS DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de política internacional
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Relacions Internacionals
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Docent i Investigador: Els mecanismes de participació del PDI en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i a la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització de la UPC ● Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis: Els mecanismes de participació del PTGAS en el procés es realitzen principalment a través de la participació dels seus representants en els òrgans de govern de la Universitat i a la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització de la UPC ● Administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>El resultat del procés de seguiment és informat al vicerector o vicerectora competent en matèria de qualitat per a la seva validació, i al Consell de Govern per a la seva aprovació.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, es publica a través del Llibre de Dades i Estadístiques de gestió de la UPC</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la propietari/ària del procés analitza i elabora la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes (veure apartat 6 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>Anualment, els propietaris del subprocés, amb el suport del responsable gestor i de l'SDO, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.</p> <p>El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés</p>

10 FLUXGRAMA





11 ANNEX 1: 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:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	- Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i> , avaluar l’impacte.		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 05 Suport a l'estudiantat

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a responsable de Docència i Estudiantat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
	4.1 Suport acadèmic.....	3
	4.2 Suport econòmic	4
	4.3 Suport d'atenció a necessitats personals	5
	4.4 Suport a la vida universitària i Compromís social	6
	4.5 Queixes i suggeriments	7
	4.6 Revisió del procés.....	7
5	INDICADORS	8
6	EVIDÈNCIES.....	10
7	RESPONSABILITATS	12
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	13
9	FITXA RESUM.....	15
10	FLUXGRAMA.....	17
11	ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS"	19

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de facilitar a l'estudiantat de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), les eines, l'assessorament i la informació adequades per donar el suport a l'activitat acadèmica durant el desenvolupament dels estudis.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a l'estudiantat de grau i màster i als/les doctorands/es vinculats als programes formatius oficials 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

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat, amb el suport de diferents unitats d'administració i serveis, identifica, defineix i impulsa les accions necessàries d'acord a les línies estratègiques establertes al Pla estratègic per donar suport a l'estudiantat dels diferents programes formatius oficials de la UPC en coordinació amb les accions que es desenvolupin des de cadascuna de les unitats acadèmiques de la UPC.

En aquest document es descriuen les principals accions corresponents al:

- Suport acadèmic
- Suport econòmic
- Suport d'atenció a necessitats personals
- Suport a la vida universitària i Compromís social

4.1 Suport acadèmic

En el conjunt d'activitats que la universitat duu a terme per donar suport acadèmic a l'estudiantat es destaquen les següents:

- Mobilitat

El/la vicerector/a responsable de Política internacional elabora el Pla d'Internacionalització, conjuntament amb el Gabinet de Relacions Internacionals, i el presenta al Consell de Govern (EV01.PT05) per a la seva aprovació i la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització (EV02.PT05), fa el seguiment del seu desenvolupament amb caire general, i a efectes d'aquest procés el desenvolupament de les activitats orientades a la mobilitat "incoming" o bé "outgoing" de l'estudiantat.

Així mateix, impulsa la promoció de la mobilitat dirigida a l'estudiantat "incoming" i estudiantat "outgoing" per incrementar-la, així com el disseny d'estratègies de captació de talent internacional i millora de l'acollida de les comunitats internacionals "incoming" tal com es recull al Pla d'Internacionalització vigent.

- Mentories, tutories, plans d'acció tutorial i cursos d'introducció per a estudiantat de nou accés

Els programes de mentories, tutories o plans d'acció tutorial estan adreçats al nou estudiantat de grau o bé a estudiantat d'altres cursos. Les mentories consisteixen en assessorament per part d'estudiantat de cursos superiors a estudiantat de nou ingrés que puguin necessitar ajuda a l'inici dels seus estudis.

Les tutories i el pla d'acció tutorial és un servei d'atenció a l'estudiantat de grau a través del qual el professorat dels centres i escoles proporcionen elements de formació, informació i orientació de forma personalitzada. Aquest suport es dona des del centre docent d'acord amb el qual s'estableix al seu SGIQ.

La universitat ofereix el sistema de Mentories, tutories i plans d'acció tutorial a través de [la seva pàgina web](#), on adreça a l'estudiantat a les pàgines web de cada centre que contenen la informació específica sobre aquest servei.

Així mateix, els centres docents ofereixen cursos d'introducció per a estudiantat de nou accés que fan una preparació de reforç de les matèries bàsiques imprescindibles en els estudis d'enginyeria.

- Serveis lingüístics

El/la vicerector/a responsable de qualitat impulsa, juntament amb el Servei de Llengües i Terminologia (SLT) de la universitat, l'elaboració i difusió del [Pla de Llengües de la UPC](#), i el presenta a la Comissió de Política Lingüística del Consell de Govern (EV03.PT05) i al Consell de Govern (EV01.PT05) per a la seva aprovació. El Servei de Llengües i Terminologia ofereix els serveis i recursos lingüístics que se'n deriven.

El [Servei de Llengües i Terminologia](#), entre altres activitats, ofereix cursos d'idiomes i exàmens per obtenir certificats acreditatius; el programa de mentories Salsa'm i el programa Hola, d'acollida lingüística i cultural de l'estudiantat internacional; tallers de comunicació eficaç oral i escrita; un servei de consultes sobre assoliment de la competència en tercera llengua en els graus.

- Atenció a les consultes de caire acadèmic: el Servei de Gestió Acadèmica (SGA)

Recull i dona resposta a les consultes o dubtes en matèria acadèmica de l'estudiantat a través de l'aplicació informàtica de tiqueting "[Demana](#)" (EV04.PT05) paral·lelament a les consultes que es gestionin des dels centres docents d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ. Així mateix, el Servei de Comunicació de la UPC posa a disposició de l'estudiantat dels programes formatius oficials, així com del futur estudiantat, un [punt de contacte telemàtic](#) a través del qual poden sol·licitar informació de diferents temes acadèmics i prestacions de la Universitat. També posa a la seva disposició, informació dels contactes per a cada centre docent en referència als [tràmits acadèmics](#), inclosa la matrícula.

- TutorEsport-UPC.

El vicerectorat de Docència i Estudiantat i coordinat pel Servei d'Esports, impulsa i promou un [programa de suport acadèmic](#) a esportistes d'alt nivell amb l'objectiu de facilitar la compatibilitat de l'activitat esportiva i els estudis acadèmics i aconseguir la total integració d'aquests esportistes en el sistema universitari. Els alumnes-esportistes acollits al Programa, disposen d'un servei de tutoria personalitzada, format per professorat pertanyent al seu centre docent. Les tutories tenen com a principal objectiu ajudar a planificar i adequar, en cada moment, el calendari acadèmic amb el calendari esportiu. Els estudiants del programa poden obtenir reconeixement de crèdits ECTS. El programa està aprovat pel Consell de Govern de la UPC (CG/2001/04/51). Tota la informació es troba en el [web del Servei d'Esports](#).

4.2 Suport econòmic

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat impulsa el [Pla d'Equitat](#), a través del qual ofereix a l'estudiantat diferents convocatòries de [beques i ajuts](#) (EV05.PT05) orientades a donar-los suport econòmic. Les beques i ajuts del Pla d'Equitat les gestiona el Servei de Gestió Acadèmica (SGA).

Tanmateix, l'SGA gestiona altres convocatòries de [beques i premis](#) a l'estudi.

Entre les convocatòries que fa públiques l'SGA a la [seua pàgina web](#) s'inclouen els ajuts que tenen per objectiu subvencionar estades acadèmiques a qualsevol Institució d'Educació Superior dels països participants als diferents programes.

El Gabinet de Relacions Internacionals gestiona les convocatòries d'estades de curta durada a universitats internacionals dins del programa Erasmus+ i de mobilitat de doctorat <https://www.upc.edu/sri/ca/mobilitat/mobilitat-estudiants/convocatories-dajuts-1>

El [Pla d'Equitat UPC](#), així com el seu seguiment, es presenta com a document informatiu a la Comissió de Docència i Política Acadèmica (EV06.PT05) i, posteriorment, s'eleva del Consell de Govern (EV01.PT05) i al Consell Social (EV07.PT05) per a la seva aprovació o informació.

4.3 Suport d'atenció a necessitats personals

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat junt amb el Gabinet d'Innovació i Comunitat (GIC) impulsen serveis orientats al suport d'atenció a necessitats personals de l'estudiantat, com ara:

➤ Detecció i suport a necessitats educatives especials

L'Oficina d'Inclusió del GIC elabora el [Pla d'Inclusió de la UPC](#) que promou les activitats i accions necessàries per a la detecció i suport a necessitats educatives personals de l'estudiantat per tal d'afavorir el dret al desenvolupament dels estudis universitaris en igualtat d'oportunitats. Les accions (EV08.PT05) es duen a terme en els àmbits de la docència, serveis i espais ([Programa d'inclusió i discapacitat](#)). Aquestes es planifiquen conjuntament amb els responsables d'Inclusió dels centres docents.

El [Pla d'Inclusió de la UPC](#) es presenta a la Comissió de Docència i Estudiantat (EV06.PT05) i, posteriorment, s'eleva al Consell de Govern (EV01.PT05) per a la seva aprovació.

Per altra banda, a cada estudiant que així ho sol·liciti el centre docent li assigna [un/a tutor/a](#) que té la funció d'assegurar que l'estudiant o l'estudianta rebi la informació sobre el pla d'inclusió i vetlli pel seu acompliment.

➤ Servei d'Orientació Psicològica

El GIC, a través de l'Oficina d'Inclusió, gestiona el Servei d'Assessorament Psicològic per a tota la comunitat universitària (estudiantat de grau, màster i doctorat, PDI i PTGAS) que no segueix cap tractament psicològic o psiquiàtric, i que l'estudiantat pot sol·licitar a través de l'aplicatiu de [Cita prèvia](#).

L'objectiu és afavorir l'estabilitat personal, l'adaptació al món universitari, tant acadèmic com laboral, i ajudar a entendre, pensar i canviar davant de noves realitats en tots els àmbits: acadèmics, personals i professionals.

➤ Igualtat de gènere

El/la vicerector/a responsable de Responsabilitat Social i Igualtat elabora, conjuntament amb el Gabinet d'Innovació i Comunitat, el Pla d'Igualtat, que entre d'altres activitats contempla el [Protocol de prevenció i actuació contra l'assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que afectin l'estudiantat en l'entorn universitari de la UPC](#) en l'àmbit de l'estudiantat per tal d'establir els mecanismes de prevenció i d'actuació.

El [Pla d'Igualtat de la UPC](#) es presenta a la Comissió de Docència i Estudiantat (EV06.PT05) i, posteriorment, s'eleva del Consell de Govern (EV01.PT05)

4.4 Suport a la vida universitària i Compromís social

El Servei d'Esports i el Gabinet d'Innovació i Comunitat, conjuntament amb els centres docents i les unitats d'administració i serveis de la universitat corresponents, impulsen els serveis orientats al suport a la vida universitària i compromís social, com ara:

➤ Orientació al voluntariat i l'aprenentatge-servei

En el marc de les polítiques de compromís social de la UPC, el GIC difon a través de la pàgina web canviaelmon.upc.edu les propostes de voluntariat social que ofereixen diverses entitats del Tercer Sector (especialment dirigides a col·lectius vulnerables), en les quals l'estudiantat aporta els seus coneixements acadèmics i aprèn competències socials, fomentant el teixit associatiu i desenvolupant habilitats personals.

L'estudiantat de grau pot sol·licitar el reconeixement de crèdits d'extensió universitària un cop finalitzat el voluntariat.

Amb relació a l'aprenentatge-servei, l'estudiant hi participa a través d'activitats acadèmiques curriculars que inclouen aquesta metodologia, i reben el reconeixement corresponent a les assignatures.

➤ Promoció esportiva i salut

El Servei d'Esports de la universitat posa a l'abast de la comunitat universitària un ampli ventall de serveis per a la promoció de l'activitat física, l'esport i la salut. Participació i representació en competicions esportives, cursos de formació, instal·lacions esportives o activitats de salut i benestar emocional, són algunes de les activitats que contribueixen a la formació i el desenvolupament de les persones i col·lectius de l'entorn universitari. També impulsa i coordina el programa acadèmic d'alt nivell esportiu Tutoresport-UPC (descriu a l'apartat 4.1)

La participació dels estudiants en diferents programes esportius poden comportar el reconeixement de crèdits acadèmics.

➤ Suport a l'empoderament de les noies i les dones

UPC Alumni, adscrit al GIC impulsa el programa de [Mentoria M2m](#) en el qual les dones estudiants d'últims cursos de carrera tenen espais de trobada i activitats compartides amb dones mentores que fomenten les seves competències professionals.

➤ Associacions UPC

La UPC promou les activitats que desenvolupa el teixit associatiu de la UPC, on hi conviuen associacions culturals, esportives, formatives, lúdiques, socials, etc.

En aquest sentit i atès que les associacions són entitats formades per membres de la comunitat universitària, es fa necessari l'establiment d'un sistema [d'ajuts i premis](#) (EV09.PT05) per a aquestes associacions en la seva tasca de promoció i difusió de la seva activitat. El Servei d'Esports, unitat d'administració i serveis adscrita a l'Àrea d'Infraestructures, dona suport al Vicerectorat de Docència i Estudiantat en la gestió, tramitació i coordinació d'aquests ajuts i premis.

De les bases aprovades pel Consell de Govern es desprèn la facultat de què el/la vicerectora responsable de Docència i Estudiantat aprovi la [convocatòria d'ajuts](#) que correspongui per a cada any natural, així com dotació i terminis que corresponguin.

En el cas de la [convocatòria de premis](#), es presenta a la Comissió de Docència i Política Acadèmica (EV06.PT05) i, posteriorment, s'eleva a l'aprovació del Consell de Govern (EV01.PT05).

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat es reuneix periòdicament amb les delegacions i consell de l'estudiantat (EV10.PT05) per tal de recollir les necessitats de l'estudiantat envers als diferents tipus de suport a l'estudiantat descrits anteriorment, i d'altres que puguin esdevenir.

Les diferents unitats d'administració i serveis que participen en aquest procés fan la difusió de les activitats de suport a l'estudiantat a través de les seves pàgines web.

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat i el/la vicerector/a responsable de política internacional fan públics, respectivament, els resultats de les accions dutes a terme a través de la seva informació en els òrgans de govern de la UPC, així com en la pàgina web [Pla d'actuacions UPC](#), tot garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

El/la secretari/ària general de la UPC publica els resultats més rellevants a la [Memòria UPC](#).

4.5 Queixes i suggeriments

Els canals definits en funció del canal d'entrada i la temàtica per rebre les queixes (EV11.PT05) i suggeriments (EV12.PT05) vinculats a aquest procés, i des dels quals es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest són:

- ✓ Aplicació informàtica de tiqueting "[Demana](#)" del Servei de Gestió Acadèmica
- ✓ [Punt de contacte telemàtic](#)
- ✓ [Bústia d'usos i drets lingüístics de la UPC](#) del Servei de Llengües i Terminologia
- ✓ [Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos](#)
- ✓ El Gabinet de Relacions Internacionals disposa d'un [Procediment Gestió Incidències GRI](#)
- ✓ El Gabinet d'Innovació i Comunitat es troba en un procés de transició per integrar totes les queixes i suggeriments dels seus serveis en una bústia única. Aquesta bústia inclourà les comunicacions que fins ara es reben a les adreces de correu info.ccd@upc.edu, del Centre de Cooperació per al Desenvolupament, info.alumni@upc.edu, d'UPC Alumni, oficina.inclusio@upc.edu i oficina.igualtat@upc.edu.
- ✓ [Contacte Servei d'Esports](#)

Si es rep algun suggeriment, els responsables gestors responen agraint el suggeriment, el recullen i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. 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 a 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, els responsables gestors recullen la queixa i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. 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 a la persona que hagi fet la queixa de si s'ha portat a terme o no algun canvi i es justifiquen els motius.

4.6 Revisió del procés

Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb el suport de les unitats responsables gestores i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV13.PT06) 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 als canals descrits al punt 4.5.
- 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 (EV13.PT08), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a responsable de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT05	Estudiants incoming	Nombre estudiants "incoming"
IN04.PT05	Nombre d'inscripcions d'estudiants a cursos interns i externs de terceres llengües	Nombre d'inscripcions d'estudiants a cursos interns i externs de tercera llengua
IN05.PT05	Nombre inscripcions d'estudiants internacionals a activitats d'acollida lingüística i cultural	Nombre inscripcions d'estudiants internacionals a activitats d'acollida lingüística i cultural (Programa Salsa'm, Tallers d'acollida i cursos de català d'acollida)
IN07.PT05	Consultes de l'estudiantat al Servei de Gestió Acadèmica	Nombre de consultes rebudes al "Demana" del Servei de Gestió Acadèmica per part de l'estudiantat
IN09.PT05	Beques i ajuts del Pla d'Equitat concedits a l'estudiantat	Nombre de beques i ajuts del Pla d'Equitat concedits a l'estudiantat

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN13.PT05	Nombre d'estudiants de grau participants en activitats de compromís social	Nombre de participants de l'estudiantat de grau en activitats de compromís social amb reconeixement ECTS, sense discriminar que un/a mateix/a estudiant participi a més d'una activitat.
IN14.PT05	Nombre de parelles de Mentoria dels Club Alumni	Nombre d'estudiants participants a activitats de Mentoria dels Clubs Alumni. Programes M2m (Dones polítècniques) i E2e (ETSEIB)
IN15.PT05	Percentatge d'ajuts i premis concedits a associacions	Percentatge d'ajuts i premis concedits a associacions respecte del total de sol·licitats
IN16.PT05	Percentatge de titulats de grau amb una estada acadèmica internacional	Percentatge de titulats de grau amb una estada acadèmica internacional
IN17.PT05	Percentatge de titulats de màster amb una estada acadèmica internacional	Percentatge de titulats de màster amb una estada acadèmica internacional
IN18.PT05	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives d'Inclusió UPC: orientació psicològica i atenció a la diversitat, adaptacions docents, accessibilitat.	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives d'Inclusió UPC: orientació psicològica i atenció a la diversitat, adaptacions docents, accessibilitat.
IN19.PT05	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives d'Igualtat UPC: protocol d'assetjament sexual, mesura de sostre de vidre, perspectiva de gènere a la docència, campanyes.	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives d'Igualtat UPC: protocol d'assetjament sexual, mesura de sostre de vidre, perspectiva de gènere a la docència, campanyes.
IN20.PT05	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives del Centre de Cooperació per al Desenvolupament: Campanya 0'7%, convocatòria d'ajuts, voluntariat.	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives del Centre de Cooperació per al Desenvolupament: Campanya 0'7%, convocatòria d'ajuts, voluntariat.
IN21.PT05	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb els serveis de suport respecte de beques i ajuts	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb els serveis de suport respecte de beques i ajuts (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN22.PT05	Satisfacció general de l'estudiantat amb el programa ERASMUS+	Satisfacció general de l'estudiantat amb el programa ERASMUS+ (Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a))

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN23.PT05	Satisfacció de l'estudiantat amb el suport rebut a la UPC vinculada al programa ERASMUS+	Satisfacció de l'estudiantat amb el suport rebut a la UPC vinculada al programa ERASMUS+ (Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a))
IN24.PT05	Satisfacció dels titulats de grau amb la rellevància de les accions de mobilitat per el seu aprenentatge	Satisfacció dels titulats de grau amb la rellevància de les accions de mobilitat per el seu aprenentatge
IN25.PT05	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster en relació a les diferents accions d'acollida	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster en relació a les diferents accions d'acollida (acte de benvinguda, sessions per informar sobre el funcionament, orientació acadèmica, mentories, etc.). (Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a))
IN26.PT05	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal indicat
IN27.PT05	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal indicat
IN28.PT05	Nombre d'estudiantat inscrit al Programa Tutoresport-UPC	Nombre d'estudiantat inscrit al programa de suport acadèmic als esportistes d'alt nivell, Tutoresport-UPC

* 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.PT05 Acords Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV02.PT05 Actes Comissió Seguiment Pla Internacionalització	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV03.PT05 Actes Comissió Política Lingüística del Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV04.PT05 Consultes acadèmiques a través del " DEMANA "	Servei de Gestió Acadèmica	Aplicació informàtica de tiqueting " DEMANA " (https://demana.upc.edu/sga/)	5 anys

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV05.PT05 Beques i Ajuts Pla Equitat	Servei Gestió Acadèmica	Repositori institucional	Permanent
EV06.PT05 Acords Comissió Docència i Estudiantat	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV07.PT05 Acords Consell Social	Gabinet del Consell Social	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV08.PT05 Accions Programa d'Inclusió i Discapacitat	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional	Permanent
EV09.PT05 Ajuts i premis associacions	Servei d'Esports	Repositori institucional	Permanent
EV10.PT05 Actes Delegacions i Consell de l'estudiantat	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV11.PT05 Queixes (D'acord amb el canal d'entrada i la temàtica)	Servei de Gestió Acadèmica	Sistema tiqueting DEMANA	5 anys
	Servei de Llengües i Terminologia	https://www.upc.edu/slt/ca/politica-linguistica/ usos-drets-linguistics	
	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional GiC	
	Gabinet Relacions Internacionals	Repositori institucional GRI	
	Servei de Comunicació	Punt de contacte telemàtic	
	Servei d'Esports	Contacte Servei d'Esports	
EV12.PT05 Suggestiments (D'acord amb el canal d'entrada i la temàtica)	Servei de Gestió Acadèmica	Sistema tiqueting DEMANA	5 anys
	Servei de Llengües i Terminologia	https://www.upc.edu/slt/ca/politica-linguistica/ usos-drets-linguistics Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos	
	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional GiC	
	Gabinet Relacions Internacionals	Repositori institucional GRI	
	Servei de Comunicació	Punt de contacte telemàtic	
	Servei d'Esports	Contacte Servei d'Esports	

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV13.PT05 Informe avaluació funcionament procés	Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a responsable de docència i estudiantat

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Identificar, definir i impulsar les accions necessàries per a donar suport a l'estudiantat dels diferents programes formatius oficials de la UPC.
- Retre comptes de les accions dutes a terme davant dels òrgans de govern de la UPC.
- El/la propietari/ària del procés amb els responsables gestors i el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Vicerector/a responsable de política internacional

- Impulsar el Pla d'Internacionalització.

Vicerector/a responsable de qualitat

- Impulsar i presentar als òrgans de govern el Pla de Llengües.
- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

Cap del Gabinet Relacions Internacionals (Responsable Gestor)

- Promoure la mobilitat
- Acollir els estudiants internacionals que s'incorporen a la UPC-BARCELONATECH.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.

Cap del Servei de Llengües i Terminologia (Responsable Gestor)

- Coordinar l'oferta de cursos i exàmens d'acreditació del programa Idiomes UPC
- Oferir activitats, tallers i cursos dels programes d'acollida lingüística i cultural de l'estudiantat internacional de la UPC
- Oferir formació en comunicació eficaç oral i escrita, en català, castellà i anglès.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculats a l'àmbit d'actuació

Cap del Servei de Gestió Acadèmica (Responsable Gestor)

- Donar resposta a les consultes o dubtes en matèria acadèmica de l'estudiantat.

- Gestionar les beques i ajuts corresponents al Pla d'Equitat.
- Donar publicitat a beques i premis a l'estudiantat.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació

Cap del Servei de Comunicació (Responsable Gestor)

- Donar informació a l'estudiantat i al futur estudiantat sobre diferents temes acadèmics i prestacions de la Universitat.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.

Cap del Servei d'Esports (Responsable Gestor)

- Tramitar els ajuts i premis a les associacions.
- Promocionar els serveis esportius, d'activitat física i de salut.
- Promoure i coordinar el programa acadèmic TutorEsport-UPC de suport a l'estudiantat esportista d'alt nivell per facilitar la compatibilitat acadèmica i esportiva.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.

Gabinet d'Innovació i Comunitat (Responsable Gestor)

- Elaborar el Pla d'Inclusió de la UPC.
- Elaborar el Pla d'Igualtat de la UPC.
- Planificar les accions necessàries, conjuntament amb altres unitats d'administració i serveis, per donar resposta a les necessitats identificades.
- Gestionar el servei d'assessorament psicològic.
- Executar el Protocol de prevenció i actuació contra l'assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que afectin l'estudiantat en l'entorn universitari de la UPC, si escau.
- Promoure propostes de voluntariat social.
- Impulsar el programa de Mentoria M2m
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

- Donar suport al/la propietari/ària en la revisió del funcionament del procés, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat

- Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Comissió per al seguiment del Pla d'Internacionalització

- Fer el seguiment de les accions del Pla d'Internacionalització

Comissió de Política Lingüística del Consell de Govern

- Aprovar i fer el seguiment de les accions de política lingüística.

Consell de Govern

- Aprovar el Pla d'Internacionalització

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)
- [Resolució 531/XII del Parlament de Catalunya, sobre el nivell de coneixement de terceres llengües a la universitat,](#)



- [Ordre de 15 d'octubre de 1992, per la qual s'aproven els criteris generals d'avaluació i tria de documentació i el model de proposta corresponent.](#)

Marc intern:

- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Normativa acadèmica dels estudis de Grau i Màster](#)
- [Pla Actuacions UPC](#)
- [Pla Internacionalització de la UPC](#)
- [Pla de Llengües de la UPC](#)
- [Pla d'Equitat](#)
- [Pla d'Inclusió de la UPC](#)
- [Pla d'Igualtat de la UPC](#)
- [Protocol de prevenció i actuació contra l'assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que afectin l'estudiantat en l'entorn universitari de la UPC](#)
- [Programa acadèmic d'atenció a esportistes d'alt nivell. Tutoresport-UPC](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a responsable de docència i estudiantat.
RESPONSABLE GESTOR		<i>Cap del Gabinet Relacions Internacionals</i> <i>Cap del Servei de Llengües i Terminologia</i> <i>Cap del Servei de Gestió Acadèmica</i> <i>Cap del Gabinet d'Innovació i Comunitat</i> <i>Cap del Servei d'Esports</i> <i>Cap del Servei de Comunicació</i>
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Estudiantat:</p> <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant als canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicació informàtica de tiqueting "Demana" del Servei de Gestió Acadèmica • Punt de contacte telemàtic del Servei de Comunicació • Bústia d'usos i drets lingüístics a la UPC del Servei de Llengües i Terminologia • Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos • oficina.mobilitat.internacional@upc.edu del Gabinet de Relacions Internacionals • info.ccd@upc.edu del Centre de Cooperació per al Desenvolupament • info.alumni@upc.edu d'UPC Alumni • oficina.inclusio@upc.edu de l'Oficina d'Inclusió • oficina.igualtat@upc.edu de l'Oficina d'Igualtat • Contacte Servei d'Esports del Servei d'Esports <p>Participen en el Consell d'Estudiants.</p> <p>Administracions i societat en general:</p> <p>A través del Consell Social de la UPC.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Els resultats del procés de suport a l'estudiantat són informats a la Comissió de docència i de Política Acadèmica i al Consell de Govern de la UPC.</p> <p>Tanmateix la informació més rellevant es publica a la Memòria de la UPC.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, també hi ha resultats que es publiquen a través del portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la propietari/ària del procés, conjuntament amb les unitats d'administració i serveis implicades, analitza i elabora la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes (veure apartat 5 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.



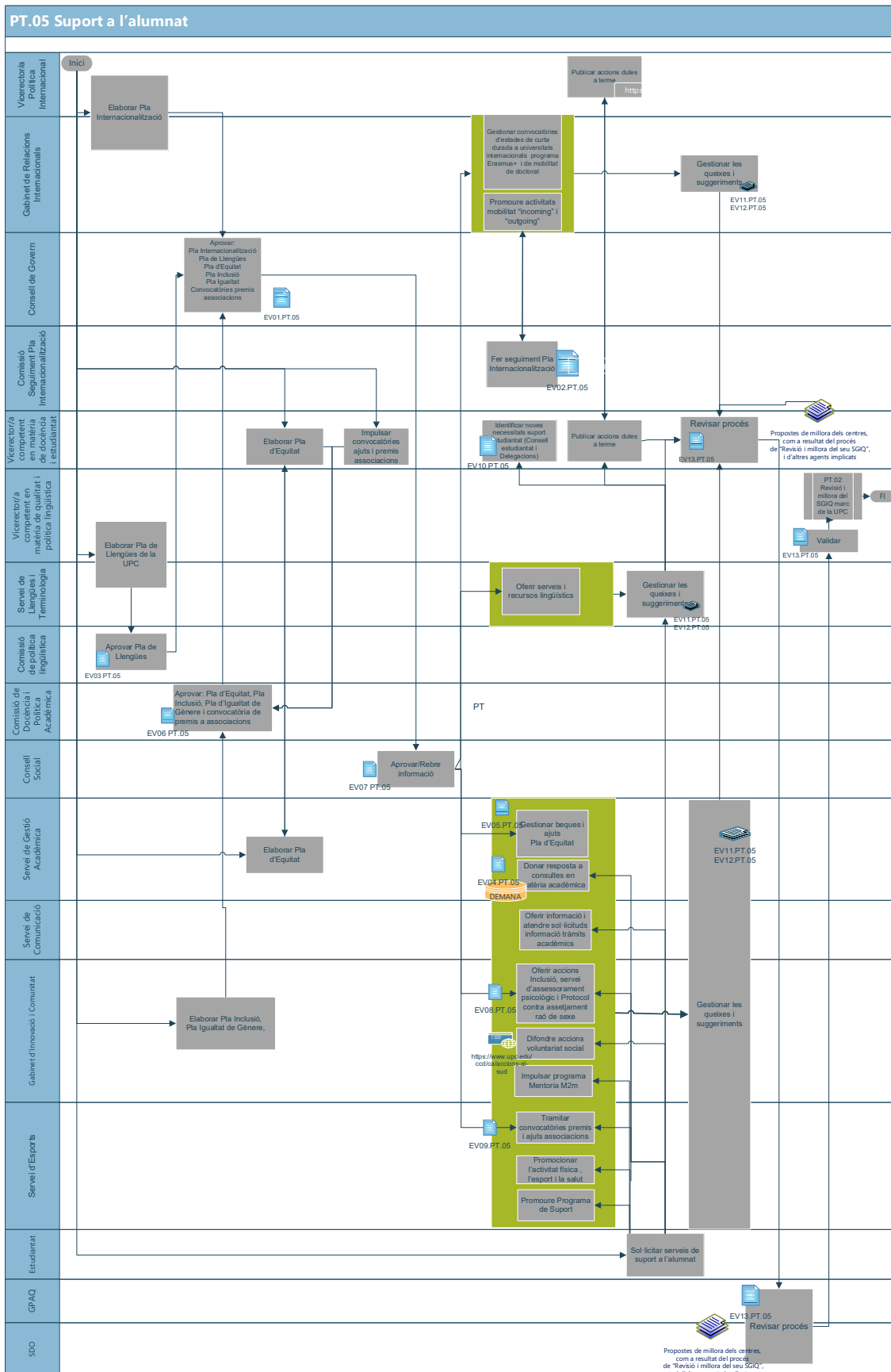
**SEGUIMENT,
REVISIÓ I MILLORA**

Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb dels responsables gestors i amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document

El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.6 del procés.



10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS"

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a competent en matèria de Docència i Estudiantat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
	4.1 Queixes i Suggestiments.....	3
	4.2 Revisió del procés	4
5	INDICADORS	4
6	EVIDÈNCIES.....	5
7	RESPONSABILITATS	6
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
9	FITXA RESUM.....	8
10	FLUXGRAMA.....	9
11	ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS"	10

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de facilitar a l'estudiantat de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) les eines, l'assessorament i la informació adequades per a la seva orientació acadèmica i professional.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a l'estudiantat de grau i màster i als/les doctorands/es vinculats als programes formatius oficials de la UPC, així com a l'estudiantat ja titulat.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat, amb el suport de la unitat d'administració i serveis UPC Alumni, identifica, defineix i desenvolupa les accions necessàries per a l'orientació acadèmica i professional de l'estudiantat dels diferents programes formatius oficials de la UPC de forma coordinada i complementària amb les accions que es desenvolupin des de cadascuna de les unitats acadèmiques de la UPC.

Per tal de dur a terme les accions, UPC Alumni realitza una identificació de les necessitats de l'estudiantat (EV01.PT06) que poden ser recollides a través de diferents canals.

A partir d'aquesta identificació, el/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat, amb el suport d'UPC Alumni, elabora el Pla d'Actuacions d'orientació acadèmica i professional (EV02.PT06).

El Pla d'Actuacions (EV02.PT06) es presenta a la Comissió Executiva d'UPC Alumni per a la seva validació i orientació a les carreres professionals (EV03.PT06). Un cop validat, les unitats acadèmiques de la UPC trien les accions a desenvolupar per als estudiants matriculats als programes formatius oficials que imparteixen (EV04.PT06).

UPC Alumni anualment elabora i publica el [catàleg d'activitats](#) (EV05.PT06) que inclou les activitats.

Anualment, el/la vicerector/a de docència i estudiantat presenta a la Junta d'UPC Alumni la memòria (EV06.PT06) amb la rendició de comptes de les accions desenvolupades envers l'orientació acadèmica i professional.

La unitat d'administració i serveis UPC Alumni, adscrita al Gabinet d'Innovació i Comunitat, fa difusió de les activitats d'orientació acadèmica i professional (EV05.PT06) i publica la memòria (EV06.PT06) [a la seva pàgina web](#) tot garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

4.1 Queixes i Suggestiments

Els canals definits per rebre les queixes (EV07.PT06) i suggeriments (EV08.PT06) vinculats a aquest procés, des dels quals es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest són els següents:

- carreresprofessionals.alumni@upc.edu
- info.alumni@upc.edu
- Enquestes de satisfacció de les activitats d'orientació.

Si es rep algun suggeriment o queixa, UPC Alumni respon agraïnt l'aportació, la recull i dona 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 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 responsable del procés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV09.PT06) 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 afecten el procés.
- Queixes i suggeriments rebuts per part dels agents implicats en aquest procés a través de les bústies de correu electrònic carreresprofessionals.alumni@upc.edu i info.alumni@upc.edu o bé a través de les enquestes de satisfacció de les activitats d'orientació.
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de revisió i millora del seu SGIQ, i que queden recollides a 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 (EV09.PT08), el GPAQ el fa arribar al/a la vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT06	Estudiantat atès individualment	Estudiantat orientat professionalment i/o acadèmicament de manera individual
IN02.PT06	Estudiantat atès grupalment	Estudiantat orientat professionalment i/o acadèmicament de manera grupal
IN04.PT06	Grau de rellevància per a l'aprenentatge de les accions d'orientació professional (xerrades, fòrums, ...).	Grau de rellevància per a l'aprenentatge de l'estudiantat de les accions d'orientació professional (xerrades, fòrums, ...)
IN05.PT06	Percentatge de l'estudiantat que coneix les iniciatives de UPC Alumni: clubs Alumni, servei d'orientació professional	Percentatge de l'estudiantat que coneix les iniciatives de UPC Alumni: clubs Alumni, servei d'orientació professional
IN06.PT06	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal indicat al procés
IN07.PT06	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal indicat al procés

* 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.PT06 Necessitats alumnat	UPC Alumni	https://jamboard.google.com/d/1ugsDCOWpiDImmU8KjIK-CpbzF0IxDYthbvOaVzOrxLo/viewer?pli=1	Permanent
EV02.PT06 Pla d'Actuacions d'orientació acadèmica i professional	UPC Alumni	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZSvDjs4Hap3T5afla3XAb0etKlIZ72na/edit?usp=sharing&oid=114857870066960839667&rtpof=true&sd=true	Permanent
EV03.PT06 Acta Comissió Executiva d'UPC Alumni	UPC Alumni	https://drive.google.com/drive/folders/19E_ual8NkdXZIUONPcksjIVkZcV3lhOh?usp=drive_link	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV04.PT06 Selecció dels centres docents accions a desenvolupar	UPC Alumni	https://drive.google.com/drive/folders/1sLHhcgFJBSzCUP1pk4nemsK972UqhQh6?usp=sharing	Permanent
EV05.PT06 Catàleg d'activitats	UPC Alumni	https://alumni.upc.edu/ca/carreres-professionals/copy_of_cat_aleg-soc-2017-2018_cat.pdf	Permanent
EV06.PT06 Memòria UPC Alumni	UPC Alumni	https://alumni.upc.edu/ca/comunitat/20202021MemoriaUPCALumni.pdf	Permanent
EV07.PT06 Queixes	UPC Alumni	Correu electrònic info.alumni@upc.edu	5 anys
EV08.PT06 Suggeriments	UPC Alumni	Correu electrònic info.alumni@upc.edu	5 anys
EV09.PT06 Informe d'avaluació de funcionament del procés	UPC Alumni	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat.

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Identificar, definir i desenvolupar les accions necessàries per a l'orientació acadèmica i professional de l'estudiantat dels diferents programes formatius oficials de la UPC.
- Presentar la memòria a la Comissió Executiva d'UPC Alumni.
- Retre comptes davant dels òrgans de govern de la UPC.
- Els propietaris del procés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Cap de la unitat UPC Alumni (Responsable Gestor)

- Planificar, coordinar i fer el seguiment del procés.
- Identificar necessitats de l'estudiantat.
- Donar suport a l'elaboració del Pla d'Actuacions d'orientació acadèmica i professional.

- Elaborar i difondre el catàleg d'activitats.
- Desenvolupar les activitats del catàleg en coordinació amb les unitats acadèmiques.
- Elaborar i publicar la memòria.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Comissió Executiva d'UPC Alumni

- Validar el Pla d'Actuacions, d'orientació acadèmica i professional.
- Proposar la memòria a la Junta directiva d'UPC Alumni.

Unitats acadèmiques

- Seleccionar les accions del Pla d'Actuacions, d'orientació acadèmica i professional a desenvolupar per als estudiants matriculats als programes formatius oficials que imparteixen.
- Desenvolupar les activitats del catàleg en coordinació amb les unitats acadèmiques.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:

- Donar suport als propietaris en la revisió del funcionament del procés, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat:

- Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)
- [Ordre de 15 d'octubre de 1992, per la qual s'aproven els criteris generals d'avaluació i tria de documentació i el model de proposta corresponent.](#)

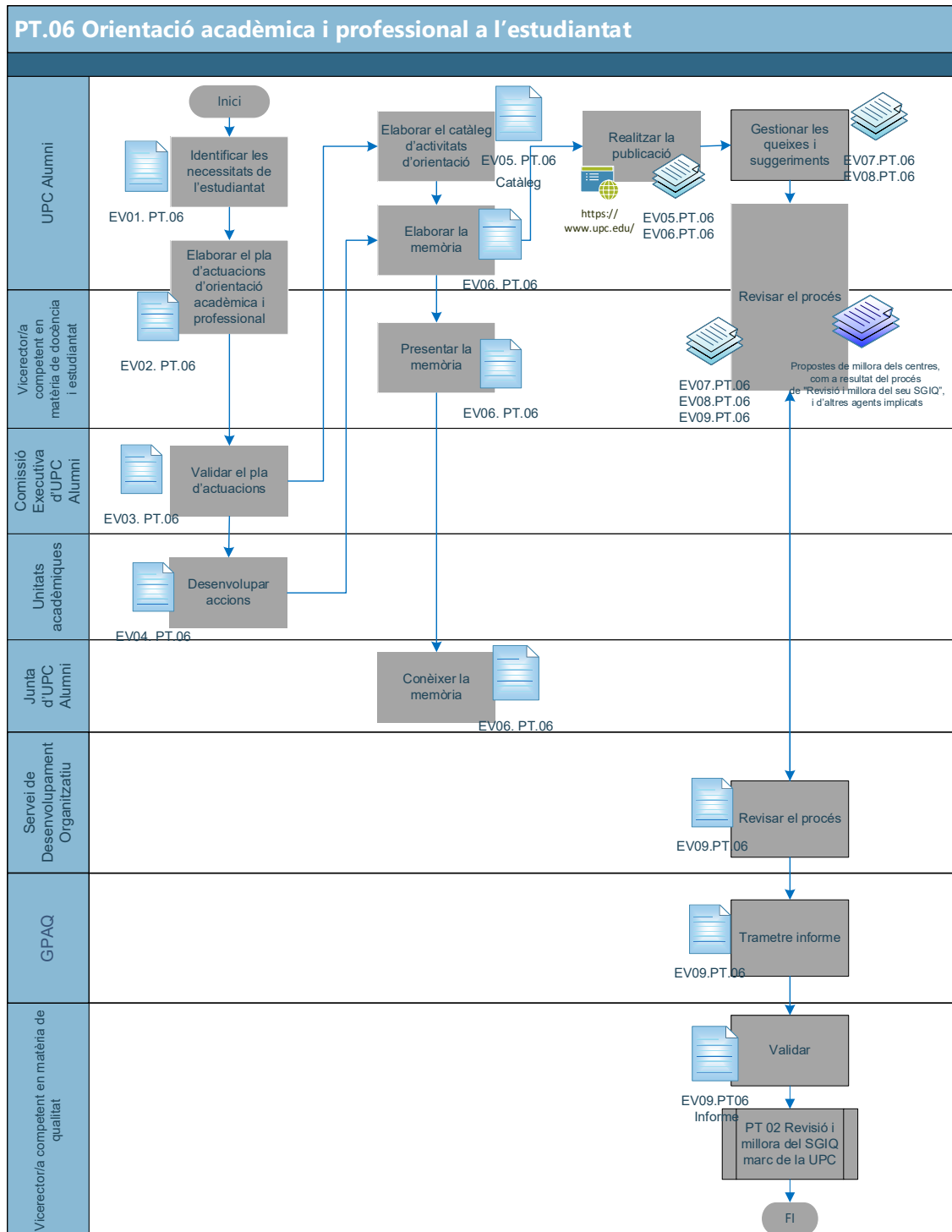
Marc intern:

- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Pla d'actuacions rector](#)
- [Reglament UPC Alumni](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la unitat UPC Alumni
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Estudiantat, titulats/des</p> <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant als canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • carreresprofessionals.alumni@upc.edu • info.alumni@upc.edu • a través de les enquestes de satisfacció de les activitats d'orientació <p>o bé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participen a la Junta Directiva d'UPC Alumni <p>Administracions i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportant informació, si s'escau, mitjançant, la seva representació a la Junta Directiva d'UPC Alumni.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Els resultats del procés d'orientació acadèmica i professional són informats a la Junta Directiva d'UPC Alumni.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, també es publiquen a través del Portal d'Indicadors i dades estadístiques de la UPC</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la propietari/ària del procés analitza i elabora la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes (veure apartat 5 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb el suport d'UPC Alumni i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS"

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 07 Promoció dels estudis i captació d'estudiantat

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a competent en matèria de Docència i Estudiantat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



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	5
6	EVIDÈNCIES	6
7	RESPONSABILITATS	7
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES	9
9	FITXA RESUM	10
10	FLUXGRAMA	11
11	ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS"	12

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de promoure la promoció dels programes formatius oficials de la Universitat Politècnica de Catalunya a l'estudiantat potencial, nacional o internacional.

2 ABAST

El present document és d'aplicació als futurs estudiants i futures estudiantes dels programes formatius oficials de grau i màster universitari de la UPC així com als futurs estudiants i futures estudiantes de les titulacions de la UPC que provenen d'altres països.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El/la vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat, amb el suport de la unitat d'administració i serveis *Servei de Comunicació*, identifica, defineix i desenvolupa les accions necessàries per a la promoció dels programes formatius oficials de grau i màster de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i la captació dels futurs i de les futures estudiantes de la universitat.

Les accions de promoció dels estudis tenen com a punt de partida l'oferta acadèmica de la UPC. El *Servei de Comunicació* proposa anualment un Pla de Promoció de Graus i Màsters (EV01.PT07).

El/la vicerector/a de docència i estudiantat presenta al Consell Acadèmic (EV02.PT07) el Pla de Promoció de Graus i Màsters, i posteriorment es presenten al Consell de Govern (EV03.PT07) els resultats de la matrícula de nous estudiants. Així mateix, el *Servei de Comunicació* presenta i fa difusió de la informació més rellevant de l'activitat realitzada de promoció i captació d'estudiantat a través de la seva Memòria (EV04.PT07).

Pel que fa a la Promoció internacional dels estudis, el/la vicerector/a responsable de política internacional, amb el suport de la unitat d'administració i serveis *Gabinet de Relacions Internacionals* (GRI), identifica, defineix i desenvolupa les accions necessàries per a la promoció dels programes formatius oficials de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i la captació dels futurs i de les futures estudiantes de la universitat.

Les accions de promoció internacional dels programes formatius oficials tenen com a punt de partida l'oferta acadèmica de la UPC.

El GRI proposa anualment un Pla de Promoció Internacional (EV05.PT07). El/la vicerector/a de política internacional el presenta a la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització (EV06.PT07) per a la seva aprovació i el seguiment del seu desenvolupament amb caire general.

El GRI fa difusió de la informació més rellevant de l'activitat realitzada de promoció i captació d'estudiantat a través del seu web i altres canals de comunicació habituals: xarxes socials, llistes de distribució, reunions de seguiment amb les unitats acadèmiques, i a través de la memòria UPC (EV04.PT07).

El GRI defineix anualment una campanya específica dirigida a la promoció internacional i es presenta als centres docents, coordinadors de programes i Escola de Doctorat.

El resultat de les accions dutes a terme per ambdues unitats d'administració i serveis també es publiquen anualment la Memòria d'aquestes accions en la [Memòria de la UPC](#). (EV04.PT07)

4.1 Queixes i suggeriments

Els canals definits per rebre les queixes (EV07.PT07) i suggeriments (EV08.PT07) vinculats a aquest procés són:

Servei de Comunicació

- la xarxa d'interlocutores i interlocutors de promoció de la UPC.
- la bústia corporativa pla.promocio@upc.edu

Gabinet de Relacions Internacionals

- El Gabinet de Relacions Internacionals disposa d'un procediment que recull els diferents canals previstos per a la recepció de queixes i suggeriments així com la seva gestió: [Procediment Gestió Incidències GRI](#).

Si es rep algun suggeriment o queixa, les unitats gestores responsables respon agraïnt 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, els propietaris o les propietàries del procés, amb el suport del Servei de Comunicació, del Gabinet de Relacions Internacionals respectivament i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu 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 (EV09.PT07) 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 als canals següents:

Servei de Comunicació: bústia corporativa pla.promocio@upc.edu

Gabinet de Relacions Internacionals: canals previstos al [Procediment Gestió Incidències GRI](#).

- 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 (EV09.PT07), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN06.PT07	Percentatge de noves estudiants dones a graus de centres propis	Percentatge de noves estudiants dones a graus de centres propis respecte del total de nou estudiantat a grau de centres propis
IN07.PT07	Percentatge de noves estudiants dones a màster de centres propis	Percentatge de noves estudiants dones a màster de centres propis respecte del total de nou estudiantat a grau de centres propis
IN08.PT07	Persones que han participat en accions directes de promoció dels estudis de grau universitari	Nombre de persones que han participat en accions directes de promoció dels estudis de grau universitari
IN09.PT07	Estudiantat preuniversitari que ha participat en accions de foment de vocacions STEAM	Total d'estudiantat preuniversitari que ha participat en accions de foment de vocacions STEAM
IN10.PT07	Persones que han participat en accions directes de promoció dels estudis de màster universitari	Nombre de persones que han participat en accions directes de promoció dels estudis de màster universitari
IN11.PT07	Percentatge d'estudiantat estranger matriculats a màsters	Percentatge d'estudiantat estranger matriculats a màsters de centres propis respecte del total d'estudiantat matriculat a màsters de centres propis
IN12.PT07	Percentatge d'estudiantat estranger matriculats a programes de doctorat	Percentatge d'estudiantat estranger a matriculats a programes de doctorat respecte del total d'estudiantat matriculat a programes de doctorat

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN13.PT07	Percentatge d'estudiantat de grau de nou ingrés que va participar en activitats d'informació i/o orientació als estudis	Percentatge d'estudiantat de grau de nou ingrés que va participar en activitats d'informació i/o orientació als estudis abans de matricular-se
IN14.PT07	Satisfacció de l'estudiantat de grau de nou ingrés amb les activitats d'informació i/o orientació dels estudis	Satisfacció de l'estudiantat de grau de nou ingrés amb les activitats d'informació i/o orientació dels estudis que es fan prèvies a les matrícules
IN15.PT07	Percentatge d'estudiantat de grau de nou ingrés que va decidir matricular-se després d'assistir a una activitat d'informació i/o orientació	Percentatge d'estudiantat de grau de nou ingrés que va decidir matricular-se després d'assistir a una activitat d'informació i/o orientació
IN16.PT07	Satisfacció de l'estudiantat de grau de nou ingrés amb la facilitat per trobar informació dels graus de la UPC	Satisfacció de l'estudiantat de grau de nou ingrés amb la facilitat per trobar informació dels graus de la UPC, abans de matricular-se per primera vegada a un grau. Escala 1 a 10, on 1 és molt difícil i 10 és molt fàcil.
IN17.PT07	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal definit al procés
IN18.PT07	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal definit al procés

* 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.PT07 Pla de Promoció de Graus i Màsters	Servei de Comunicació	Repositori institucional	Permanent
EV02.PT07 Actes Consell Acadèmic	Secretaria General	Aplicatiu "Òrgans de govern"	Permanent
EV03.PT07 Actes Consell Govern	Secretaria General	Aplicatiu "Òrgans de govern"	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV04.PT07 Memòries	Servei de Comunicació	Repositori institucional www.upc.edu/memoria	Permanent
EV05.PT07 Pla de Promoció Internacional	Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional	Permanent
EV06.PT07 Actes Comissió Seguiment Pla Internacional	Secretaria General	Aplicatiu "Òrgans de govern"	Permanent
EV07.PT07 Queixes	Servei de Comunicació Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional SC pla.promocio@upc.edu Repositori institucional GRI	5 anys
EV08.PT07 Suggeriments	Servei de Comunicació Gabinet de Relacions Internacionals	Repositori institucional SC pla.promocio@upc.edu Repositori institucional GRI	5 anys
EV09.PT07 Informe avaluació funcionament procés	Vicerektorat competent en matèria de docència i estudiantat Vicerektorat competent en matèria de política internacional	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari/propietària del procés:

Vicerector/a responsable de docència i estudiantat:

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Identificar i definir les accions necessàries per a la promoció dels programes formatius oficials de grau i màster.
- Coordinar reunions amb els responsables de promoció dels centres docents a través de la xarxa d'interlocutors/res de promoció.
- Presentar als òrgans col·legiats les activitats incloses al Pla de Promoció de Graus i Màsters així com els resultats del seu desenvolupament.
- El/la propietari/ària del procés amb el suport del Servei de Comunicació i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, ha 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Vicerector/a responsable de política internacional:

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Identificar i definir les accions necessàries per a la promoció internacional dels programes formatius oficials .
- Coordinar reunions amb els responsables de relacions internacionals dels centres docents i l'Escola de Doctorat
- Presentar als òrgans col·legiats les activitats incloses a la planificació de promoció internacional així com els resultats del seu desenvolupament.
- El/la propietari/ària del procés amb el suport del Gabinet de Relacions Internacionals i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu , ha 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Cap del Servei de Comunicació (Responsable Gestor):

- Identificar, definir i desenvolupar les accions necessàries per a la promoció dels programes formatius oficials de grau i màster.
- Dissenyar i desenvolupar el pla d'Atracció d'estudiantat anual (grau i màster).
- Dissenyar i desenvolupar el Pla de Foment de Vocacions i Divulgació STEAM UPC.
- Coordinació i comunicació amb la xarxa d'interlocutors/res de promoció.
- Coordinació i promoció amb agents externs i interns.
- Actualitzar els continguts de les pàgines web institucionals que fan referència a la promoció dels estudis.
- Elaborar la Memòria.
- Rebre les queixes i suggeriments rebuts.
- Avaluació del procediment, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu

Cap del Gabinet de Relacions Internacionals (Responsable Gestor)

- Identificar, definir i desenvolupar les accions necessàries per a la promoció internacional
- Coordinar les accions en les que hi hagi altres agents UPC involucrats.
- Coordinació i comunicació amb agents externs.
- Participar en les reunions i en la xarxa d'interlocutor/es de promoció.
- Custòdia dels indicadors propis, i anàlisi dels indicadors del procediment.
- Rebre les queixes i suggeriments rebuts.
- Avaluació del procediment, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu.

Consell Acadèmic

- Ser informat anualment del Pla d'atracció d'estudiantat (Graus i Màsters).

Consell de Govern

- Ser informat dels resultats primera matrícula de l'estudiantat.
- Aprovar el Pla de Promoció Internacional.

Comissió Seguiment Pla Internacionalització

- Realitzar el seguiment de les activitats del Pla de Promoció Internacional

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:

- Donar suport als propietaris i a les propietàries en la revisió del funcionament del procés, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat:

- Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)

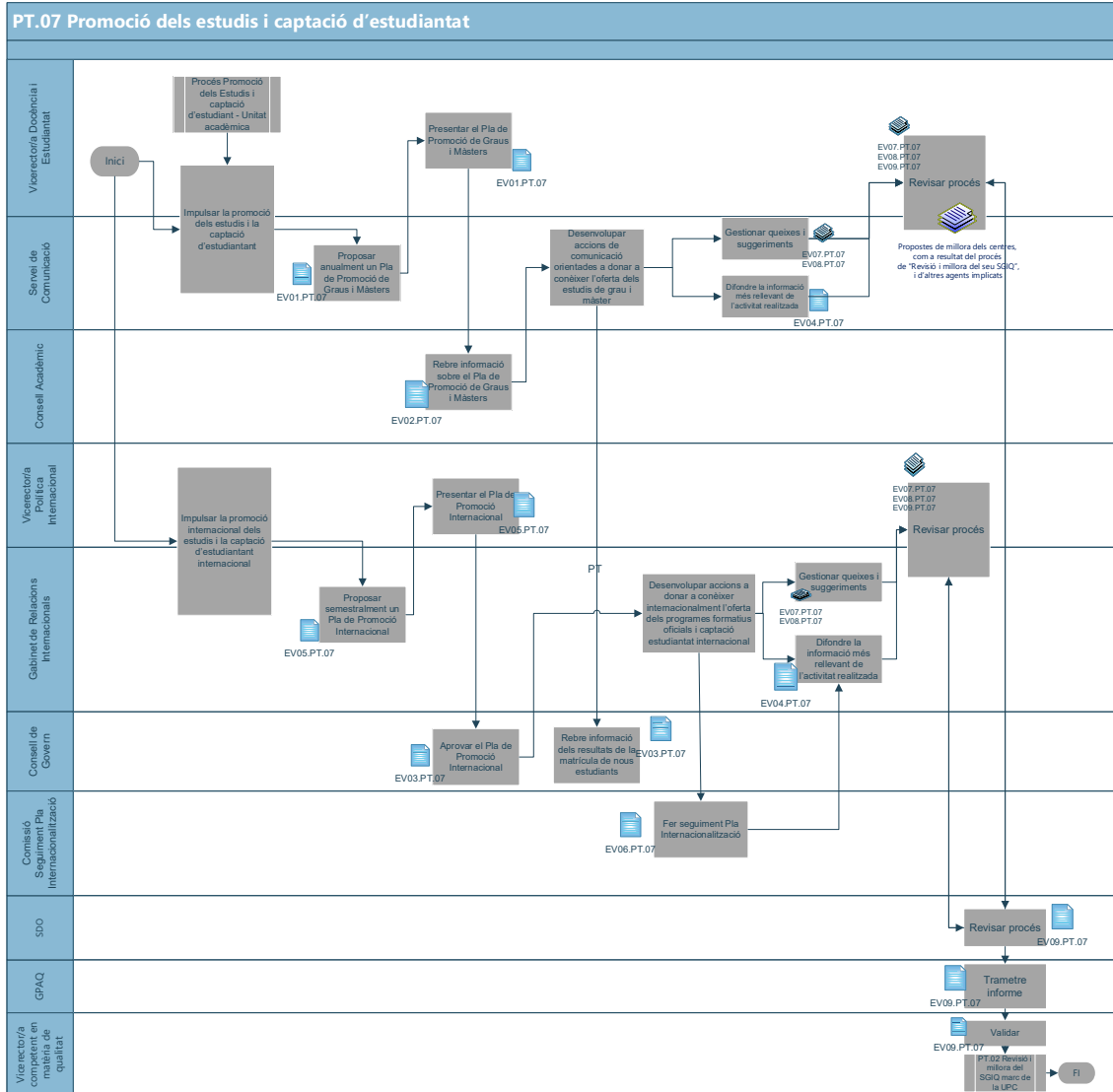
Marc intern:

- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Pla de Política Internacional](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a responsable de docència i estudiantat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Servei de Comunicació Cap del Servei de Relacions Internacionals
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat, titulats/des</p> <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals:</p> <p><u>Servei de Comunicació:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - bústia corporativa pla.promocio@upc.edu - a través la xarxa d'interlocutores i interlocutors de promoció de la UPC. <p>Participen en els òrgans col·legiats de la Universitat. <u>Gabinet de Relacions Internacionals:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - canals previstos al Procediment Gestió Incidències GRI. <p>Reunions amb els responsables de relacions internacionals dels centres, coordinadors de programes i escola de doctorat</p> <p>Administracions i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participen en Consell Social de la Universitat.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Els resultats d'aquest procés són informats al Consell de Govern de la UPC.</p> <p>Tanmateix la informació més rellevant es publica a la Memòria de la UPC.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, també hi ha resultats que es publiquen a través del portal d'indicadors i dades estadístiques de la UPC.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Els/les propietaris/àries del procés analitzen i elaboren la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes (Veure apartat 6 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment, els/les propietaris/àries del procés, amb el suport del Servei de Comunicació i del Gabinet de Relacions Internacionals, junt amb el Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS"

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s'escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 08 Informació Pública i Rendició de Comptes

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Secretari/Secretària general	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial, modificada a proposta del nou Consell de Direcció Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	Maig 2021 28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



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	RESPONSABILITATS	6
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
9	FITXA RESUM.....	7
10	FLUXGRAMA.....	9
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	10

1 FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és descriure la sistemàtica que es duu a terme des de la Secretaria General de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) per tal d'informar públicament i realitzar la rendició de comptes a través de l'acció proactiva de la Universitat de donar conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions en general, i als *estudis de grau, màster i doctorat* en particular, amb caràcter permanent i actualitzat.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les unitats acadèmiques i administratives de la UPC, així com a tots els programes formatius que es desenvolupen a la UPC.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Anualment, el secretari general o la secretària general, coordina l'elaboració de la [Memòria de la UPC](#) (EV01.PT08) amb els directors i les directores d'àrea de l'equip de gerència, tot recollint la informació més rellevant de l'activitat realitzada a cada àrea.

Paral·lelament, les unitats acadèmiques elaboren i difonen les seves memòries d'acord amb la normativa aprovada pel Consell de Govern de la universitat.

El secretari general o la secretària general presenta la memòria de la UPC a l'acte d'inauguració del curs acadèmic, es difon a través dels canals institucionals i es publica a la pàgina web [Memòria de la UPC](#).

El rector/a de la UPC elabora, amb el suport del Gabinet del/de la rector/a, "l'Informe del/de la rector/a", com a punt informatiu, si escau, per a cada sessió dels òrgans col·legiats: Consell Acadèmic (EV02.PT08), Consell de Govern (EV03.PT08) i Claustre Universitari (EV04.PT08).

Anualment, el rector/a de la UPC amb el suport del Gabinet del rector, elabora un [informe de gestió](#) 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 és obligatori aprovar pel Consell de Govern, a continuació es sotmet a la consideració del Claustre Universitari de la UPC, i es trameta al Consell Social.

Els informes del/de la rector/a (EV02.PT08, EV03.PT08 i EV04.PT08) es publiquen a la [plataforma govern.upc.edu](#).

La publicació de l'[Informe de gestió de la UPC](#) es realitza d'acord amb el que s'estableix al procés PT 01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC, al portal UPC Transparent i a la plataforma [govern.upc.edu](#).

El secretari general o secretària general amb el suport del Servei de Comunicació fa la publicació de la memòria de la UPC a la pàgina web institucional (EV01.PT08) i al portal UPC Transparent.

[El portal UPC Transparent](#) presenta de manera estructurada la informació pública de la UPC i permet i garanteix els drets d'accés a la informació de les persones establert en el marc legal, tot mantenint el compromís de la UPC amb la transparència i el bon govern.

En aquest portal es presenten dades sobre els diferents àmbits d'actuació de la UPC, que inclouen informació institucional de caràcter jurídic i organitzatiu, informació estadística sobre l'activitat desenvolupada a la universitat, informació sobre l'oferta d'estudis, l'activitat de recerca i transferència de

coneixement, informació relativa a les magnituds econòmiques i patrimonials de la universitat, així com els informes d'auditoria interna i els efectuats per la Sindicatura de Comptes de Catalunya, i informació relativa al personal de la UPC.

Així, entre els diferents apartats del portal UPC Transparent hi ha un apartat específic "Docència i recerca" on es publica la informació sobre l'oferta dels diferents estudis i, un altre apartat, sobre les "Dades estadístiques" on es publiquen les memòries i els informes de gestió. Aquest dos últims documents com a mecanismes institucionals de retre comptes de la UPC.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV05.PT08) i suggeriments (EV06.PT08) vinculats a aquest procés és el del tràmit específic [Agraïment, felicitació, queixa o suggeriment](#) del registre electrònic de la UPC. D'altra banda la bústia de correu electrònic secretaria.general@upc.edu també constitueix un canal de rebuda de queixes i suggeriments.

Si es rep algun suggeriment o queixa, els/les responsables gestors/es responen agraint l'aportació, la recullen i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte de la queixa i/o suggeriment és menor o només té utilitat si s'implanta immediatament, els/les responsables gestors/es el poden portar a terme sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet el suggeriment de si s'ha portat a terme o no i es justifiquen els motius.

4.2 Revisió del procés

Anualment, la persona propietària del procés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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 (EV07.PT08) 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 del tràmit específic [Agraïment, felicitació, queixa o suggeriment](#) del registre electrònic de la UPC o bé a través de la bústia de correu electrònic secretaria.general@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 (EV07.PT08), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/sigg-upc/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN02.PT08	Grau de transparència	Grau de transparència de fixat per la Fundación Haz. Escala de 0 a 54. Més de 40 punts es considera universitat transparent.
IN03.PT08	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal definit al procés
IN04.PT08	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal definit al procés

* 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.PT08 Memòria de la UPC	Secretaria general	Repositori institucional https://www.upc.edu/memoria/ca	Permanent
EV02.PT08 Informes del rector o rectora del Consell Acadèmic	Secretaria general	Genweb "Òrgans de Govern UPC" https://govern.upc.edu/ca/consell-academic	Permanent
EV03.PT08 Informes del rector o rectora del Consell de Govern	Secretaria general	Genweb "Òrgans de Govern UPC" https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Permanent
EV04.PT08 Informes del rector/ o rectora del Claustre Universitari	Secretaria general	Genweb "Òrgans de Govern UPC" https://govern.upc.edu/ca/claustre-universitari/claustre-universitari	Permanent
EV05.PT08 Queixes	Secretaria general	Repositori institucional https://www.upc.edu/transparencia/ca/acces-a-la-informacio-publica/resum-resolucio	5 anys
EV06.PT08 Suggeriments	Secretaria general	Repositori institucional https://www.upc.edu/transparencia/ca/acces-a-la-informacio-publica/resum-resolucio	5 anys

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV07.PT08 Informe d'avaluació de funcionament del procés	Secretaria general	Repositori institucional https://www.upc.edu/transparencia/ca/acces-a-la-informacio-publica/resum-resolucio https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigg-upc/processos-transversals	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari/ària del procés i Responsable Gestor:

Secretari o secretària general:

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Coordinar l'elaboració de la Memòria de la UPC.
- Custodiar els documents presentats als òrgans col·legiats.
- Impulsar i vetllar pel correcte funcionament del Portal UPC Transparent.
- Coordinar una reunió anual amb els/les caps d'àrea de la UPC per validar la incorporació i/o supressió de nova informació al Portal UPC Transparent.
- Coordinar la presentació dels documents als òrgans col·legiats de la universitat.
- El/la propietari/ària del procés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, ha 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Gabinet del rector:

- Planificar, coordinar i fer el seguiment de l'elaboració de l'Informe del rector.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat:

- Fer el seguiment de l'adequació del Portal UPC Transparent als criteris del rànquing de la "Fundación Compromiso y Transparencia".
- Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Àrea de Serveis Jurídics i Avaluació de Riscos:

- Dur a terme la revisió de la legislació de transparència per fer les corresponents actualitzacions, si escau, al portal UPCTransparent.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:



- Donar suport al/a la propietari/propietària del procés en la revisió del funcionament del mateix, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés.
- Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Codi ètic del servei pública de Catalunya](#)

[Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)

[DECRET 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.](#)

[Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE \(Reglament general de protecció de dades\)](#)

[Normativa estatal sobre protecció de dades](#)

[Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials \(modificat pel RD 861/2010\)](#)

[Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)

Marc intern:

[Estatuts de la UPC](#)

[Acord núm. 158/2013 del Consell de Govern pel qual s'aprova la normativa sobre la Memòria anual de la Universitat i de les Unitats Acadèmiques](#)

[Normativa pròpia de la UPC](#)

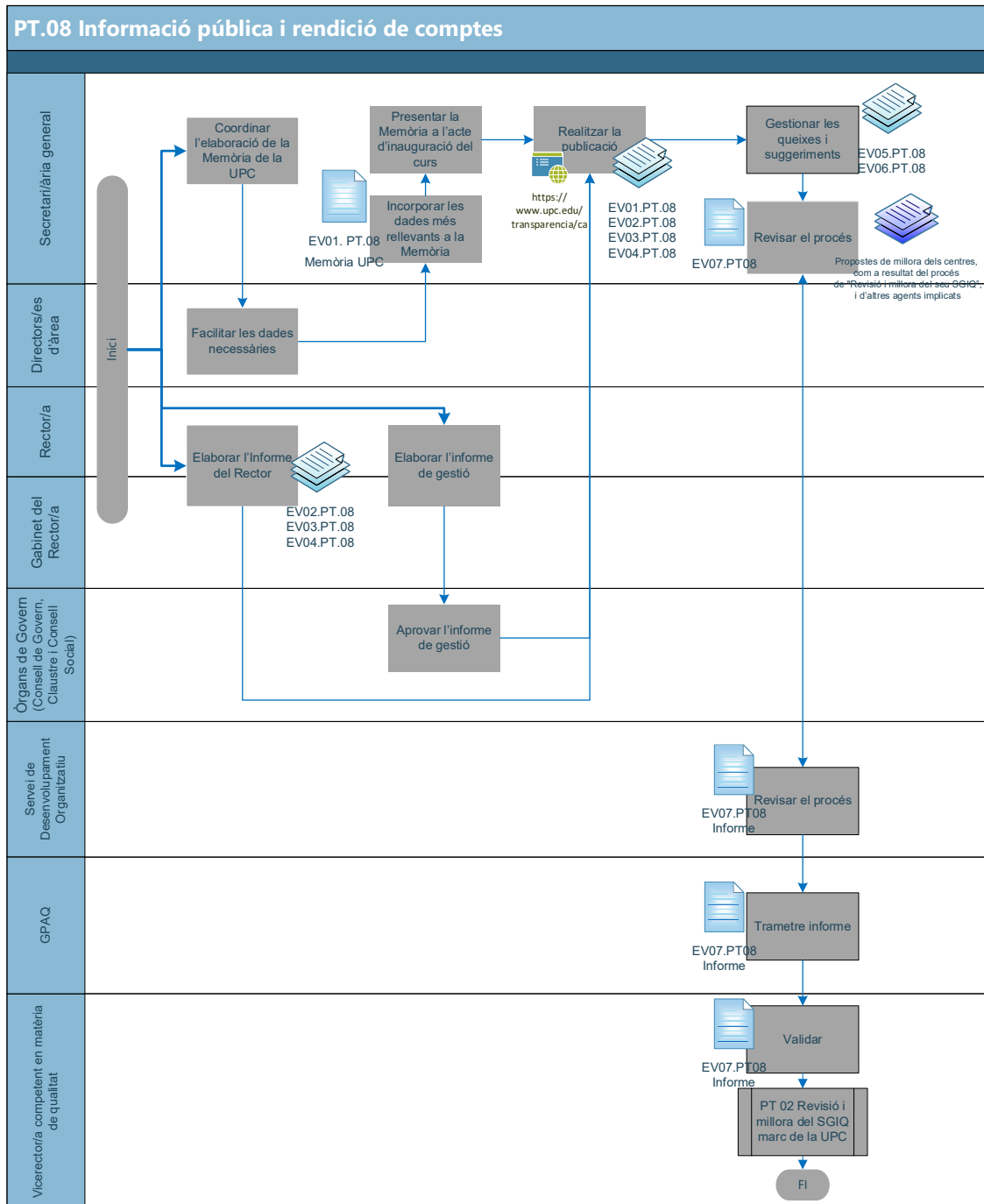
9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Secretari o secretària general de la UPC
RESPONSABLE GESTOR		Secretari o secretària general de la UPC
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P	MECANISMES DE	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat, titulats/des</p> <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instància genèrica del registre electrònic



S D' I N T E R È S	PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none">• Bústia de correu electrònic secretaria.general@upc.edu• Participen en els òrgans de govern de la Universitat. <p>Administracions i societat en general:</p> <p>Sol·licitant informació a través de la sol·licitud d'accés a la informació pública de la UPC.</p> <p>Contactant a través de la pàgina web del Portal UPC Transparent.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>El resultat del procés de seguiment és informat al vicerector o vicerectora competent en matèria de qualitat per a la seva validació, i al Consell de Govern per a la seva aprovació.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, es publica a través del Portal UPC Transparent</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	<p>El/la propietari/ària del procés analitza i elabora la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes, així com els canals utilitzats per a la seva difusió.</p>	
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	<p>Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.</p>	

10 FLUXGRAMA





11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 09 Assignació i encàrrec docent de grau i màster

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a competent en matèria de Política Acadèmica	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	3
	4.1 Queixes i Suggeriments.....	4
	4.2 Revisió del procés	4
5	INDICADORS	4
6	EVIDÈNCIES.....	5
7	RESPONSABILITATS	7
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	8
9	FITXA RESUM.....	9
10	FLUXGRAMA.....	10
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	11

1 FINALITAT

Aquest procés estableix com s'organitza i s'aprova l'assignació dels recursos docents que la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) encarrega a les unitats acadèmiques que imparteixen estudis de grau i màster.

2 ABAST

La docència reglada bàsica que les unitats acadèmiques imparteixen en les diferents titulacions de grau i màster, i com a conseqüència, el dimensionament de la plantilla de PDI. El funcionament de l'encàrrec docent dels programes de doctorat s'explica al [Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat \(SGIQ\) de l'Escola de Doctorat](#).

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) recopila i actualitza tots els indicadors i dades que utilitza el model d'encàrrec per al càlcul de l'assignació de punts de docència (EV01.PT09) i fa una simulació inicial de resultats de l'assignació d'acord al model d'encàrrec docent vigent (EV02.PT09) i presenta aquests primers resultats i el procediment al/a la vicerector/a responsable de Política Acadèmica per la seva validació.

El GPAQ comunica als centres docents i instituts universitaris de recerca l'actualització dels indicadors i dades i l'enllaç on els poden consultar i, si escau, fer les al·legacions corresponents al vicerector/a competent de política acadèmica. Si hi ha al·legacions (EV03.PT09) aquestes s'estudien i contesten (EV04.PT09) per part del GPAQ i del vicerector/a competent en matèria de política acadèmica i, si són acceptades, es modifiquen els indicadors.

Si hi ha hagut modificacions el GPAQ genera una nova simulació d'assignació de punts de docència per centre o institut universitari de recerca (EV05.PT09) que el/la vicerector/a de política acadèmica i el Consell de direcció ajusten. Finalment, s'estableix l'assignació inicial, el procediment i calendari i es passa a l'aprovació del Consell de Direcció de la UPC (EV06.PT09).

El GPAQ ho comunica a cada centre docent i institut universitari de recerca i els facilita dues plantilles la *Plantilla detall per assignatura* (EV07.PT09) i la *Plantilla total per departament* (EV08.PT09) que han d'omplir.

Els centres docents o instituts universitaris de recerca envien al GPAQ les plantilles emplenades (EV09.PT10) i (EV10.PT10).

El/la vicerector/a responsable de Política Acadèmica, juntament amb el/la vicerector/a de PDI estudien les dades contingudes a les plantilles, les justificacions presentades per les unitats acadèmiques (EV11.PT09) respecte les diferències entre l'assignació inicial i en valoren la viabilitat. En cada cas es dona el vist i plau o es proposen canvis que es negocien amb les unitats acadèmiques implicades.

Un cop la informació continguda a les plantilles és validada, el GPAQ carrega aquesta proposta d'encàrrec a la base de dades de l'encàrrec (EV12.PT09) i la publica a la intranet de l'encàrrec docent com a mecanisme de transparència envers els agents implicats (unitats acadèmiques, GPAQ, Consell de Direcció, Servei de Personal, etc.)

El GPAQ elabora les plantilles de contractació amb tota l'assignació docent (doctorat, grau i màster; EV13.PT09) que també contenen informació d'avaluació acadèmica per a comparar-la amb la capacitat docent de les unitats acadèmiques i extreure les necessitats de contractació (veure PT 04.01 Accés i Selecció PDI i PTGAS).

Amb les propostes acordades que es troben a la base de dades (EV12.PT09), el GPAQ genera una plantilla amb el total per cada unitat acadèmica que suposa l'assignació definitiva (EV14.PT09) i s'eleva al Consell de Govern qui valora i acorda l'assignació definitiva (EV15.PT09).

L'acord de l'assignació definitiva queda publicat al web del Consell de Govern (EV15.PT09). La informació detallada d'aquesta assignació és la que apareix a la intranet de l'Encàrrec docent.

4.1 Queixes i Suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV16.PT09) i suggeriments (EV17.PT09) 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 procés.

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'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV19.PT09) 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 (EV18.PT09), el GPAQ el fa arribar al El/la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons *PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC*.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT09	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal info.pdi@upc.edu vinculades amb el procés transversal d'encàrrec docent als centres.
IN02.PT09	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal info.pdi@upc.edu vinculats amb el procés transversal d'encàrrec docent als centres.

* 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.PT09 Recopilació de dades i indicadors per càlcul de les assignacions als centres docents i instituts universitaris	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\Viabilitat\Nou model d'encàrrec\Encàrrec_càlcul_assignacions.accdb	Permanent
EV02.PT09 Simulacions inicials de resultats de l'assignació	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\Viabilitat\Nou model d'encàrrec	Fins la següent actualització
EV03.PT09 Al·legacions indicadors	GPAQ	Bústia correu electrònic info.pdi@upc.edu (subcarpeta al·legacions indicadors dins de la carpeta encàrrec)	Permanent
EV04.PT09 Resposta al·legacions	GPAQ	Bústia correu electrònic info.pdi@upc.edu (subcarpeta al·legacions indicadors dins de la carpeta encàrrec)	Permanent
EV05.PT09 Simulació assignació de punts als centres	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\Viabilitat\Nou model d'encàrrec	Fins la següent actualització. Conservar mentre hi hagi al·legacions pendents de resoldre.

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV06.PT09 Assignació inicial de punts de docència als centres docents i instituts universitaris de recerca	Consell de direcció	https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Permanent
EV07.PT09 Plantilla encàrrec per assignatura	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\Encàrrecs\Centres\ANY\Encàrrec detall	Permanent
EV08.PT09 Plantilla total per departaments	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\Encàrrecs\Centres\ANY\Total per departament	Permanent
EV09.PT09 Plantilla per assignatura emplenada	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\Encàrrecs\Centres\ANY\Encàrrec detall\Rebut centre	Permanent
EV10.PT09 Plantilla total per departament emplenada	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\Encàrrecs\Centres\ANY\Total per departament\Rebut centre	Permanent
EV11.PT09 Justificacions diferències sensibles de l'encàrrec a un departament	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\Encàrrecs\Centres\ANY\Total per departaments\Justificacions	Permanent
EV12.PT09 Base de dades de l'encàrrec docent	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignacions_vfinal.accdb	Permanent
EV13.PT09 Plantilla de contractació amb tota l'assignació docent	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Semàfor\CURS	Permanent
EV14.PT09 Plantilla amb el total per a Assignació definitiva	GPAQ	https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Permanent
EV15.PT09 Acord del Consell de govern de l'assignació definitiva	GPAQ	https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Permanent
EV16.PT09 Queixes	GPAQ	Correus electrònics info.gpaq@upc.edu	5 anys
EV17.PT09 Suggeriments	GPAQ	Correus electrònics info.gpaq@upc.edu	5 anys

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV18.PT09 Informe/s d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Activitat Acadèmica\Assignació de docència\CURS\Informe avaluació	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a competent en matèria de política acadèmica

- Establir directrius sobre el procés d'assignació i encàrrec de la docència (validar el procés i les propostes de les unitats, negociar amb les unitats acadèmiques, si s'escau).
- Establir directrius sobre dimensionament de la plantilla.

El propietari del procés, amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat, ha 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Vicerector/a competent en matèria de Personal Acadèmic

- Establir directrius sobre dimensionament de la plantilla (negociar amb les unitats acadèmiques, si s'escau).

Cap del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (GPAQ) (Responsable Gestor)

- Supervisió del projecte.
- Elaboració de la documentació, anàlisi de les propostes i manteniment de les eines de gestió i informació així com la detecció de les millores a implementar dins del seu àmbit.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Responsables de les unitats acadèmiques

- Direcció dels centres docents: Establir directrius sobre l'elaboració del detall de l'encàrrec docent, negociació amb direcció de departaments i/o instituts i elevació de la proposta a aprovació en junta d'escola i posterior comunicació al/a la vicerector/a competent en matèria de política acadèmica a través del GPAQ.
- Direcció departaments i/o instituts: Negociar la proposta d'encàrrec docent que li fan les escoles.

Consell de Direcció

- Vist-i-plau a les directrius i encàrrec.

Consell de Govern

- Aprovar l'assignació definitiva.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)
- [Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)
- [DECRET 258/1997, de 30 de setembre, pel qual es regula la Programació universitària de Catalunya i els procediments de creació o reconeixement i de reordenació de centres docents universitaris i d'implantació d'ensenyaments.](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)

Marc intern:

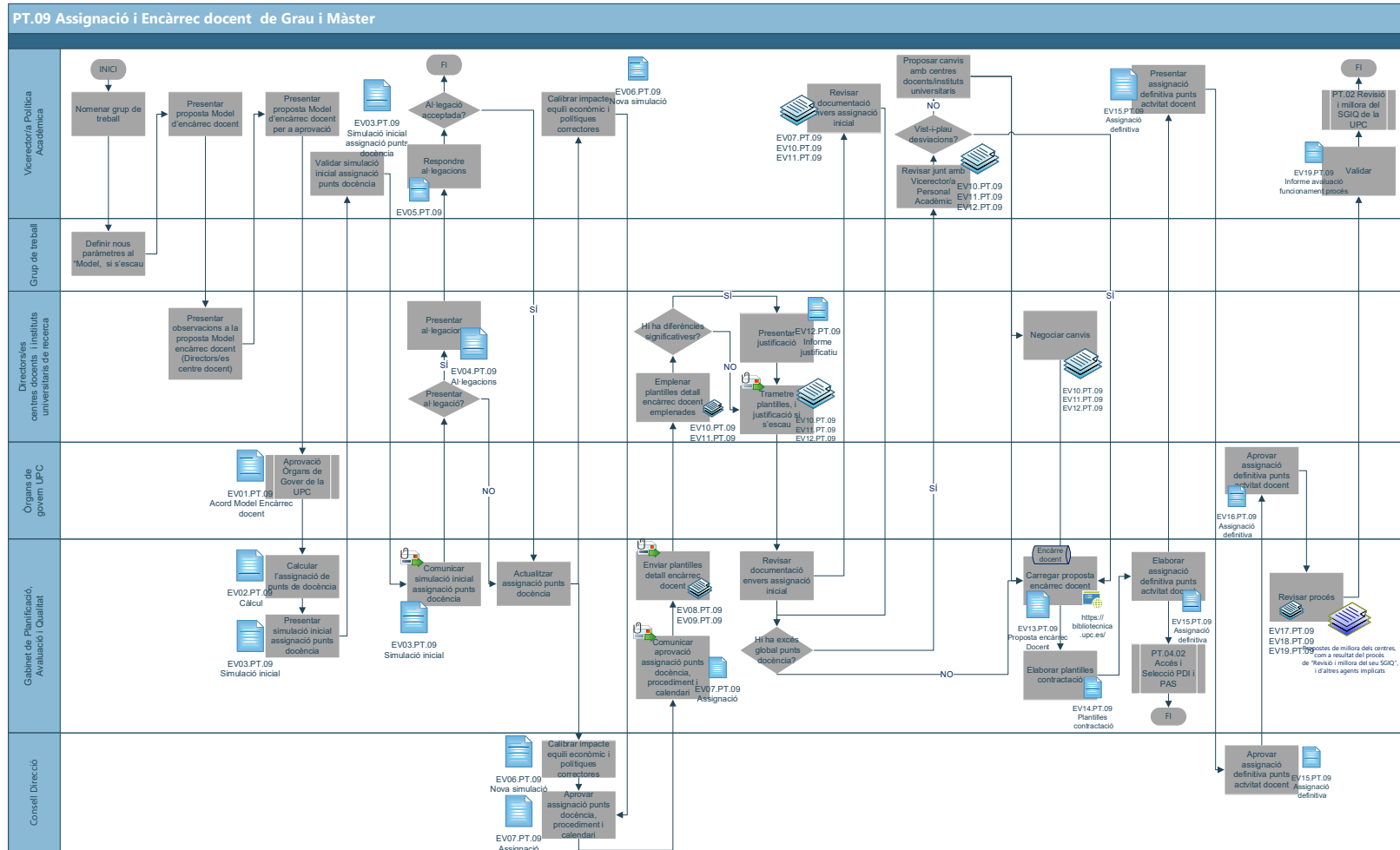
- [Revisió de l'Acord d'actualització del sistema de punts d'activitat acadèmica del PDI, acord de consell de govern CG/2022/04/04 de 24 de maig de 2022.](#)
- [Assignació de docència als centres, acord de consell de govern CG/2022/09/30 de 19 de desembre de 2022.](#)



9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de política acadèmica
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS) <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 i dels centres.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'assignació definitiva de docència a les unitats acadèmiques en un curs acadèmic i el dimensionament de la plantilla de PDI necessària per dur-la a terme es fa a través del document d'encàrrec definitiu que aprova el consell de govern.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Els indicadors base pel càlcul de l'encàrrec (Estudiants equivalents a temps complet i titulats) es calculen d'acord amb els criteris UNEIX i es comparteixen amb les direccions de les unitats acadèmiques per la seva validació. S'utilitzen eines informàtiques per a calcular la preassignació de CdG, carregar les propostes d'encàrrec rebudes, analitzar-les i, si escau, reclamar les modificacions a esmenar i fer la distribució de la informació
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.

10 FLUXGRAMA





11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none">- Processos afectats/relacionats (si s'escau):- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx- Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte.		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 10 Recursos materials i serveis

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Gerent/a	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
	4.1 Queixes i suggeriments	7
	4.2 Revisió del procés	7
5	INDICADORS	8
6	EVIDÈNCIES.....	10
7	RESPONSABILITATS	11
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	13
9	FITXA RESUM.....	14
10	FLUXGRAMA.....	15
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	16

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és descriure la sistemàtica que s'aplica en la detecció de necessitats, planificació, adquisició, implantació i seguiment dels principals recursos materials i serveis en relació amb el desenvolupament de les titulacions oficials de Grau, Màster i Doctorat de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

2 ABAST

El present procés és d'aplicació a totes les unitats acadèmiques i unitats administratives i serveis de la UPC i recull la gestió centralitzada dels recursos materials i serveis.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El desenvolupament d'aquest procés es realitza des de la vessant de la gestió centralitzada, dels recursos materials i serveis que es descriuen, per part de les unitats d'administració i serveis dels Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) d'acord amb l'estructura organitzativa dels Serveis Generals, i que tenen competència en la gestió dels recursos materials i serveis més rellevants que donen suport al correcte desenvolupament dels programes formatius de la UPC.

Aquest document abasta els recursos econòmics, els recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i els serveis de les concessions i serveis (reprografia, restauració, neteja, seguretat,...).

Recursos econòmics

Els recursos econòmics de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) es recullen al Pressupost de la UPC, que s'aprova anualment per la Comissió d'Economia i d'Infraestructures (EV02.PT10), pel Consell de Govern (EV03.PT10) i pel Consell Social (EV04.PT10) de la universitat, que conté la previsió pressupostària dels ingressos i despeses anuals de la universitat.

El Gabinet d'Avaluació, Planificació i Qualitat (GPAQ) és la unitat d'administració i serveis dels Serveis Generals de la universitat que s'encarrega de fer el seu càlcul per a totes les unitats acadèmiques i unitats transversals de gestió. Un cop realitzat, trasllada el resultat corresponent a les unitats acadèmiques a aquestes per a la seva esmena o validació (EV01.PT10). Posteriorment a la validació s'aplica el Model per a la distribució del cap. 2 descentralitzat previst a la universitat i el resultat es comunica al/a la gerent i als/les directors/es i degans/nes de les unitats acadèmiques.

Les unitats transversals de gestió disposen d'una assignació corresponent al *capítol 2. Despeses de béns corrents i serveis* fruit del càlcul realitzat pel GPAQ.

El Servei d'Economia s'encarrega de dur a terme la incorporació del pressupost corresponent al Capítol 2 descentralitzat de funcionament. Per a les diferents convocatòries relacionades amb l'àmbit de la docència, quan aquestes es van resolent durant l'exercici, el Servei d'Economia fa els trasllats de pressupost a les unitats gestores per a què siguin gestionats, d'acord al [Pressupost anual aprovat](#), que inclou les Bases d'Execució del Pressupost des del sistema d'informació per a la gestió econòmica "SAP Ecofin".

El Servei de Contractació Administrativa i Compres és la unitat d'administració i serveis dels Serveis Generals adscrita a l'Àrea d'Economia que presta [serveis](#) basats en l'activitat derivada de la contractació administrativa i les compres de la Universitat, coordinant el procés, aplicant la normativa vigent en aquest àmbit i donant assessorament als responsables administratius i de gestió de les unitats transversals de

gestió, que donen el suport administratiu i de gestió als diferents campus de la universitat, així com a les unitats d'administració i serveis que així ho requereixin.

La universitat posa a disposició dels gestors encarregats i de les gestores encarregades de l'adquisició de béns i serveis relatius a material d'oficina, equipament informàtic i audiovisual, equipament per departaments, laboratoris i biblioteques, una [Guia de Compres](#) que dona tota la informació necessària dels proveïdors homologats de la UPC per tal de facilitar unes contractacions àgils i eficients.

Les modificacions del Pressupost i el seu tancament es presenten als òrgans de govern de la UPC per a la seva aprovació (EV02.PT10), (EV03.PT10) i (EV04.PT10).

Recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència

Recursos tecnològics: [els serveis TIC](#) s'ofereixen a la comunitat universitària en els àmbits de docència, recerca i gestió garantint la seva continuïtat i facilitant la seva evolució. Aquests serveis es presten des de l'Àrea TIC de Serveis Generals, encarregada dels sistemes i serveis corporatius i transversals, i els Serveis TIC adscrits a la unitat transversal de gestió (UTG) corresponents, orientats a donar serveis i suport especialitzat i de proximitat a l'usuari final, d'acord amb el que estableix l'SGIQ de la unitat acadèmica implicada.

Existeix una coordinació entre l'Àrea TIC i els Serveis TIC de les UTGs per facilitar la implantació i la utilització dels sistemes d'informació i els recursos informàtics a tota la universitat.

Pel que fa a les adquisicions d'equipament hardware i software de suport a l'activitat docent estan centralitzades en la Direcció de l'Àrea TIC de la UPC, que gestiona les inversions en equipaments informàtics a través de convocatòries de renovació d'equipament TIC (EV05.PT10) que s'aproven pels òrgans de govern de la universitat.

En relació al suport TIC corporatiu a la docència, la universitat disposa d'un Campus Virtual, anomenat "[ATENEA](#)". ATENEA és l'entorn virtual d'aprenentatge de la UPC per tal de donar suport a la docència presencial, on hi podem trobar les aules virtuals corresponents a les assignatures que en fan ús, i els professors utilitzen per oferir als estudiants material didàctic, enunciats de problemes pràctics, exercicis i exemples d'exàmens, etc. Aquesta plataforma, es complementa amb "[ATENEA Exams](#)", destinada a dur a terme exàmens online i "[ATENEA TFE](#)" per la gestió dels treballs de fi d'estudis, de grau o de màster, en el moment del seu lliurament. Així mateix, l'estudiantat disposa del portal de "[e-Secretaria](#)" que és el canal per a la realització dels tràmits relacionats amb el seu expedient acadèmic i consulta de l'activitat derivada d'aquest.

Els serveis TIC evolucionen segons un [model de governança](#) TIC definit i amb el desenvolupament de projectes globals i compartits, tenint en compte les necessitats de tots els actors des de l'inici. En el marc d'aquesta governança la prioritització de projectes i inversions amb visió estratègica es realitza mitjançant una [Cartera Estratègica de Projectes TIC](#) (EV06.PT10).

El procés de la Cartera de Projectes TIC estableix com s'identifiquen i recullen les necessitats de les diferents unitats i serveis de la UPC, mitjançant les figures dels gestors/es TIC de referència que les canalitzen a les Comissions funcionals corresponents. Les Comissions Funcionals s'organitzen per àmbits i s'encarreguen del conjunt de serveis TIC que tenen assignats dins del seu àmbit. Les necessitats identificades que poden esdevenir nous projectes o projectes de millora i evolució dels serveis TIC, són proposats per la Comissió funcional de l'àmbit corresponent, mitjançant una sol·licitud (EV07.PT10), perquè es tinguin en consideració en el moment de prioritzar la Cartera Estratègica de Projectes TIC (EV08.PT10).

La Direcció de l'Àrea TIC juntament amb el/la vicerector/a competent en matèria d'estratègia digital, un cop rebudes les sol·licituds (les sol·licituds corresponen a tots els àmbits de gestió de la UPC) (EV07.PT10) a la convocatòria de la Cartera Estratègica de Projectes TIC fa la proposta de prioritització dels projectes, per que sigui validada pel Consell de Direcció qui determina si l'ordre de prioritització establert és satisfactori, si així ho estima, modifica l'ordre proposat. Finalment, s'aprova i es publica la

Cartera Estratègic de Projectes TIC amb els projectes que s'executaran el proper any. Aquest procés de formal aprovació i prioritització dels projectes que formen part de la Cartera de projectes es basa en uns criteris de prioritització publicats i que tindran en compte en línies generals:

- L'alineació amb els objectius de la planificació estratègica.
- Assignació econòmica a través de les partides pressupostàries assignades a l'Àrea TIC per a la seva gestió que figuren al Pressupost anual de la UPC que s'aprova pel Consell de Govern i Consell Social de la UPC (veure punt 8. Normatives/Referències, Marc intern).
- Els recursos humans.

La comissió funcional de l'àmbit corresponent és l'encarregada del seguiment dels projectes que hagin estat prioritzats.

Per altra banda, l'Àrea TIC juntament amb les unitats d'administració i serveis que la formen fan el seguiment del Pla estratègic corresponent mitjançant l'avaluació dels resultats i indicadors que es recull a la [Memòria](#) (EV09.PT10).

Serveis de suport d'informació a la docència

El Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (SBPA) és la unitat d'administració i serveis, adscrita a l'Àrea de Cultura i Comunitat dels Serveis Generals, encarregada de la prestació dels serveis de suport d'informació a la docència i la recerca dels diferents centres docents de la Universitat.

Està integrat per [12 biblioteques](#) situades als diferents campus de la Universitat, els Serveis Generals de Biblioteques i 2 oficines: l'[Oficina de Publicacions Acadèmiques Digitals. Iniciativa Digital Politècnica \(IDP\)](#) i l'[Oficina de Documentació i Arxius \(ODA\)](#).

Les 12 biblioteques ocupen 21.188 m² i posen a l'abast dels usuaris 3.246 places de lectura i 102 sales de treball en grup.

El [Catàleg de les biblioteques de la UPC \(DiscoveryUPC\)](#) dona accés a milers de volums físics, col·leccions de revistes en paper i documents en suport electrònic subscrits per la Universitat.

[Bibliotècnica, la biblioteca digital de la UPC](#), és el portal que recull totes les col·leccions i serveis que ofereixen les biblioteques segmentats per tipologia d'usuaris: estudiantat, professorat, investigadors, doctorands, etc.

L'SBPA també és responsable d'altres sistemes d'informació institucional com són [UPCommons](#), el dipòsit institucional de la UPC, que fa visibles les publicacions generades per la mateixa Universitat: treballs acadèmics, articles, reports de recerca, tesis, congressos, etc.) o de [GEOCommons](#), el portal de geolocalització de la producció acadèmica de la UPC.

El portal [FUTUR](#) ofereix, d'una banda, informació acadèmica dels investigadors (professors, investigadors, personal de suport a la recerca i investigadors en formació) i, per l'altra, accés a la producció científic-tècnica introduïda a DRAC, el Descriptor de la Recerca Acadèmica.

El Servei també és responsable del portal [Aprèn](#) que recull els materials docents que elabora el professorat de la Universitat com a eina de suport a la seva activitat docent.

Iniciativa Digital Politècnica, l'Oficina de Publicacions Acadèmiques de la UPC, dona suport a l'edició de llibres acadèmics ([col·leccions UPCGrau i UPCPostgrau](#)) i a la creació de continguts digitals de suport a la docència i a la recerca. També dona suport a la gestió editorial de les [revistes editades a la Universitat](#).

L'SBPA realitza la identificació de necessitats bàsicament a través d'enquestes periòdiques (EV01.PT10) als estudiants, enquestes específiques als estudiants de doctorat i enquestes periòdiques i entrevistes aleatòries al PDI (EV11.PT10). A més, se celebren trobades informals per copsar les necessitats dels usuaris. També a través del seguiment de la seva planificació estratègica.

L'SBPA té definits els seus objectius anuals de treball en el marc dels seus [plans estratègics](#) (EV12.PT10), alineats amb l'estratègia de la Universitat, i en els quals es descriuen les accions que s'han de portar a terme de forma conjunta amb les biblioteques. La seva descripció i el seu grau d'assoliment es troben disponibles a [Bibliotècnica](#).

Les accions contingudes a la planificació estratègica, d'acord amb els seus eixos, tenen una assignació econòmica a través de les partides pressupostàries incloses en el Pressupost de la UPC que s'aprova pels òrgans de govern de la universitat.

Cada any, l'SBPA fa el seguiment del Pla estratègic avaluant els resultats i projectes desenvolupats a partir d'indicadors, analitzant l'assoliment dels objectius establerts i especificant les accions de millora a desenvolupar. També mitjançant la memòria anual de l'SBPA, que inclou una Memòria de dades estadístiques, i les memòries de cadascuna de les biblioteques (EV13.PT10).

Les dades de l'SBPA també es difonen en el marc de [REBIUN](#) (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) i del CSUC (Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya).

Serveis de les concessions i serveis

L'Àrea d'Infraestructures dels Serveis Generals de la universitat és la unitat d'administració i serveis que vetlla pel correcte funcionament de les activitats desenvolupades per les empreses adjudicatàries de les concessions (de restauració, residències universitàries, pàrquings...) i dels serveis (seguretat, neteja, reprografia...) en coordinació amb els i les responsables de les unitats amb aquesta competència adscrites a les unitats transversals de gestió (UTG's) que donen suport administratiu i de gestió als diferents campus de la UPC.

L'Àrea d'Infraestructures participa en la contractació, administració de les concessions i dels serveis tot elaborant els plecs tècnics corresponents a la licitació. Un cop adjudicat el contracte, fa el seu seguiment tenint en compte la informació dels/de les responsables corresponents de les UTG's que reporten les incidències rellevants o millores a tenir en compte en el desenvolupament de l'activitat diària de les empreses adjudicatàries. Qualsevol proposta de canvi en les condicions del contracte requereix l'autorització de l'Àrea d'Infraestructures.

Així mateix, l'Àrea d'Infraestructures duu a terme el control econòmic dels contractes corresponents als serveis, així com les despeses associades a qualsevol activitat extraordinària no contemplada en el contracte.

La publicació de les accions realitzades es descriuen a continuació:

Recursos econòmics: El Servei d'Economia publica el Pressupost a la [seua pàgina web](#) i en tramita la publicació de l'aprovació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC). El/la secretari/ària general de la UPC publica els acords de l'aprovació, modificacions i tancament a [plataforma govern.upc.edu](#).

Recursos tecnològics: L'Àrea TIC difon les accions realitzades envers la Cartera de projectes així com la rendició de comptes mitjançant [el seu web](#), [la Memòria](#) i altres mitjans institucionals, tot garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

Serveis de suport d'informació a la docència: El Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius difon les accions realitzades a la comunitat UPC mitjançant el web institucional de la UPC i altres mitjans institucionals, així com a través del portal [Bibliotècnica](#).

A més, utilitza altres mitjans de comunicació com els [Butlletins d'informació](#) o les xarxes socials per fer arribar a la comunitat totes les novetats i la informació del seu interès.

Serveis de les concessions i serveis: El Servei de Contractació i Compres publica tots els contractes que es tramiten a la UPC a la [Plataforma de Serveis de Contractació Pública \(PSCP\)](#) de la Generalitat (perfil del contractant) i al [Registre Públic de Contractes](#).

4.1 Queixes i suggeriments

Cadascuna de les unitats d'administració i serveis que intervenen en aquest procés tenen definit un canal per rebre les queixes (EV14.PT10) i suggeriments (EV15.PT10) vinculats a aquest procés.

El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC disposa del canal: <https://demana.upc.edu/gpaq/>

El Servei d'Economia disposa [d'un sistema de tiqueting](#) per a les unitats de la UPC.

El Servei de Contractació Administrativa i Compres disposa d'un correu de contacte info.contractacio@upc.edu

En el cas de l'Àrea TIC disposa d'un servei d'atenció a l'usuari ATIC és el [punt únic de contacte que la UPC](#) ofereix per donar suport en l'ús dels serveis TIC globals de la UPC.

En el cas de l'SBPA els suggeriments i les queixes es reben bàsicament a través del DemanaUPC, l'eina per gestionar l'atenció a l'usuari mitjançant tiquets. S'hi pot accedir a través de la web del Servei o enviant directament un missatge a l'adreça de correu electrònic general del Servei: info.biblioteques@upc.edu. També es dona resposta a les queixes i suggeriments que arriben directament a alguna de les 12 biblioteques sigui presencialment o a través dels diferents sistemes de contacte.

L'Àrea d'Infraestructures disposa d'un [sistema de contacte](#).

Si es rep algun suggeriment o queixa, els/les responsables gestors/es responen agraint l'aportació, la recullen i donaran suport a la persona propietària 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 algun canvi o no i es justifiquen els motius.

4.2 Revisió del procés

Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb el suport de les unitats d'administratives i de gestió que hi participen i amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu 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 (EV16.PT10) 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 als canals establerts al punt 4.1
- 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 (EV16.PT10), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN03.PT10	Satisfacció de l'estudiantat respecte de les Biblioteques	Grau de satisfacció de les biblioteques per part de l'estudiantat. (Escala entre 0-molt insatisfactori i 6- molt satisfactori)
IN04.PT10	Mitjana d'hores de formació impartides per l'SBPA a cada estudiant	Nombre d'hores de formació impartides per l'SBPA a l'estudiantat en relació amb el nombre d'estudiantat.
IN05.PT10	Mitjana de recursos electrònics per estudiant i professor	Nombre de recursos electrònics (revistes, llibres, bases de dades) en relació amb l'estudiantat i professorat.
IN06.PT10	Mitjana d'articles i e-prints dipositats a UPCommons per PDI	Mitjana d'articles i e-prints dipositats a UPCommons per PDI
IN07.PT10	Percentatge de sol·licituds de projectes TIC prioritzats	Percentatge de sol·licituds de projectes prioritzats respecte del total de sol·licituds de projectes de la Cartera de Projectes TIC
IN08.PT10	Percentatge d'estudiantat que considera útil l'App UPC Estudiants	Percentatge d'estudiantat de grau i màster que considera útil l'App UPC Estudiants
IN09.PT10	Grau de satisfacció amb la utilitat per l'aprenentatge de l'entorn virtual Atenea	Satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb el grau d'utilitat per l'aprenentatge de l'entorn virtual Atenea. (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN10.PT10	Grau de satisfacció amb l'adequació a les necessitats dels estudis dels equipaments de laboratoris, tallers i espais informàtics	Satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb el grau d'adequació a les necessitats dels estudis dels equipaments de laboratoris, tallers i espais informàtics (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN11.PT10	Grau de satisfacció del PDI amb els equipaments docents dels laboratoris necessaris per desenvolupar la docència	Grau de satisfacció del PDI amb els equipaments docents dels laboratoris necessaris per desenvolupar la docència (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN12.PT10	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb els serveis de les concessions (Reprografia, Bar/Restaurant, Neteja i Màquines de vending)	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb els serveis de les concessions (Reprografia, Bar/Restaurant, Neteja i Màquines de vending) (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN13.PT10	Grau de satisfacció del PDI amb els recursos docents disponibles (aula, ordinadors, projector, etc.)	Grau de satisfacció del PDI amb els recursos docents disponibles (aula, ordinadors, projector, etc.) (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN14.PT10	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb l'adequació de les aules per al desenvolupament de l'ensenyament	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb l'adequació de les aules (condicionament, equipament, il·luminació, mobiliari, etc.) per al desenvolupament de l'ensenyament. (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN15.PT10	Grau de satisfacció de l'estudiantat la resta d'espais per altres activitats d'estudi (aules d'estudi, individuals i grupals)	Grau de satisfacció de l'estudiantat la resta d'espais per altres activitats d'estudi (aules d'estudi, individuals i grupals) (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN16.PT10	Grau de satisfacció general de l'estudiantat respecte dels serveis i recursos que s'ofereixen destinats a millorar l'aprenentatge	Grau de satisfacció general de l'estudiantat respecte dels serveis i recursos que s'ofereixen destinats a millorar l'aprenentatge. (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN17.PT10	Grau de satisfacció de l'estudiantat de doctorat amb la qualitat dels recursos del departament/unitat/institució i la seva disponibilitat per dur a terme la recerca	Grau de satisfacció de l'estudiantat de doctorat amb la qualitat dels recursos del departament/unitat/institució i la seva disponibilitat per dur a terme la recerca. (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN18.PT10	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes als canals indicats al procés.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN19.PT10	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts

* 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.PT10 Validacions indicadors unitats acadèmiques	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Finançament\Estudis econòmics	Permanent
EV02.PT10 Acords Comissió d'Economia i Infraestructures	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV03.PT10 Acords Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV04.PT10 Acords Consell Social	Gabinet Consell Social	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV05.PT10 Convocatòries de renovació equipament TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/serveistic/convocatories	Permanent
EV06.PT10 Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV07.PT10 Sol·licituds Convocatòria Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV08.PT10 Priorització Sol·licituds Convocatòria Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV09.PT10 Memòria	Àrea TIC	https://www.upc.edu/memoria/ca/la-upc/sistemes-dinformacio-tic	Permanent
EV10.PT10 Enquestes periòdiques SBPA a l'estudiantat	SBPA	Repositori institucional https://upcommons.upc.edu/handle/2117/364640	Conservació dels resultats. Eliminació de les enquestes
EV11.PT10 Enquestes periòdiques SBPA al PDI	SBPA	Repositori institucional https://upcommons.upc.edu/handle/2117/364640	Conservació dels resultats. Eliminació de les enquestes

Identificació**	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV12.PT10 Pla Estratègic SBPA	SBPA	https://upcommons.upc.edu/handle/2117/364645	Permanent
EV13.PT10 Memòries SBPA	SBPA	https://upcommons.upc.edu/handle/2117/364644	Permanent
EV14.PT10 Queixes	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat	info.gpaq@upc.edu	5 anys
EV15.PT10 Suggeriments	Servei d'Economia	Sistema de tiqueting	
	Servei de Contractació Administrativa i Compres	Sistema de contacte	
	Àrea TIC	Punt únic de contacte	
	SBPA	Sistema de tiqueting	
EV16.PT10 Informe d'avaluació de funcionament del procés	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat Àrea TIC SBPA	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

**S'han recodificat les evidències per mantenir l'ordre lògic en què intervenen en el procés.

7 RESPONSABILITATS

Propietari/a del procés:

Gerent

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament dels recursos econòmics, i els Serveis de les concessions i serveis.
- Presentar el Pressupost als òrgans de govern corresponents.
- El propietari del procés, amb el suport de les unitats d'administració i serveis implicades en el procés i amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, ha 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 hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Vicerector/a competent en matèria d'estratègia digital

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament dels recursos tecnològics.
- Aprovar la cartera de projectes TIC, conjuntament amb el Consell de Direcció.

- Presentar la memòria als òrgans de govern corresponents.

Vicerector/a competent en matèria de Docència i Estudiantat

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament dels serveis de suport d'informació a la docència.
- Presentar la memòria als òrgans de govern corresponents.

Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (Responsable Gestor)

- Dur a terme el càlcul del *Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis*.
- Aplicar el model vigent per a la distribució del *Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis*.
- Coordinar la validació de la distribució del *Cap. 2* de les unitats acadèmiques i unitats transversals de gestió.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades al càlcul del *Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis*.
- Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Cap del Servei d'Economia (Responsable Gestor)

- Dur a terme la incorporació del pressupost corresponent al Capítol 2 descentralitzat de funcionament i de les diferents convocatòries relacionades amb l'àmbit de la docència, a les unitats gestores per a què siguin gestionats.

Cap del Servei de Contractació Administrativa i Compres (Responsable Gestor)

- Coordinar la contractació administrativa, aplicant la normativa vigent en aquest àmbit i donar assessorament als responsables administratius i de gestió de les unitats transversals de gestió, que donen el suport administratiu i de gestió als diferents campus de la universitat, així com a les unitats d'administració i serveis que així ho requereixin.

Director/a Àrea TIC (Responsable Gestor)

- Planificar, coordinar i fer el seguiment dels recursos tecnològics.
- Planificar, gestionar i implantar serveis basats en TIC que es presten de forma transversal a la comunitat universitària en els àmbits de docència, recerca i gestió.
- Desenvolupar, mantenir i evolucionar Solucions TIC i Sistemes d'Informació eficients i integrats per digitalitzar els processos de negoci de la universitat. Desenvolupar les activitats del catàleg en coordinació amb les unitats acadèmiques.
- Elaborar i publicar la Memòria.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades als recursos tecnològics.

Director/a del Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (Responsable Gestor)

- Planificar, coordinar i fer el seguiment dels serveis de suport d'informació a la docència.
- Elaborar i publicar la Memòria.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades als serveis de suport d'informació a la docència.

Director/a de l'Àrea d'Infraestructures (Responsable Gestor)

- Vetllar pel correcte funcionament de les activitats desenvolupades per les empreses adjudicatàries de les concessions (de restauració, residències universitàries, pàrquings, ...) i dels serveis (seguretat, higiene, reprografia, ...) en coordinació amb els i les responsables de les unitats amb aquesta competència adscrites a les unitats transversals de gestió (UTG's) que donen suport administratiu i de gestió als diferents campus de la UPC.

Consell de Direcció

- Validar la proposta de prioritització presentada pels Comitès de Priorització envers la Cartera de Projectes TIC.

Comissió d'Economia i Infraestructures

- Aprovar el Pressupost, les modificacions i tancament, i elevar-lo a l'aprovació del Consell de Govern.

Consell de Govern

- Aprovar el Pressupost, les modificacions i tancament, i elevar-lo a l'aprovació del Consell Social.

Consell Social

- Aprovar el Pressupost, les modificacions i tancament.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

- Donar suport al/a la propietari/propietària del procés en la revisió del funcionament del mateix, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés.
- Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.](#)

[Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.](#)

Marc intern:

[Pressupost UPC](#)

[Pla Estratègic Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius](#)

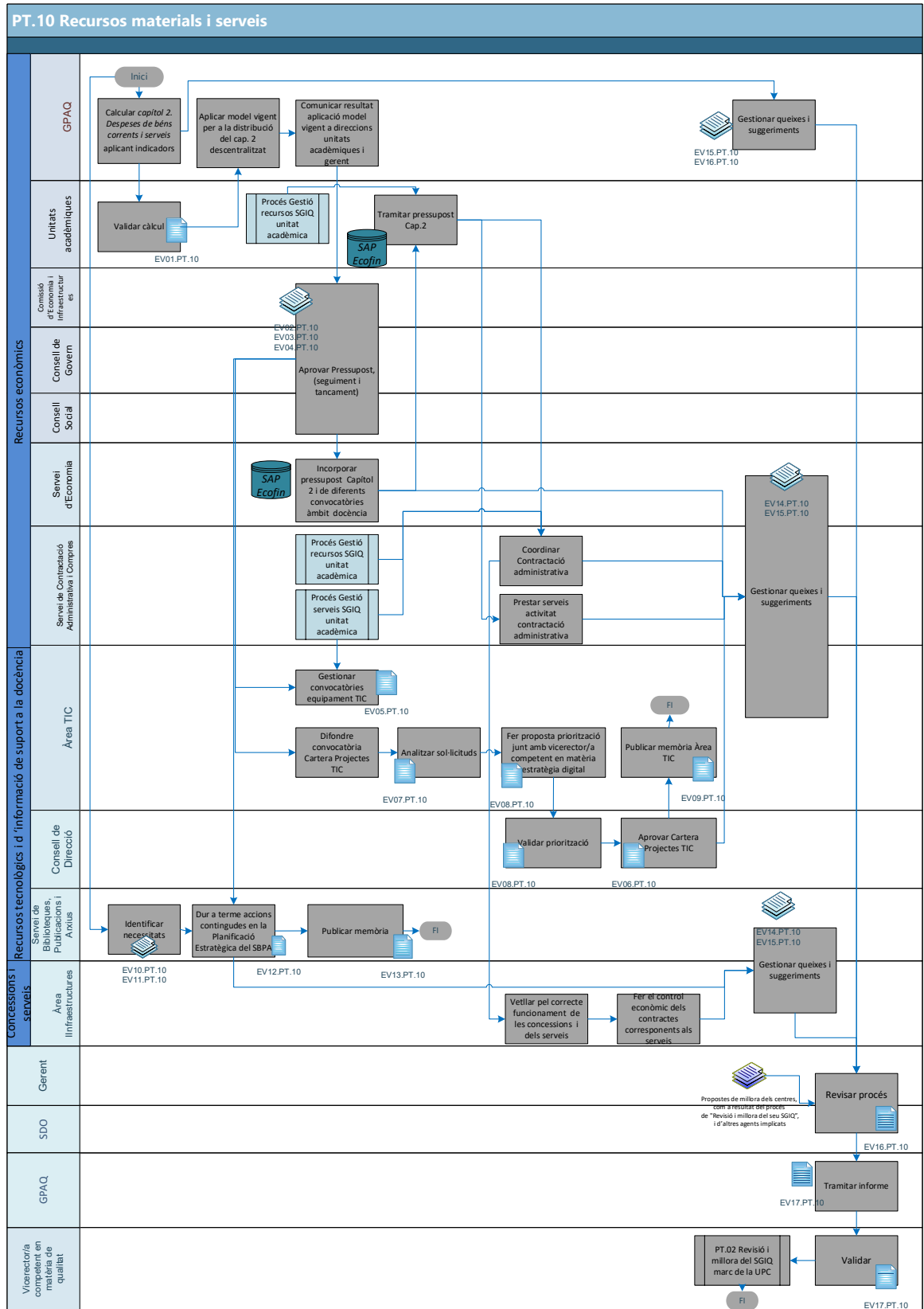
[Pla Estratègic TIC de la UPC \(PETIC 2021\)](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Gerent
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat Cap del Servei d'Economia Cap del Servei de Contractació Administrativa i Compres Director/a de l'Àrea Tic Director/a del Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius Director/a de l'Àrea d'Infraestructures
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals descrits al punt 4.1 d'aquest document. Administracions i societat en general: A través del Consell Social de la UPC.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Els resultats dels recursos econòmics, tecnològics, dels serveis de suport d'informació, i serveis de concessions i serveis són informats a diferents comissions del Consell de Govern i al Consell de Govern de la UPC. Tanmateix la informació més rellevant es publica a la Memòria de la UPC. De cara a retre comptes a la societat, també hi ha resultats que es publiquen a través del portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El propietari del procés, conjuntament amb les unitats d'administració i serveis implicades, analitzen i elaboren la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes (veure apartat 6 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment, el propietari del procés amb el suport dels responsables gestors i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, 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 4.2 del procés.



10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a responsable de Qualitat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió inicial (Acreditació Programes de Doctorat)	25/09/2019
V1	Actualització del procés arrel de l'avaluació SGIQ Escola de Doctorat Aprovada pel Consell de Govern	02/07/2020
V2	Versió revisada Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 08/10/2021
V3	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Versió aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V4	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



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.....	5
5.	INDICADORS	5
6.	EVIDÈNCIES.....	7
7.	RESPONSABILITATS	9
8.	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	10
9.	FITXA RESUM.....	11
10.	FLUXGRAMA.....	12
11.	ANNEXOS.....	13
	ANNEX 1. ENQUESTES	13
	ANNEX 2. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	15

1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) mesura la satisfacció dels grups d'interès, així com revisa, actualitza i millora aquest procés.

2. ABAST

La mesura de satisfacció dels grups d'interès (estudiantat, PDI, PTGAS, graduats i ocupadors) aplica a totes les titulacions oficials dels centres propis de la UPC (Grau, Màster i Doctorat).

3. DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) elabora el mapa d'enquestes oficials (EV01.PT11) i informa al Consell Acadèmic (EV02.PT11). Posteriorment, el vicerector/a de qualitat proposa l'aprovació del mapa d'enquestes oficials per part del Consell de Govern (EV03.PT11).

En base al mapa d'enquestes oficials (EV01.PT11), el GPAQ s'encarrega de definir el calendari (EV04.PT11) d'aquestes enquestes. El calendari és validat pel vicerector/a de qualitat i el Consell de Direcció, i posteriorment es publica al [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#).

Anualment, el GPAQ revisa tant el mapa (EV01.PT11) com el calendari (EV04.PT11) d'enquestes oficials. Pel que fa al mapa, en el cas que detecti que s'han d'incorporar canvis substancials (com ara incloure o suprimir enquestes) el GPAQ proposa els canvis al vicerector/a de qualitat que, posteriorment, presenta al Consell de Govern per a la seva aprovació (EV03.PT11). En el cas del calendari, el vicerector/a de qualitat és el responsable de validar els canvis proposats pel GPAQ.

A banda de les enquestes oficials, el GPAQ també dona el suport necessari per portar a terme enquestes *ad hoc*.

A l'inici del curs acadèmic, el GPAQ planifica el desenvolupament de les enquestes que fa la UPC d'acord amb el calendari d'enquestes oficial (EV04.PT11). Fixa les dates aproximades en què es durà a terme la revisió dels models o el disseny d'una nova enquesta, l'inici i fi del treball de camp, el tancament de l'enquesta (EV05.PT11) i la publicació de resultats. En el cas concret de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent (també anomenades enquestes de docència), el GPAQ consensua les dates d'inici i fi amb les direccions de les unitats acadèmiques i elabora un informe de planificació i seguiment quadrimestral (EV06.PT11).

Les enquestes *ad hoc* es fan a petició de la unitat o servei que ho sol·licita (promotora) en coordinació amb el GPAQ, d'acord amb el protocol (EV07.PT11), per a la gestió d'enquestes de satisfacció dels serveis de la UPC. Aquest protocol és elaborat i revisat periòdicament pel GPAQ i validat pel vicerector/a de qualitat.

En el cas de les enquestes oficials, el GPAQ dissenya (si no existeix prèviament) o revisa (si existeixen) els models tenint en compte: la normativa interna i externa i l'opinió dels grups d'interès. La responsabilitat de la validació dels models correspon al vicerector/a de qualitat.

En els cas de les enquestes de docència, el Consell Acadèmic valida (EV02.PT11) el model (EV05.PT11) que és aprovat posteriorment pel Consell de Govern (EV03.PT11) a proposta del vicerector de qualitat.

En el cas de les enquestes sobre les assignatures i actuació docent, el GPAQ ha elaborat diversos informes de benchmarking d'altres universitats i de queixes i suggeriments de professorat UPC (EV08.PT11) amb l'objectiu de servir com a documentació de suport de la revisió del model, que la farà un grup de treball constituït pels diferents grups d'interès implicats (EV09.PT11).

Pel que fa a les enquestes que impulsa AQU, periòdicament s'organitzen reunions de treball del Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari de Catalunya, en les que participa el GPAQ, que queden recollides en actes (EV10.PT11) i a on AQU presenta els resultats obtinguts a la darrera edició de les enquestes, en fa un anàlisi i proposa millores (EV11.PT11).

El GPAQ administra les enquestes sempre electrònicament, majoritàriament, a través de l'aplicació myEnquesta.

El llançament de l'enquesta es fa mitjançant un correu electrònic, signat per l'òrgan en qui recau la responsabilitat de l'estudi, a on s'informa els grups d'interès als quals s'adreça l'enquesta, del seu objectiu i dates d'inici i fi. El GPAQ envia diversos recordatoris en funció de la participació assolida.

El GPAQ tanca l'enquesta a la data planificada, consensuada amb les unitats. Si les circumstàncies ho requereixen el GPAQ acorda amb la direcció de la unitat acadèmica o responsable de la unitat implicada una ampliació del termini, del que també són informats els grups d'interès. El GPAQ, un cop finalitzat el termini per contestar les enquestes, aplica el *Model de representativitat de les enquestes sobre l'actuació docent* només als resultats d'aquests tipus d'enquestes. Aquesta metodologia invalida els resultats que no assoleixen una fiabilitat mínima predefinida d'acord amb aquest model estadístic.

Un cop s'extreuen els resultats de les enquestes, el GPAQ elabora informes de participació (EV12.PT11) en el cas de les enquestes sobre les assignatures i actuació docent i informes de resultats (EV13.PT11) a nivell agregat respectant l'anonimat. En el cas de les enquestes ad hoc, l'elaboració d'informes (EV14.PT11) es fa en funció del que es va acordar amb el/la promotor/a de l'enquesta a la fase de disseny.

El GPAQ publica els informes de resultats (EV13.PT11), tant els elaborats pel propi Gabinet com per AQU, d'accés obert, al [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#) i al [portal d'Indicadors i dades estadístiques](#). També fa difusió de la publicació mitjançant un correu electrònic al PTGAS implicat en els processos de qualitat i als responsables acadèmics de les diferents unitats acadèmiques.

Altrament, es publiquen els resultats provisionals de les enquestes de satisfacció de l'estudiantat amb les assignatures i l'actuació docent [en accés restringit a la comunitat UPC](#). S'informa de la publicació al PDI, a l'estudiantat, les direccions de les unitats acadèmiques, delegacions d'estudiants i al PTGAS gestor de les enquestes. En aquest cas el GPAQ fixa un període d'al·legacions, adreçat al PDI afectat. Per tal de gestionar les al·legacions, el GPAQ disposa d'un gestor on es classifiquen segons la seva tipologia (EV15.PT11) (errors d'administració, suggeriments i opinions, correcció, etc.). El GPAQ les analitza i decideix, si escau, fer les accions correctores que consideri. Un cop acabat el període d'incidències i resoltes les pertinents, els resultats esdevenen definitius. Finalment el GPAQ elabora un informe de gestió de les incidències (EV16.PT11) corresponent a cada període d'al·legacions.

Els resultats de les enquestes de satisfacció es posen a disposició d'altres processos vinculats a la qualitat com el *procés PT 04.03 Avaluació docent PDI*, el *procés PT 03.02 Seguiment dels programes formatius* i el *procés PT 03.04 Acreditació dels programes formatius, així com els processos específics de les unitats acadèmiques*.

A banda, es fa difusió de la publicació dels resultats de totes les enquestes a les xarxes socials.

4.1. Queixes i suggeriments

Els canals definit per rebre les queixes (EV17.PT11) i suggeriments (EV18.PT11) vinculats a aquest procés són la bústia de correu electrònic info.enquestes@upc.edu i el gestor d'incidències d'enquestes de docència, des dels quals es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquests.

Si es rep algun suggeriment o queixa, el GPAQ (responsable gestor) respon agraint l'aportació, la recull i donarà suport a la persona responsable del procés (vicerector/a de qualitat) quan l'analitzi a l'Informe

d'avaluació de funcionament del procés. 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, els/la propietari/ària del procés, amb el suport del Gabinet de Planificació i Avaluació de la 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 (EV19.PT11). 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 (EV17.PT11) i suggeriments (EV18.PT11) 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 2).

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 (EV19.PT11), el GPAQ el fa arribar al el/la vicerector/a responsable de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC*.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5. INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT11.01	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures	Nivell de participació de les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures
IN01.PT11.02	Taxa de participació de les enquestes als titulats/ades/ades de grau (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes als titulats/ades de grau (enquesta gestionada per AQU)
IN01.PT11.03	Taxa de participació de les enquestes als titulats/ades de màster (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes als titulats/ades de màster (enquesta gestionada per AQU)
IN01.PT11.04	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat de nou ingrés	Nivell de participació de les enquestes a l'estudiantat de nou ingrés

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT11.05	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat de Doctorat	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat de Doctorat
IN01.PT11.06	Taxa de participació de les enquestes sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC	Nivell de participació de les enquestes sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC
IN01.PT11.07	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PDI	Nivell de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PDI
IN01.PT11.08	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS	Nivell de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS
IN01.PT11.09	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció dels directors de tesis.	Nivell de participació de les enquestes sobre la satisfacció dels directors de tesis.
IN01.PT11.10	Taxa de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels doctorats/des (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels doctorats/des (enquesta gestionada per AQU)
IN01.PT11.11	Taxa de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades/ades de Grau (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades/ades de Grau (enquesta gestionada per AQU)
IN01.PT11.12	Taxa de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades/ades de Màster (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades/ades de Màster (enquesta gestionada per AQU)
IN02.PT11	Nombre d'incidències rebudes respecte de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	Nombre d'incidències relatives a les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent derivades d'errors d'administració que impliquen l'eliminació o correcció dels resultats de l'enquesta
IN05.PT11	% d'incidències que es resolen en un temps inferior a 5 dies hàbils respecte de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	% d'incidències que es resolen en un temps inferior a 5 dies hàbils respecte de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent, en un curs i quadrimestre
IN07.PT11	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal info.enquestes@upc.edu i a través del gestor d'incidències de les enquestes de docència
IN08.PT11	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal info.enquestes@upc.edu i a través del gestor d'incidències de les enquestes de docència
IN09.PT11	Satisfacció amb la gestió de les incidències respecte de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	Satisfacció amb la gestió de les incidències per part del GPAQ en referència a les enquestes d'assignatures i actuació docent
IN10.PT11	Indicador eficàcia PT 11	% d'indicadors que, en el curs de referència tenen un resultat, i que han obtingut un valor superior al valor d'acceptació d'entre tots els indicadors del procés possibles en aquell curs.

* 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.PT11 Mapa d'enquestes oficial	GPAQ	Portal de qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Fins a nova actualització
EV02.PT11 Acta Consell Acadèmic	Secretaria General	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV03.PT11 Acta Consell de Govern	Secretaria General	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV04.PT11 Calendari d'enquestes oficials	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Fins a nova actualització
EV05.PT11 Model enquesta	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes (veure Taula 1, columna "Evidències", Annex 1)	Permanent
EV06.PT11 Informe de planificació i seguiment quadrimestral de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants	Permanent
EV07.PT11 Protocol per a la gestió d'enquestes de satisfacció dels serveis de la UPC	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Fins a nova actualització
EV08.PT11 Informes de benchmarking d'enquestes d'altres universitats i de queixes i suggeriments de professorat UPC	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Grup de treball\Grup de treball 2018\Documentació per estudiar	Permanent
EV09.PT11 Actes de les reunions dels grups de treball	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Grup de treball	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV10.PT11 Actes del Comitè Tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC)	AQU Catalunya	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Titulats\Documentació Convocatòries - AQU	Permanent
EV11.PT11 Presentació d'AQU al Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC) dels resultats de les enquestes gestionades per AQU	AQU	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Titulats\Documentació Convocatòries - AQU	Permanent
EV12.PT11 Informes de participació de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Permanent
EV13.PT11 Informes de resultats de les enquestes oficials	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes Veure Taula 1, columna "Evidències", Annex 1	Permanent
EV14.PT11 Informes resultats enquestes "ad hoc"	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Ad hoc	Permanent
EV15.PT11 Registres d'incidències de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidències\Incidències.mdb	Permanent
EV16.PT11 Informe de gestió de les incidències de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidències\Informes fiabilitat i gestor	5 anys
EV17.PT11 Queixes	GPAQ	Correus electrònics info.enquestes@upc.edu i Aplicació Gestor incidències d'enquestes de docència	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV18.PT11 Suggeriments	GPAQ	Correus electrònics info.enquestes@upc.edu i Aplicació Gestor incidències d'enquestes de docència	Permanent
EV19.PT11 Informe/s d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

7. RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a responsable 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 interlocutar amb el Comitè 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, ha 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:

Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (Responsable gestor), amb el suport de l'equip tècnic de la unitat d'enquestes

- 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.
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora.
- Planificar, implementar, gestionar i administrar les enquestes de satisfacció i estudis d'opinió que amb caràcter oficial s'organitzen a la Universitat d'acord amb el calendari.
- Elaborar, publicar i difondre els informes de resultats de les enquestes.
- Participar i fer d'interlocutor amb el Comitè Tècnic d'Enquestes amb AQU Catalunya en relació a aspectes tècnics del procés.
- Participar en altres estudis de satisfacció aliens a la UPC.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Consell Acadèmic

- Validar les propostes del grup de treball en relació amb les enquestes de satisfacció de les assignatures i l'actuació docent, si es dona el cas.

Consell de Direcció

- Validar el calendari d'enquestes.

Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC)

- Planificar les enquestes impulsades per AQU Catalunya.
- Revisar els processos, i en concret els models d'enquestes, de les enquestes impulsades per AQU Catalunya.

Consell de Govern

- Aprovar els documents que despleguen el procés.
- Aprovar les modificacions en referència a les enquestes oficials.

Equips directius de les unitats acadèmiques

- Participar en les reunions dels grups de treball.
- Analitzar els informes de resultats i prendre decisions.
- Incentivar la participació de les enquestes de satisfacció.

Unitats promotores d'enquestes ad hoc

- Promoure l'elaboració d'enquestes de satisfacció alienes a les enquestes oficials.
- Elaborar propostes i continguts de noves enquestes de satisfacció.
- Analitzar els informes de resultats i prendre decisions.
- Incentivar la participació de les enquestes de satisfacció.

8. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LLUC\)](#)
- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)
- [Llei 15/2015, del 21 de juliol, de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya \(AQU\)](#)
- [Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials \(2016\)](#)
- [Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster \(2019\)](#)
- [Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat \(2019\)](#)
- [Guia per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster \(Novembre 2020\)](#)
- [Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat \(Desembre 2020\)](#)

Marc intern:

- [Estatuts UPC \(article 115, Capítol 2 "Estudis i Docència"\)](#)
- [ACORD GC/2109/04/15, DE 4 de JULIOL DE 2019, DEL CONSELL DE GOVERN, PEL QUAL S'APROVA EL MODEL D'ENQUESTES DE L'ESTUDIANTAT](#)
- [Model de representativitat de les enquestes sobre l'actuació docent](#)

9. FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat, titulats/des: Participar en els òrgans de govern de la Universitat. Participar en els estudis de satisfacció com a grup d'interès Participar en els grups de treball. Fer arribar comentaris, suggeriments i opinions a través de la bústia genèrica. ● Ocupadors: Participen en l'estudi de satisfacció com a grup d'interès. ● Administracions i societat en general: 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 i de les unitats acadèmiques. ● Consell Acadèmic. ● Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC) impulsades per AQU Catalunya (explicat en el punt 4 Descripció del procés).
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida i anàlisi de la informació es realitza a través de l'aplicació MyEnquesta. Un cop tancat el període per a la recollida d'informació s'aplica el <i>Model de representativitat de les enquestes sobre l'actuació docent</i> només als resultats d'aquests tipus d'enquestes. Aquesta metodologia invalida els resultats que no assoleixen una fiabilitat mínima predefinida d'acord amb aquest model estadístic amb el tractament específic d'aquestes dades. Posteriorment, s'elaboren els informes de participació corresponents, tot respectant l'anonimat.
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 4.2.

11. ANNEXOS

ANNEX 1. ENQUESTES

Enquesta estudiants sobre les assignatures	Estudiantat (G i M)	Permeten a l'estudiantat avaluar el contingut i desenvolupament de les assignatures que cursa	Quadri-mestral	Enllaç aplicació* Enllaç participació	Enquestes sobre les assignatures i l'activitat docent
Enquesta estudiants sobre l'actuació docent		Permeten a l'estudiantat avaluar el contingut i desenvolupament de l'activitat docent del seu professorat			
Enquesta de nou ingrés	Estudiantat (G i M)	Conèixer el perfil i la motivació de l'estudiantat que realitza la primera matrícula sobre l'elecció dels estudis que volen cursar	Biennal	Enllaç	Altres enquestes oficials de satisfacció
Enquesta de satisfacció als estudiants		Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels estudiants per poder analitzar la qualitat dels nostres estudis o dels serveis que hi oferim	Triennal	Enllaç	
Enquesta de Mobilitat		Conèixer la satisfacció general amb l'estada Erasmus de l'estudiantat que marxa dins del programa de mobilitat	Anual	Enllaç **	
Enquesta de satisfacció al PDI	PDI	Analitzar la qualitat dels nostres estudis i dels serveis que ofereix la universitat per tal de millorar el disseny de les titulacions o altres aspectes directament relacionats	Triennal	Enllaç	
Enquesta de satisfacció al PTGAS	PTGAS	Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis per tal d'introduir canvis o modificacions que permetin la millora dels serveis		Enllaç	

PT 11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès

Enquesta de satisfacció als doctorands	Estudiantat de Doctorat	Obtenir informació sobre la valoració que fa l'estudiantat de doctorat respecte la formació que estan rebent	Biennal	Enllaç	
Enquesta de satisfacció als directors de tesi	PDI	Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del professorat que dirigeix o ha dirigit tesis doctorals	Triennal	Enllaç	
Enquesta Biblioteques	Usuaris Biblioteques	Conèixer el perfil i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques i el web de biblioteques per identificar les necessitats, mancances i millores que es puguin dur a terme	Biennal	Enllaç	
Enquestes de Serveis i de Processos de Gestió	Estudiantat, PDI, PTGAS	Conèixer l'opinió o satisfacció en relació amb els diferents serveis que ofereix la universitat	Ad hoc		
Enquesta de satisfacció de Titulats	Titulats (G i M)	Recollir informació sobre la satisfacció dels graduats/es i titulats/ades de Màster, envers els estudis un cop finalitzats essent aquesta una visió global necessària per a la millora del programa formatiu	Anual	Enllaç	Enquestes impulsades per AQU
Enquesta d'Inserció Laboral		Obtenir informació sobre la situació laboral dels titulats i titulades i sobre la valoració que fan dels serveis rebuts al llarg dels seus estudis cursats a la UPC	Triennal	Enllaç	
Enquesta als Ocupadors	Ocupadors	Valorar l'ajustament de la formació dels graduats, especialment pel que fa a les competències relacionades amb el treball dins una organització	Sense determinar	Enllaç	

ANNEX 2. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 12 Recollida de la informació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a competent en matèria de Qualitat	Consell de Govern	Previst 19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió inicial (Convocatòria AUDIT)	16/02/2009
V1	Revisió del procés (Convocatòria AUDIT)	9/10/2012
V2	Actualització del procés arrel de l'avaluació SGIQ Escola de Doctorat Aprovada pel Consell de Govern	02/07/2020
V3	Versió revisada Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 08/10/2021
V4	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Versió aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V5	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	27/11/2023 Previst 19/12/2023



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.....	5
6	EVIDÈNCIES	5
7	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	7
8	RESPONSABILITATS	7
9	FITXA RESUM	9
10	FLUXGRAMA.....	11
11	ANNEX 1. Plantilla “Informe d’avaluació de funcionament de procés”	12

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 PTGAS 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.PT12) 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.PT12) que els centres/unitats acadèmiques o resta de 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.PT12) a partir del calendari de càrrega de dades que envia UNEIX al GPAQ (EV04.PT12).

La recollida, tractament, control de qualitat de les dades, s'estableixen d'acord amb els procediments interns definits pel GPAQ (EV05.PT12) 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.PT12), i s'elaboren les fitxes (EV06.PT12) i es publiquen les dades en els quadres de comandament del [Portal d'indicadors i dades estadístiques](#).

Des del GPAQ s'elaboren informes de suport (EV07.PT12) 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 analitza els resultats obtinguts dels indicadors comparant les dades amb els cursos anteriors i executa una sèrie de controls de qualitat.

El GPAQ recull peticions puntuals d'informació i gestiona les incidències enviades pels usuaris a través d'una aplicació de gestió de tiquets (EV08.PT12). 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 d'indicadors i dades estadístiques](#). 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 d'indicadors i dades estadístiques](#) de la UPC els quadres de comandament de les titulacions.

En el calendari d'indicadors (EV03.PT12) 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) vinculat 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 a 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'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV11.PT12). 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.PT12, 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 de l'SGIQ marc de la UPC*.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

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/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persona en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN05.PT12	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.PT12	Nombre de visites al Portal de dades	Nombre de pàgines visualitzades del Portal d'indicadors.
IN08.PT12	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al Gestor de tiquets
IN09.PT12	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al Gestor de tiquets
IN10.PT12	Taxa de respostes en menys de 72 hores dels tiquets a DEMANA GPAQ	Còmput de temps des de 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.PT12 Catàleg d'indicadors	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Permanent
EV02.PT12 Fitxers amb els resultats de les peticions puntuals	GPAQ equip dades	Repositori institucional (accés restringit) \\TELEMANN\Grups\GPAQ\GPAQ-COMU\Estadístiques internes\	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV03.PT12 Calendari d'indicadors	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Curs acadèmic següent
EV04.PT12 Calendari UNEIX	UNEIX	Repositori institucional (accés restringit) \\TELEMANN\Grups\GPAQ\GPAQ-COMU\Estadístiques externes\DEC\Tramesa DADES per any\	Curs acadèmic següent
EV05.PT12 Processos d'extracció, càrrega de dades i obtenció d'indicadors	GPAQ equip dades	Repositori institucional (accés restringit) \\TELEMANN\Grups\GPAQ\GPAQ-COMU\Suport\	Fins propera revisió
EV06.PT12 Fitxa indicador	GPAQ equip dades	Portal de dades i indicadors	Permanent
EV07.PT12 Informes suport presa decisions	GPAQ	Repositori institucional (accés restringit) \\TELEMANN\Grups\GPAQ\GPAQ-COMU\Estadístiques internes\	Permanent
EV08.PT12 Peticions i incidències: gestor que recull les incidències i peticions dels grups d'interès	GPAQ	Gestor de tiquets	Permanent
EV09.PT12 Queixes	GPAQ	Gestor de tiquets	5 anys
EV10.PT12 Suggeriments	GPAQ	Gestor de tiquets	5 anys
EV11.PT12 Informe/s d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qu alitat/ca/qualitat-institucional/sigg-upc/processos-transversals	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 Vicectors 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, ha 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:

Cap Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (Responsable gestor), amb el suport de l'equip tècnic

- 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.
- 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		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS), 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 d'indicadors i dades estadístiques 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 Portal d'indicadors i dades estadístiques 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 i publiquen les fitxes en els quadres de comandament del Portal d'indicadors. Des del</p>



	GPAQ, s'elaboren informes de suport a la presa de decisions a petició dels diferents òrgans de govern de la universitat.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	Anualment, el propietari del procés, amb el suport del responsable gestor, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.

11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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/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 proposta de millora.			
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.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			