

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	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 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 \(SGIQ\) \(Febrer 2020\)](#)

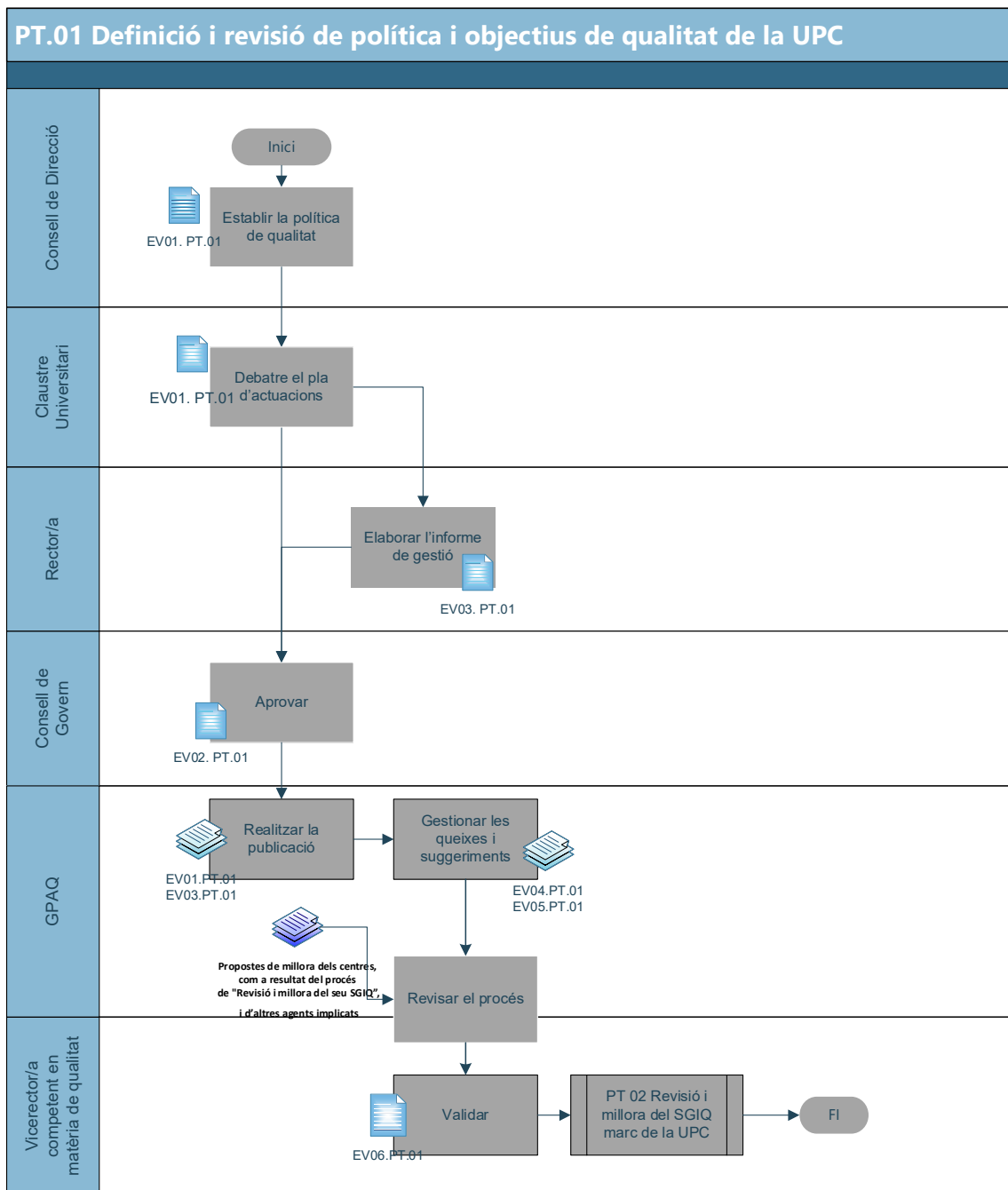
Marc intern:

- [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			