

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	28/10/2025

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 19/12/2023
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 per Consell de Govern	15/11/2024 17/12/2024
V5	Canvis en el procés per incorporar l'eina Gestor de Qualitat 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	8/10/2025 28/10/2025

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	3
5	INDICADORS.....	4
6	EVIDÈNCIES	4
7	RESPONSABILITATS	5
8	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	6
9	FITXA RESUM	7
10	FLUXGRAMA.....	8

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 recollits al **Pla estratègic** (EV01.PT01) plurianual, el qual 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 tramet al Consell Social (EV02.PT01).

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.

La informació pública i rendició de comptes es fan d'acord amb la sistemàtica descrita al PT 08 *Informació Pública i Rendició de Comptes*.

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 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, el/la propietari/ària del procés, amb el suport de les unitats responsables gestores i

l'assessorament del Gabinet de Planificació Avaluació i Qualitat, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés i avaluació de la seva efectivitat

El resultat de la revisió de cada procés s'incorpora a l'informe únic de revisió de l'SGIQ marc UPC, elaborat a través de l'eina Gestor de Qualitat, d'acord amb la sistemàtica descrita en el PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC*.

Això es fa tenint en compte:

- Els indicadors establerts.
- Les modificacions de la normativa vigent, 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 4.1.
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de Revisió i millora del seu SGIQ.
- Canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern.

El Servei de Desenvolupament Organitzatiu realitzarà una validació del document on es descriu el procés transversal.

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

5 INDICADORS

El responsable gestor, o persona en qui delegui, actualitza els valors dels indicadors corresponents al seu procés, recollits en el quadre de comandament d'indicadors de processos transversals (https://www.upc.edu/qualitat/ca/temes/qualitat-institucional/sigq-upc/continguts/copy_of_processos-transversals/quadre-de-comandament-dindicadors), amb la periodicitat que determini la disponibilitat de l'indicador.

Durant la revisió anual del procés, s'analitzen i avaluen aquests indicadors. L'anàlisi té un doble enfocament, es revisen tant els valors assolits com l'adequació dels indicadors al procés. L'avaluació pot derivar en l'actualització del procés transversal i/o la creació de propostes de millora vinculades al procés.

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

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 https://plaestrategic.upc.edu/ca	Permanent
EV02.PT01 Actes òrgans de govern/Consell Social	Secretaria General/ Gabinet del Consell Social	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

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 responsable gestor, ha de revisar el bon funcionament del mateix i implantar-hi, si escau, propostes de millora. Ha d'incorporar l'anàlisi resultant de la revisió del procés a l'informe d'avaluació del funcionament del procés del Gestor de Qualitat.
- 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.

Responsable gestor: *Cap del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat*

- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.
- Dissenyar i elaborar la informació necessària per facilitar la presa de decisions als òrgans de govern de la UPC.
- Sol·licitar a les diferents àrees i serveis/agents informació sobre l'estat de les actuacions contemplades en el Pla perquè el Gabinet del Rector elabori l'informe de gestió.
- 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.

Responsable d'aprovació: *Consell de Govern*

- Aprovar el procés i les seves modificacions.
- Aprovar accions del Pla d'actuacions.

Altres agents implicats:

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 Social

- Rebre l'informe de gestió anual del rector.

Rector/a

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

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

- Realitzar la validació del document que recull la descripció del procés transversal modificat.

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES**Marc extern:**

- [Guia per a la certificació dels SIGQ en centres d'educació superior \(2023\).pdf](https://www.aqu.cat/ca/Estudis/Difusio/Publicacions/Cercador-de-publicacions/Guia-per-a-la-certificacio-dels-SIGQ-en-centres-d-educacio-superior)
<https://www.aqu.cat/ca/Estudis/Difusio/Publicacions/Cercador-de-publicacions/Guia-per-a-la-certificacio-dels-SIGQ-en-centres-d-educacio-superior>

Marc intern:

- [Estatuts de la UPC](#)

Processos transversals relacionats:

- PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.*
- PT 08 *Informació Pública i Rendició de Comptes.*

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	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS) i Estudiantat • Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: bústia de correu electrònic https://demana.upc.edu/gpag/ • Participen en els òrgans de govern de la Universitat Administracions, societat en general • Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	• Òrgans de govern de la Universitat • Claustre universitari • Consell Social
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. La informació pública i rendició de comptes es fan d'acord amb la sistemàtica descrita al PT 08 <i>Informació Pública i Rendició de Comptes</i>.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment, el propietari del procés, amb el suport dels responsables gestors, 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. Se segueix la sistemàtica descrita al PT 02 <i>Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC</i>.

10 FLUXGRAMA

