

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.1.1_Definició de la política i els objectius de qualitat

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Director/a General	Comitè Executiu	XX/XX/2025	CE/2025/XX

Índex

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
	Política de Qualitat	3
	Objectius de Qualitat i Pla Estratègic	3
	Revisió i actualització	3
4.1.	Queixes, suggeriments i propostes de millora	4
4.2.	Revisió del procés	4
4.3.	Publicació de la informació.....	4
5.	INDICADORS.....	4
6.	EVIDÈNCIES.....	5
7.	RESPONSABILITATS	5
8.	GRUPS D'INTERÈS.....	6
9.	NORMATIVES/REFERÈNCIES	6
10.	FITXA RESUM	8
11.	FLUXOGRAMA	9
12.	ANNEXOS	10
12.1.	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	10

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'EUNCET Business School defineix, aprova, revisa i actualitza la seva Política de Qualitat i els Objectius de Qualitat, assegurant la seva coherència amb l'estratègia institucional i el compromís amb la millora contínua del centre. També estableix el seguiment periòdic d'aquest procés per garantir-ne la revisió i la millora.

2. ABAST

Aquest document és aplicable a totes les titulacions oficials de grau i màster impartides per l'EUNCET Business School, així com als processos interns de qualitat vinculats a la gestió acadèmica, el PDI/PTGAS i els serveis de suport.

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Política de Qualitat

El/la Director/a General, amb el suport del/la Director/a del Centre i del/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, és l'encarregat/da de definir la Política de Qualitat del centre, que estableix els principis i compromisos que orienten la gestió de la qualitat a l'EUNCET.

Aquesta política és coherent amb:

- Els valors institucionals i estratègics del centre.
- Els estàndards europeus d'assegurament de la qualitat (ESG).
- El Marc VSMA d'AQU Catalunya.

La Política de Qualitat és validada per la Comissió Permanent i elevada al Comitè Executiu per a la seva aprovació, i es comunica a tota la comunitat universitària mitjançant:

- El web institucional de qualitat.
- El campus virtual.
- La intranet del personal (PDI i PTGAS).

Objectius de Qualitat i Pla Estratègic

Els Objectius de Qualitat s'estableixen a partir del Pla Estratègic de l'EUNCET Business School, que orienta l'activitat acadèmica i de gestió durant el període de vigència corresponent.

El/la Director/a General, amb el suport del/la Director/a del Centre, i del/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, defineix els reptes i objectius estratègics en coherència amb:

- Els resultats dels indicadors del Quadre de Comandament.
- Les directrius de la UPC.
- Les necessitats detectades pels grups d'interès (estudiantat, PDI, PTGAS, ocupadors i titulats).

El Pla Estratègic i els Objectius de Qualitat són aprovats per la Comissió Permanent i ratificats pel Comitè Executiu, garantint la participació de tots els col·lectius implicats.

Revisió i actualització

Anualment, el/la Director/a General revisa la Política de Qualitat i els Objectius de Qualitat. Si la revisió implica canvis significatius, aquests s'elevan per a la seva aprovació formal.

La revisió té en compte:

- Els indicadors del Quadre de Comandament.
- Els informes de seguiment i acreditació d'AQU.
- Els resultats de les enquestes de satisfacció i de les QRSF.
- Les propostes de millora sorgides de les comissions i òrgans interns.

Les versions actualitzades es publiquen al web institucional i a la intranet, garantint la transparència i la comunicació a totes les parts interessades.

4.1. Queixes, suggeriments i propostes de millora

Les dades relatives a queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions es recullen i analitzen segons el procés **PM_801.3.7 Gestió de QRSF**. Els resultats es fan servir per revisar la política i ajustar els objectius de qualitat, sempre orientats a la millora contínua.

4.2. Revisió del procés

El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos revisa periòdicament aquest procés, recopilant les dades d'eficàcia i d'aplicació pràctica. Les conclusions queden recollides a la Fitxa d'avaluació i millora del procés (**EV05_PE_801.1.1**), segons el que estableix el procés **PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de resultats**.

Si escau, es proposen accions de millora que s'incorporen al Pla de Millora del SGIQ (**PM_801.8.1**).

4.3. Publicació de la informació

La informació relacionada amb la política i els objectius de qualitat es publica d'acord amb el procés **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**, assegurant-ne la traçabilitat i transparència.

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
IN01_801.1.1	Percentatge d'objectius estratègics assolits anualment	Mostra el grau d'assoliment dels objectius estratègics fixats per l'EUNCET Business School en el seu Pla Estratègic. Si el grau d'assoliment és inferior al previst, s'analitzen les causes i s'activen accions de millora per corregir les desviacions.
IN02_801.1.1	Nombre d'objectius estratègics assolits i no assolits	Mostra el nombre d'objectius assolits i no assolits fixats per l'EUNCET Business School en el seu Pla Estratègic. Si el nombre d'assoliment és inferior al previst, s'analitzen les causes i s'activen accions de millora per corregir les desviacions.
IN03_801.1.1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF)	Reflecteix el volum de comunicacions registrades pels grups d'interès a través dels canals establerts (Bústia OPINA i DEMANA), vinculades a la política i als objectius de qualitat. Aquest indicador contribueix al seguiment de la percepció de qualitat per part dels col·lectius interns i externs.

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

<i>Identificació</i>	<i>Descripció</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Localització</i>	<i>Temps conservació</i>
EV01_801.1.1	Política i objectius de qualitat aprovats.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	Web institucional / SharePoint	Permanent
EV02_801.1.1	Pla Estratègic de l'EUNCET Business School.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	Web institucional / SharePoint	Permanent
EV03_801.1.1	Acords de la Comissió Permanent relatius a la política i els objectius de qualitat.	Director/a General	SharePoint	Permanent
EV04_801.1.1	Informe anual de resultats i de seguiment dels objectius estratègics.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	Web institucional / SharePoint	Permanent
EV05_801.1.1	Fitxa d'avaluació i millora del procés.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent
EV06_801.1.1	Revisió anual del Pla Estratègic i de la Política de Qualitat.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director/a General.

Defineix la Política de Qualitat i el Pla Estratègic del centre.

És responsable de revisar el procés i de garantir que la política i els objectius de qualitat estiguin alineats amb la missió institucional i amb el Marc VSMA d'AQU Catalunya.

Responsable gestor/a del procés: Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.

Coordina la implementació de la Política de Qualitat i dels Objectius de Qualitat.

Recull i analitza les dades per a l'elaboració de l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ, i dona suport a la Direcció en el seguiment del Pla Estratègic i del Quadre de Comandament per a la seva difusió.

Responsable de l'aprovació del procés: Comissió Permanent i Comitè Executiu.

Aquests òrgans col·legiats aproven formalment el procés d'acord amb el procediment **PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ**, i control de la documentació, assegurant la seva coherència amb el conjunt del sistema.

Altres agents implicats:

- Comissió de Qualitat: defineix i revisa la Política i els Objectius de Qualitat, elabora l'informe d'avaluació del procés, valora les accions de millora i n'assegura la seva implantació. Garanteix el compromís de l'EUNCET amb la seva política de qualitat i manté el SGIQ actualitzat i operatiu. També, aprova l'Informe Anual de Seguiment o Tancament del Pla Estratègic i l'eleva al Comitè Executiu per a la seva ratificació.
- Responsables d'àrea, caps de departament i Directors/es de Programa: col·laboren en la difusió de la política i dels objectius, aporten dades i resultats, i proposen accions de millora en les seves respectives àrees funcionals.
- Departament de Comunicació i Màrqueting: garanteix la publicació actualitzada de la política i dels objectius de qualitat al web institucional i altres canals de difusió.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès interns que participen en aquest procés són:

- Personal docent i investigador (PDI).
- Personal tècnic, de gestió, administració i serveis (PTGAS).
- Estudiantat.

Aquests col·lectius participen en la definició i revisió de la política i dels objectius de qualitat mitjançant:

- La Comissió de Qualitat,
- La Comissió Acadèmica,
- I altres òrgans col·legiats i canals de participació (enquestes, reunions de delegats, sessions informatives).

A més, poden formular queixes, suggeriments o felicitacions a través dels canals Bústia OPINA o Bústia DEMANA, definits en el procés **PM_801.3.7 Gestió de QRSF**.

Els grups d'interès externs implicats en el procés són:

- Titulats i titulades.
- Ocupadors i ocupadores.
- Empreses col·laboradores.
- Institucions i organitzacions professionals.
- Administracions públiques.
- Societat en general.

Aquests agents poden participar a través de:

- La Bústia OPINA.
- El correu institucional.
- O els espais de col·laboració i convenis establerts amb el centre.

Totes les aportacions rebudes es registren i es canalitzen com a dades per a la millora contínua, d'acord amb el procés **PM_801.3.7 Gestió de QRSF**.

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern

- [Política de Qualitat de la Universitat Politècnica de Catalunya \(UPC\)](#)

- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#) (Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'Espai Europeu d'Educació Superior – ESG, Model VSMA, Guia per a l'Acreditació Institucional, Programa AUDIT, etc.)
- [Reial decret 822/2021](#), de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- [Reial decret 640/2021](#), sobre el reconeixement de títols i acreditacions de qualitat.

Marc intern

- Política i Objectius de Qualitat de l'EUNCET Business School.
- Pla Estratègic de l'EUNCET Business School.
- Informe de Seguiment.
- Memòries verificades de les titulacions oficials.
- Informes de Seguiment i d'Acreditació del centre i de les titulacions.
- Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ.
- Quadre de Comandament de l'EUNCET.

Processos interns del SGIQ de l'EUNCET

- PM_801.3.7 Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- PM_801.3.7_1 Procediment QRSF.
- PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats.
- PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.
- PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació.
- PM_801.8.1_1 Sistema de gestió de la documentació.

Processos transversals de la UPC

- [PT.01 Definició i revisió de la política i els objectius de qualitat de la UPC.](#)
- [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC.](#)
- [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès.](#)
- [PT.12 Recollida i tractament de la informació.](#)

10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Director/a General.
RESPONSABLE GESTOR/A		Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Comissió Permanent i Comitè Executiu.
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns: Personal docent i investigador (PDI), Personal tècnic, de gestió, d'administració i serveis (PTGAS) i estudiantat. - Poden enviar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions mitjançant els canals Bústia OPINA i DEMANA. - Participen en els òrgans de govern i comissions del centre (Comissió de Qualitat, Comissió Acadèmica, Comitè Executiu). Externs: Ocupadors/es, empreses col·laboradores, institucions, societat en general i titulats i titulades. - Tenen accés a la informació sobre les titulacions i el centre. - Poden enviar aportacions o suggeriments mitjançant la Bústia OPINA o el correu institucional. Aquests mecanismes estan definits als processos PM_801.3.7 Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i PM_801.3.7_1 Procediment QRSF.
	RENDICIÓ DE COMPTES	El/la Director/a General vetlla per la difusió dels resultats de l'anàlisi del procés i, si s'escau, per la implantació de les millores corresponents, amb el suport del Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos. La publicació de la informació i la documentació associada es realitza segons el procés PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, amb el suport de les àrees especialitzades, recull la informació segons els processos PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats i PM_801.3.7 Gestió de QRSF. Amb tota la informació recollida, el Director/a General analitza els resultats per valorar l'eficàcia de la Política i dels Objectius de Qualitat.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El Director/a General defineix la Política de Qualitat i el Pla Estratègic del centre, revisa anualment aquest procés i, si s'escau, implanta les accions de millora necessàries. El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos dona suport en la implementació i actualització de la Política i els Objectius de Qualitat, publica la informació al web i recull les dades per elaborar l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ.

11. FLUXOGRAMA

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

<i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i>				
<i>Versió</i>	<i>Descripció</i>	<i>Òrgan responsable de l'aprovació</i>	<i>Acord núm.</i>	<i>Data d'aprovació</i>
00	Elaboració inicial del document	Dir. General		27/07/2014
01	Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització	Dir. General		08/05/2020
02	Revisió de la política i objectius de qualitat	Dir. General		14/02/2022
03	Revisió de la política i objectius de qualitat	Comitè Executiu	CE/2025/XX	XX/XX/2025

