



## 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	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 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	<a href="#">Portal VSMA</a>	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 <a href="https://demana.upc.edu/gpag">https://demana.upc.edu/gpag</a>	Permanent
EV14.PT03.02 Suggestiments	GPAQ	Correus electrònics <a href="https://demana.upc.edu/gpag">https://demana.upc.edu/gpag</a>	Permanent
EV15.PT03.02 Informe d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	<a href="https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals">https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals</a>	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](#)

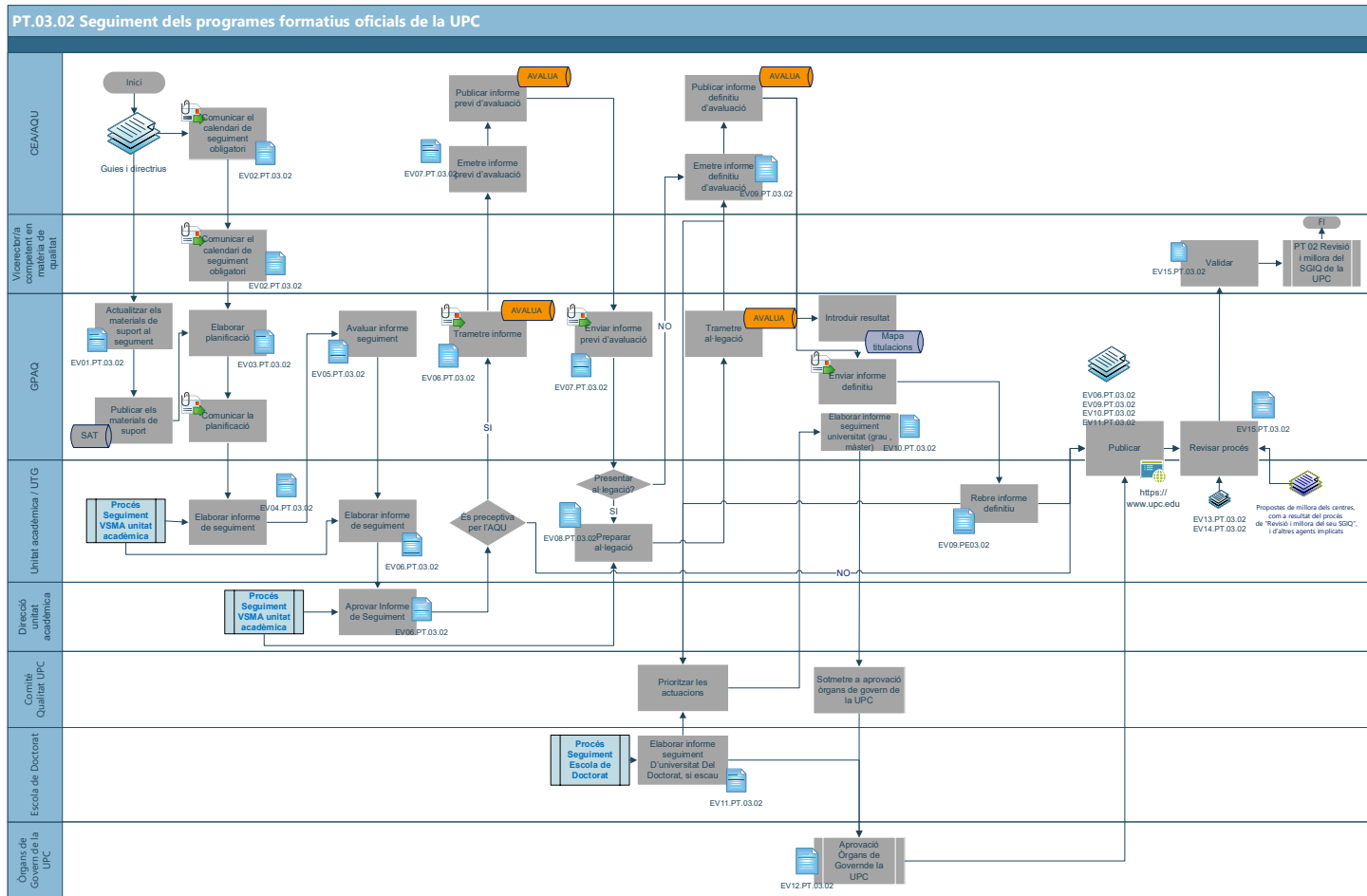


## 9. FITXA RESUM

<b>PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Vicerector/a competent en matèria d'avaluació i qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Consell de Govern
<b>GRUPS D' INTERÈS</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<b>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat, titulats/des</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal info.sat@upc.edu</li><li>• Participen en els òrgans de govern de la Universitat</li></ul> <b>Administracions i 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>	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 <a href="#">Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes</a>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		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.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		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			
<b>Nom i codi del procés objecte de la revisió:</b>			
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.			
<b>Propostes de millora/modificació (PM)</b> 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.	<b>Breu descripció de la proposta</b>		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processos afectats/relacionats (si s'escau):</li> <li>- Implica la modificació del procés implicat?:</li> <li>- Diagnòstic:</li> <li>- Objectius que es volen assolir:</li> <li>- Accions proposades:</li> <li>- Prioritat:</li> <li>- Responsable:</li> <li>- Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx</li> <li>- Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte.</li> </ul>		
Observacions de caràcter general			