ÍNDEX

1. PROPIETARIS 2

2. OBJECTE 2

3. ABAST I GRUPS D'INTERÈS 2

4. DEFINICIONS 2

5. RESPONSABILITATS 3

6. DESENVOLUPAMENT 3

6.1. SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA DEL SGIQ DE LA FACULTAT 3

6.2. COORDINACIÓ ENTRE ELS PROCESSOS DE LA FACULTAT I ELS PROCESSOS TRANSVERSALS DE LA URL 5

6.3 TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES 5

7. INDICADORS 6

8. MODIFICACIONS 6

9. DIAGRAMES DE FLUX 7

9.1 DIAGRAMA DE FLUX GLOBAL DEL PROCEDIMENT 7

9.2 DIAGRAMA DE FLUX DE L'INFORME DE SEGUIMENT DE CENTRE (IQ-FACU-258) 8

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Cap d'Ordenació Acadèmica i Qualitat	Coordinadora Qualitat FPT	Directora de la Facultat
Data: 18/02/2026	Data: 20/02/2026	Data: 23/2/2026

1. Propietaris

La propietària d'aquest procediment és la Cap d'Ordenació Acadèmica i Qualitat de la Facultat.

2. Objecte

Establir la metodologia per realitzar la revisió del Sistema de Gestió Interna de la Qualitat de la Facultat i posterior rendició de comptes.

3. Abast i grups d'interès

Abarca la revisió del Sistema de Gestió Interna de la Qualitat amb la voluntat de manifestar el compromís institucional amb la millora contínua.

Públic intern: Directora de la Facultat, Secretària Acadèmica, Responsable de Recerca i Publicacions, Responsable de Relacions Internacionals, Gerent, Cap d'Ordenació Acadèmica i Qualitat, Coordinador/a de Qualitat de la FPT i Unitat tècnica de Qualitat (UtQ).

Públic intermedi: PDI i PTGAS, Patronat-FPT, Unitat de qualitat i innovació acadèmica-docent URL (UQIAD), Junta de Govern de la URL.

4. Definicions

AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.
COAQ: Cap d'Ordenació Acadèmica i Qualitat.
Comissió de Qualitat de la Facultat: membres de l'ED, Coordinador/a de Qualitat de la FPT i Cap d'Ordenació Acadèmica i Qualitat.
ECOA: Equip de Coordinació d'Ordenació Acadèmica.
ECP: Equip de Coordinació de Postgrau.
ED: Equip Directiu de la Facultat.
FPT: Fundació Pere Tarrés.
ISC: Informe de Seguiment de Centre.
ISTP: Informe de Seguiment de Titulacions Pròpies.
PTGAS: Personal Tècnic de Gestió i d'Administració i Serveis.
SGIQ: Sistema de Garantia Interna de Qualitat.
UQIAD-URL: Unitat de qualitat i innovació acadèmica-docent URL.
URL: Universitat Ramon Llull.
UtQ: Unitat tècnica de qualitat.
VROQA-URL: Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica de la URL.

5. Responsabilitats

La Directora de la Facultat és la responsable de garantir les revisions del SGIQ amb la finalitat d'assegurar la millora contínua de l'activitat formativa i de la Facultat en la seva globalitat. En col·laboració amb l'ED, revisa el SGIQ i articula, a partir d'aquesta revisió, la planificació global de les actuacions de millora del centre.

La Cap d'Ordenació Acadèmica i Qualitat és responsable d'assegurar les informacions relatives al SGIQ a la web i a la Intranet i del seguiment periòdic de la implementació de les millores relatives a la qualitat formativa i a la Facultat.

La Unitat Tècnica de Qualitat (UtQ), que es reuneix mensualment, és responsable d'assegurar que es segueixin els procediments transversals de la URL i de que s'actualitzin els procediments del SGIQ de la Facultat sempre que es produeixen canvis en els procediments transversals del SGIQ-URL. També és responsable de la planificació del calendari de les diferents enquestes de valoració que es passen als membres de la comunitat universitària (estudiants, antics estudiants, docents i PTGAS), així com de les seves modificacions (**PE-FACU-32 Recollida de resultats**), i del seguiment de queixes, suggeriments, no conformitats i propostes de millora recollides.

Tota persona de l'organització a qui se li demani ha de col·laborar en la implementació de les millores que es derivin de la revisió del SGIQ.

En relació amb la transparència i la rendició de comptes, és responsabilitat de la Cap d'ordenació Acadèmica i Qualitat fer públics les dades al web.

6. Desenvolupament

6.1. Seguiment, revisió i millora del SGIQ de la Facultat

Semestralment, la Directora de la Facultat convoca una reunió de la Comissió de Qualitat de la Facultat per a planificar, revisar i actualitzar el SGIQ de la Facultat on es tractaran els punts que determina la norma.
La documentació necessària per revisar el SGIQ és:

- Informes de les auditories internes i externes
- Gestió de riscos i oportunitats (**IQ-QUAL-16**)
- Identificació de parts interessades (**IQ-QUAL-15**)
- Programa de la Facultat (**IQ-FACU-069**)
- Informe de Seguiment de Centre (**IQ-FACU-258**) i Informe de Seguiment de Titulacions Pròpies (**IQ-FACU-265**)
- Quadre d'indicadors de la Facultat (**IQ-FACU-257**)
- Balanç Social
- Informes de les diferents àrees

- Informes de les enquestes de satisfacció
- Actes de les reunions dels agents implicats
- Informe de seguiment de queixes/suggeriments/felicitacions
- Informe de seguiment de no conformitats/oportunitats de millora
- Informe de consums per al seguiment de la gestió dels aspectes ambientals

El procediment anual de revisió del SGIQ i de revisió i planificació estratègica de la Facultat s'inicia el mes de setembre.

- A la reunió de l'ED d'inici de curs, la Cap d'ordenació Acadèmica i Qualitat presenta el **Calendari de revisió i planificació estratègica anual de la Facultat (IQ-FACU-294)**, elaborat tenint en compte les dates de lliurament marcades per la Direcció de la FPT, per a la seva aprovació.
- A partir del **Quadre d'indicadors de la Facultat (IQ-FACU-257),** el document base pel seguiment i revisió dels processos, i de l'anàlisi dels riscos/oportunitats (**IQ-QUAL-16 Gestió de riscos i oportunitats**) segons el procediment **PT-QUAL-06** de **Gestió de riscos i oportunitats**, d'acord amb el Pla Estratègic de la Facultat, l'ED defineix les línies d'actuació de la per a l'any següent.
- Paral·lelament, s'elabora l'**Informe de Seguiment de Centre (ISC) (IQ-FACU-258)** i els informes de les diferents titulacions pròpies **(IQ-FACU-265 Informe de seguiment de titulació)** del curs anterior, on es fa una revisió de les propostes de millora proposades i on els directors de les diferents titulacions plantegen noves propostes de millora. Pel que fa a l'ISC, una vegada revisat per l'ECOA, es lliura a la UtQ per a la seva revisió.
- A partir de les línies d'actuació definides per l'ED i del pla de millora proposat en l'ISC (**IQ-FACU-258**), així com de la pròpia revisió del **Programa de la Facultat (IQ-FACU-069)** de l'any en curs, alineat amb el Pla Estratègic de la Facultat i tenint en compte el pressupost anual, s'elabora el Programa per a l'any següent (del qual es farà un seguiment durant el mes d'abril i durant el mes d'octubre).
- Seguint el calendari inicial (**IQ-FACU-294**), una vegada elaborat l'ISC i el Programa, es defineix l'Oferta Formativa del curs següent i s'elabora el Balanç Social i el Pla Comercial que, una vegada aprovats per l'ED, durant el mes de novembre es presenten al Director General de la FPT, juntament amb l' **Informe de Seguiment de Centre (IQ-FACU-258)**, el **Programa de la Facultat (IQ-FACU-069)** i el Pressupost.
- El Degà eleva al Patronat de la FPT **el Balanç social i el Pressupost** i al Consell Direcció **l'Informe de Seguiment de Centre (IQ-FACU-258),** per a la valoració i aprovació dels projectes i accions necessaris per a l'impuls de la millora contínua a la Facultat.
- Tant **l'Informe de Seguiment de Centre (IQ-FACU-258)** com el **Programa de la Facultat (IQ-FACU-69),** una vegada aprovats, són posats a disposició del personal de la Facultat en els espais virtuals destinats a la documentació compartida, de manera que orientin l'activitat a cada àrea.
- A més a més, una vegada aprovat pel Consell de Direcció de la FPT, com a document de rendiment de comptes de l'activitat del centre, també es penja als apartats de les

titulacions corresponents i de transparència dins del sistema de qualitat de la web de la Facultat.

Tal com s'indica en el procés MSGIQ-URL-FT-D0/02, la UQIAD-URL farà una valoració de l'estat de la implementació del SGIQ en el conjunt de la universitat i, si és el cas, de l'execució de les propostes de millora aprovades, elaborant l'Informe de seguiment (UQIAD-URL). Aquest informe es presentarà a la Comissió de Qualitat URL i/o Consell Acadèmic URL i finalment a la Junta de Govern de la URL per a la seva aprovació.
D'acord amb aquest mateix procés, el centre elabora un informe de seguiment del SGIQ que presenta a la UQIAD-URL a través de l'aplicatiu de protocols de gestió acadèmica de la URL (https://ga.url.edu). Aquest informe el redacta el/la Cap d'Ordenació Acadèmica i Qualitat i abans de ser aprovat per l'Equip Directiu el revisa la Unitat Tècnica de Qualitat i, a partir de l'acreditació institucional del centre, s'elaborarà anualment.

6.2. Coordinació entre els processos de la Facultat i els processos transversals de la URL

Si arrel de la revisió del SGIQ de la URL es produeixen actualitzacions en els seus processos transversals o la política de qualitat, el Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica de la URL (VROQA-URL) informarà anualment al Cap d'Ordenació Acadèmica i Qualitat i li enviarà la documentació actualitzada. La Facultat, en la revisió del SGIQ, actualitzarà els procediments i la documentació associada que correspongui, si s'escau, i enviarà l'última versió al VROQA-URL (veure **MSGIQ-URL-FT-D0/03-Aspectes generals del SGIQ. Procés de seguiment, revisió i millora dels processos transversals de la URL i MSGIQ-URL-FT-D1/01 Procés de definició de la política i els objectius de qualitat transversals de la URL).**
A més a més, tot aquest procés estarà alineat amb el pla d'accions estratègiques en el marc de la qualitat academicodocent de la URL.

6.3 Transparència i rendició de comptes

Una vegada feta la recollida de resultats (PE-FACU-32) i la revisió anual del SGIQ i elaborats els informes pertinents de millora i rendició de comptes, es fan públics al web.

A l'apartat de Qualitat i transparència, es publica la següent informació:

Documentació

- Política i objectius de qualitat
- Manual de qualitat i procediments del SGIQ
- Informes i certificats de certificació del SGIQ (AUDIT i ISO9001)
- Informe de la Fundació Pere Tarrés
- Informe de Seguiment de Centre
- Reglament de Regim Interior
- Pla d'Acció Tutorial

- Satisfacció dels grups d'interès
- Inserció laboral
- Acreditacions

7. Indicadors

Per tal de valorar la implementació del procediment es tindrà en compte el següent indicador:

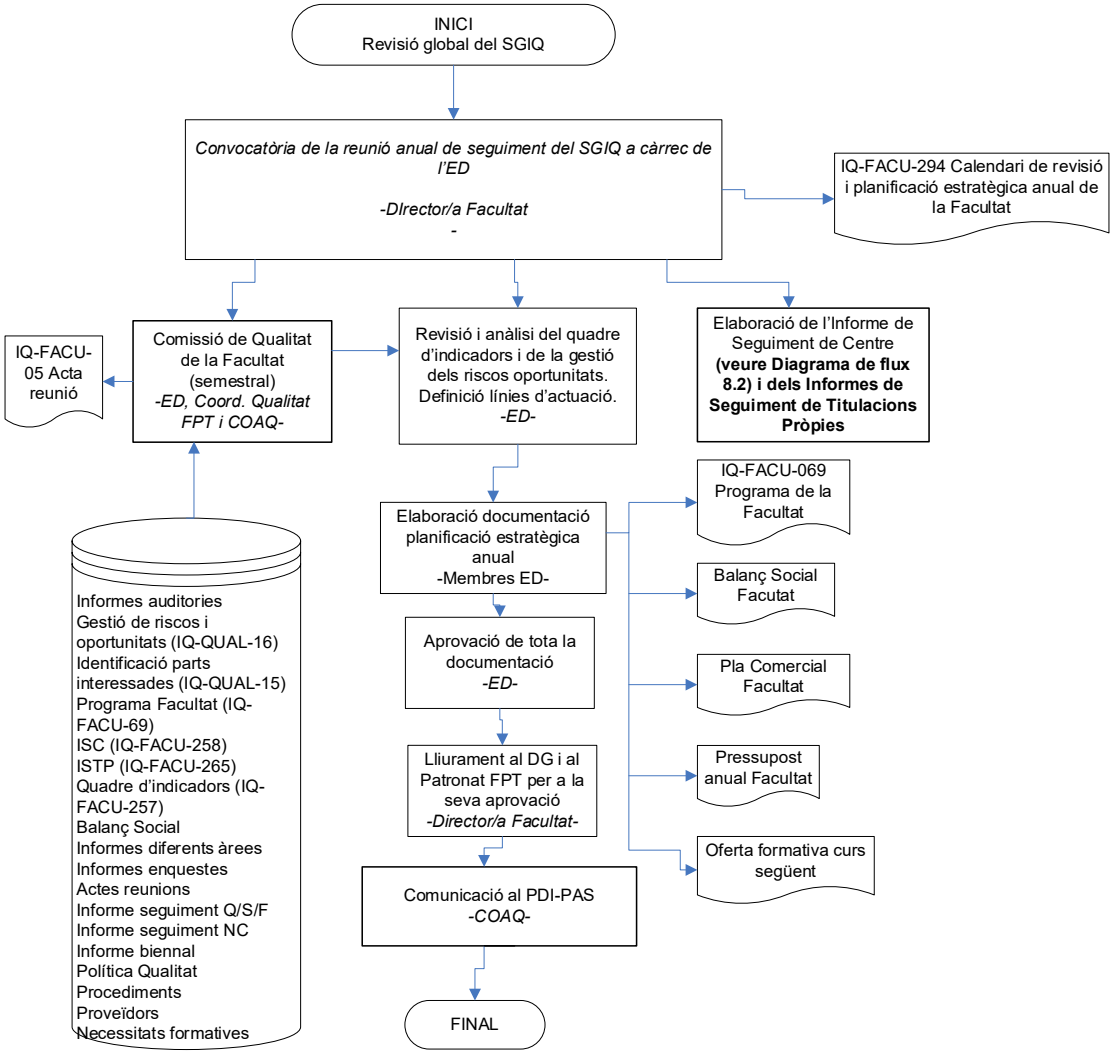
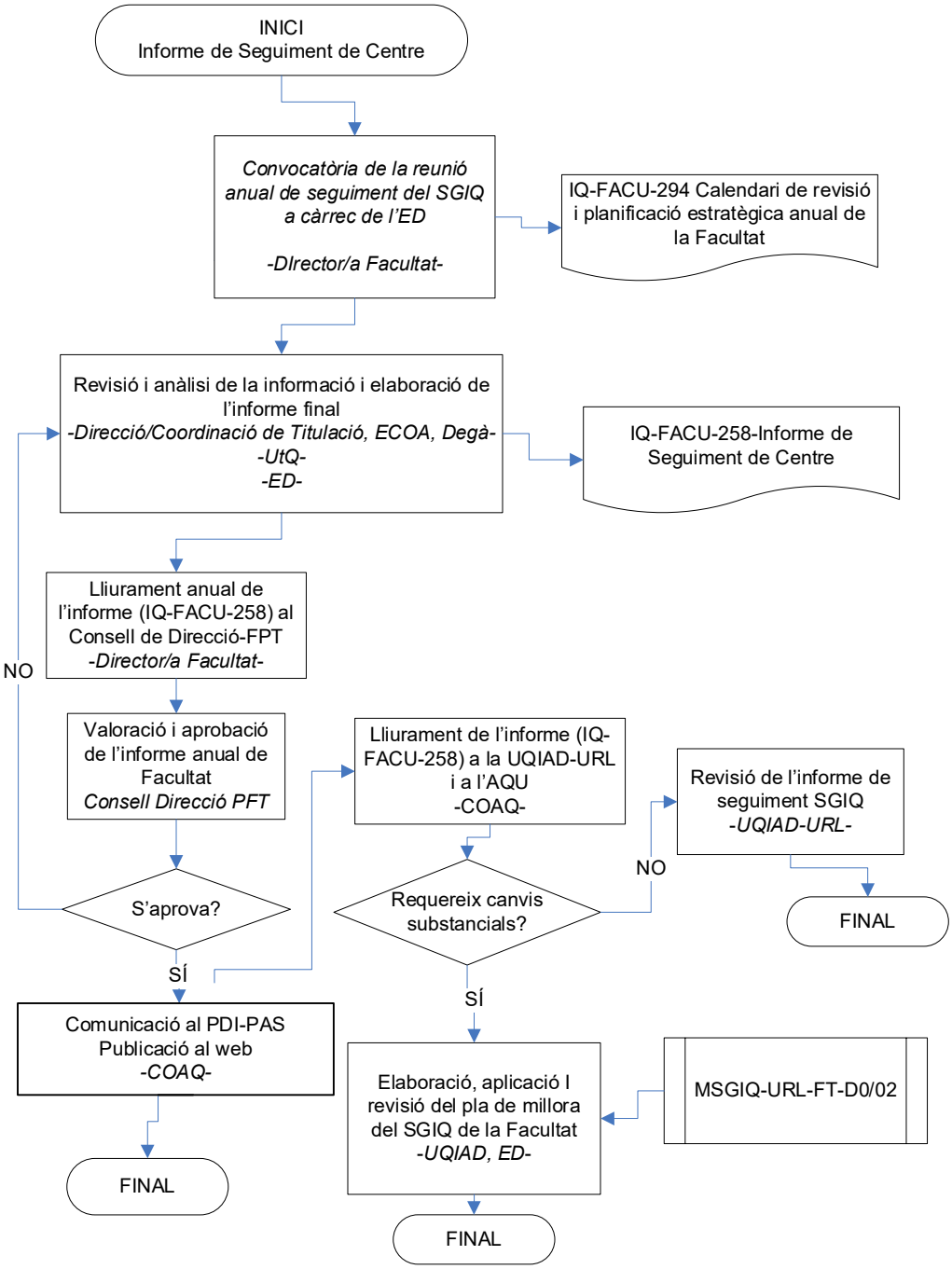
- Desviació de les dates de lliurament del Programa i de l'Informe de Seguiment de Centre d'acord amb el calendari fixat anualment (**IQ-FACU-294**).

8. Modificacions

S'han modificat les parts ombrejades en gris, amb l'actualització d'alguns càrrecs.

9. Diagrames de flux

9.1 Diagrama de flux global del procediment



9.2 Diagrama de flux de l'Informe de Seguiment de Centre (IQ-FACU-258)