



## 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	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 .....	4
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

## 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 (EV01.PT02) del vicerector/a responsable en matèria qualitat a la resta de propietaris i responsables gestors dels diferents processos transversals que formen l'SGIQ Marc de la UPC, on s'indica el calendari de revisió (EV02.PT02).

El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat coordina el procés de revisió i assessora a les diferents àrees/serveis implicats.

Els/les propietaris/àries dels processos, amb el suport de les unitats responsables gestores i l'assessorament del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés i la seva actualització, si s'escau, l'avaluació de la seva efectivitat a través dels seus indicadors i l'establiment de propostes de millora. Els responsables gestors dels processos traslladen el resultat de la revisió i actualització de les propostes de millora al Gestor de Qualitat, eina de gestió de l'informe i el pla de millora.

L'SDO realitza la validació del document que recull la descripció del procés transversal actualitzat.

En cas que s'incorporin processos nous a l'SGIQ, l'SDO es posarà en contacte amb cadascun dels responsables gestors per donar-los-hi suport en la redacció del procés, i actualitzarà el mapa de processos transversals.

El vicerector/a, amb l'ajut del GPAQ, elabora mitjançant el Gestor de Qualitat l'Informe de revisió i avaluació de funcionament de l'SGIQ marc de la UPC (EV03.PT02). L'informe inclou les conclusions de la revisió del Manual de Qualitat, del mapa de processos i de tots els processos transversals, i el Pla de millora resultant de la revisió, i que han introduït al gestor els diferents responsables dels elements del sistema.

Aquest informe (EV03.PT02), els processos actualitzats o incorporats nous a l'SGIQ Marc de la UPC i el Manual de Qualitat (EV04.PT02) actualitzat es presenten al Comitè de Qualitat de la UPC per al seu debat (EV05.PT02).

Tots els elements de l'SGIQ marc UPC citats en el paràgraf anterior, una vegada validats pel Comitè de Qualitat, són presentats a la Comissió de Docència i Política Acadèmica que ho eleva al Consell de Govern de la UPC per a la seva aprovació. Aquesta aprovació queda recollida en un acord del Consell de Govern (EV06.PT02) i en la caràtula del procés modificat.

Un cop aprovats els documents esmentats, el/la secretari/ària general codifica, arxiva i registra l'acord de govern a l'aplicació informàtica "Òrgans de Govern UPC".

El GPAQ publica l'[SGIQ Marc de la UPC](#) (EV07.PT02) al web [upc.edu/qualitat](http://upc.edu/qualitat).

El/la vicerector/a responsable en matèria de qualitat comunica als responsables de qualitat dels centres de la UPC el resultat de la revisió de l'SGIQ Marc de la UPC.

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 (EV08.PT02) i suggeriments (EV09.PT02) vinculats a aquest procés és la bústia de correu electrònic <https://demana.upc.edu/gpag>.

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/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 aquest procés 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](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.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

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

## 6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT02 Comunicació d'inici de revisió dels processos	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Garantia de la Qualitat (SGIQ)\SGIQ_MARC_UPC \Informe_Revisio_SGIQ_20xx	Permanent
EV02.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 de treball Google Drive <a href="#">Revisió SGIQ marc UPC</a>	Permanent
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 de treball Google Drive <a href="#">Revisió SGIQ marc UPC</a>	Permanent
EV04.PT02 Manual qualitat	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Garantia de la Qualitat (SGIQ)\6_SGIQ_MARC_UPC\ManualQualitat Plataforma de treball Google Drive <a href="#">Revisió SGIQ marc UPC</a>	Permanent
EV05.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
EV06.PT02 Acord aprovació dels processos modificats	GPAQ	<a href="https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern">https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern</a>	Permanent
EV07.PT02 SGIQ marc de la UPC	GPAQ	<a href="http://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc">www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc</a>	Permanent
EV08.PT02 Queixes	GPAQ	<a href="https://demana.upc.edu/gpaq">https://demana.upc.edu/gpaq</a>	5 anys
EV09.PT02 Suggeriments	GPAQ	<a href="https://demana.upc.edu/gpaq">https://demana.upc.edu/gpaq</a>	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.
- Planificar i impulsar la revisió dels processos, i comunicar el resultat de l'avaluació als responsables de qualitat dels diferents centres de la UPC.
- Elaborar l'informe d'avaluació de funcionament de l'SGIQ Marc de la UPC, a partir de la informació aportada pels responsables gestors dels processos transversals.

- 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.
- 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.

**Responsable d'aprovació: Consell de Govern**

- Aprovar els processos modificats i els nous incorporats a l'SGIQ Marc de la UPC, i l'informe d'avaluació de funcionament del sistema.

**Altres agents implicats:****Servei de Desenvolupament Organitzatiu**

- Realitzar la validació del document que recull la descripció del procés transversal modificat.
- En el cas de la incorporació de processos nous, donar suport als responsables gestors en la redacció del procés i actualitzar el mapa de processos transversals.

**Comitè de Qualitat**

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

**Comissió de Docència i Política Acadèmica**

- Elevar al Consell de Govern de la UPC l'informe d'avaluació de funcionament SGIQ marc de la UPC i els documents que en formen part per a la seva aprovació.

**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 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>
- [Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad](#)

**Marc intern:**

- [Estatuts de la UPC](#)

**Processos transversals relacionats:**

- PT 08 *Informació Pública i Rendició de Comptes*.

## 9 FITXA RESUM

<b>PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Vicerector/a competent en matèria de qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ)
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<b>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS) i Estudiantat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: bústia de correu electrònic <a href="https://demana.upc.edu/gpaq">https://demana.upc.edu/gpaq</a></li> <li>• Participen en els òrgans de govern de la Universitat.</li> </ul> <b>Administracions, societat en general</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Òrgans de govern de la Universitat</li> <li>• Comitè de qualitat</li> <li>• 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>.</li> </ul>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		Anualment, el vicerector/a competent en matèria de qualitat elabora l'informe d'avaluació del funcionament de l'SGIQ Marc de la UPC a partir de la informació introduïda pels diferents serveis transversals al Gestor de Qualitat.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		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. El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés.

10 FLUXGRAMA

