



## ETSAV

### Sistema de Garantia Interna de la Qualitat - SGIQ

## PE1 Definició de la política de qualitat i Pla Estratègic

| Responsable del procés | Responsable de l'aprovació | Data aprovació |
|------------------------|----------------------------|----------------|
| Director/a             | Junta d'Escola             | maig 2024      |

| RESUM DE REVISIONS |   |                                    |
|--------------------|---|------------------------------------|
| Versió             | Descripció  | Data aprovació                     |
| V0                 | Versió Inicial  | Junta d'Escola<br>03/06/2009       |
| V1                 | Revisió i modificació, versió simplificada d'acord amb la Xarxa de Qualitat UPC | Junta d'Escola<br>14/09/2021       |
| V2                 | Revisió i modificació, adaptació als processos transversals i plantilla UPC     | Comissió de Qualitat<br>14/03/2024 |



## 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               | 4 |
| 7 RESPONSABILITATS         | 5 |
| 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES   | 5 |
| 9 FITXA RESUM              | 6 |
| 10 FLUXGRAMA               | 7 |
| 11 FITXA DE REVISIÓ        | 8 |

## 1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'ETSAV defineix, aprova, revisa i actualitza la seva Política de Qualitat, i com dissenya, aprova, revisa i actualitza el Pla Estratègic que es desplega en reptes i objectius.

## 2 ABAST

Aquest procés és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAV, tant de grau com de màster.

## 3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

## 4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El/la director/a, amb el suport del seu equip directiu, és el/la responsable de la definició de la Política de Qualitat del centre i la presenta a la Junta d'Escola per a la seva aprovació. En la definició de la Política de qualitat es té en compte la Política de qualitat i objectius de la UPC, establerts en el procés transversal [PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC](#). Un cop aprovada per la Junta d'Escola, és la Comissió de Qualitat qui vetlla per la difusió i la implantació de la Política de Qualitat.

El/la director/a, amb el suport del seu equip de directiu i seguint les directrius del Pla estratègic de la UPC que es genera segons el procés transversal [PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC](#), dissenya el Pla estratègic del centre.

Aquest Pla Estratègic té una vigència plurianual i recull:

- uns reptes estratègics
- uns objectius relacionats amb els reptes
- unes accions
- els indicadors necessaris per fer-ne el seguiment.

La Política de Qualitat i el Pla estratègic es presenten a la Junta d'Escola per a la seva aprovació, i es publiquen i se'n fa difusió entre els grups d'interès, d'acord amb el [PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes](#).

Anualment el director/a, amb el suport de l'equip directiu, revisen la Política de Qualitat i l'evolució del Pla Estratègic, tenint en compte les dades recollides dels indicadors i de les queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions ([PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions](#)).

Si la revisió implica alguna modificació parcial o total de la Política o del Pla estratègic, el/la director/a, amb el suport de l'equip directiu, elabora una nova versió que presenta a la Junta d'Escola per a la seva aprovació, i que substitueix la versió anterior.

#### 4.1 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments corresponents a aquest procés es gestionen d'acord al procés [PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions](#), i es tenen en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

#### 4.2 Revisió del procés

El/la responsable gestor del procés recull anualment els valors dels indicadors i les valoracions dels grups d'interès (queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions) referents al procés, tenint en compte el que s'especifica als processos transversals de la UPC [PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT12 Recollida de la informació](#).

El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor, analitza les dades i el funcionament del procés i emplena la Fitxa "Informe de revisió del funcionament del procés".

Aquest valoració s'inclou en el informe de seguiment del centre (ISC) [PE2 Desplegament, revisió i millora del SGIQ](#) de l'ETSAV i a partir del seu anàlisi poden generar-se propostes de millora i/o canvis en el procés.

Si s'escau, també s'elaboren propostes de millora relacionades amb el [PT02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

## 5 INDICADORS

a informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al [quadre de comandament](#) d'indicadors.

| Codi indicador | Nom   | Descripció   |
|----------------|---|--|
| PE1.IN.1       | Grau d'assoliment dels objectius del Pla Estratègic | % d'objectius assolits   |
| PM1.IN.4 *     | Nombre de QSRF                                      | Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebuts en relació a aquest procés (fa referència al <a href="#">PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions</a> ). |

\*Indicador que afecta a tots els processos. Apareix desagregat al Quadre de Comandament

## 6 EVIDÈNCIES

| Codi     | Identificació  | Responsable custòdia                                      | Localització arxiu                         | Temps conservació |
|----------|--|---|--|-------------------|
| PE1.EV.1 | <a href="#">Política de qualitat de l'ETSAV</a>                | Secretari/ària Acadèmic/a                                 | repositori ETSAV<br>intranet govern<br>UPC | permanent         |
| PE1.EV.2 | <a href="#">Pla Estratègic de l'ETSAV</a>                      | Secretari/ària Acadèmic/a                                 | repositori ETSAV<br>intranet govern<br>UPC | permanent         |
| PE1.EV.3 | <a href="#">Actes dels òrgans de govern</a>                    | Secretari/ària Acadèmic/a                                 | repositori ETSAV<br>intranet govern<br>UPC | permanent         |
| PE1.EV.4 | <a href="#">Informe de revisió del funcionament del procés</a> | Sotsdirector/a amb competències en l'àmbit de la qualitat | repositori ETSAV                           | permanent         |

## 7 RESPONSABILITATS

### Responsable del procés:

Director/a de l'Escola - defineix la política i el pla estratègic, garanteix la implementació, seguiment i millora del procés, analitza dades i fa propostes de millora

### Responsable gestor del procés:

Cap de la Unitat Transversal de Gestió - recull i analitza dades, dona suport en la implementació, seguiment i millora del procés

### Altres agents implicats:

Equip directiu - col·labora en la definició de la política i el pla estratègic, fa el seguiment

Junta d'Escola - aprova la política de qualitat

Unitats especialitzades de la UTG - recullen dades i indicadors, vetllen per la publicació i difusió

## 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

### Marc extern:

[Política de qualitat de la UPC](#)

[Metodologia i documents AQU Catalunya](#)

### Marc intern:

[Política de Qualitat de l'ETSAV](#)

Pla Estratègic de l'ETSAV



[Sistema de Garantia Intern de la Qualitat ETSAV](#)  
[Memòries verificades de les titulacions](#)  
[Informes d'Accreditació de les titulacions](#)  
[Memòries del centre <https://etsav.upc.edu/ca/escola/qualitat/memories>](https://etsav.upc.edu/ca/escola/qualitat/memories)

**Processos transversals de la UPC relacionats:**

[PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC](#)

[PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)

[PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#)

[PT12 Recollida de la informació](#)

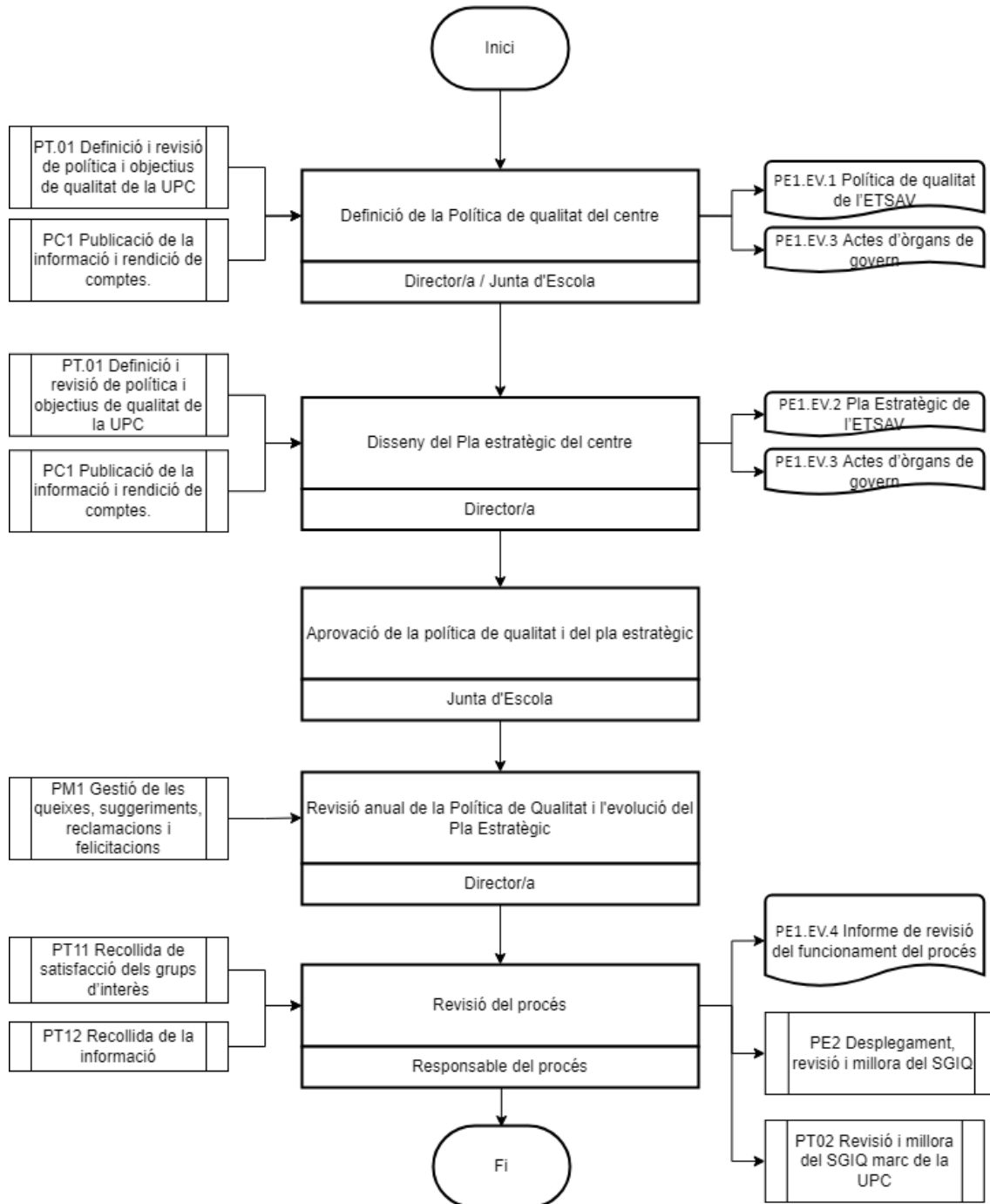
**9 FITXA RESUM**

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| <b>RESPONSABLE DEL PROCÉS</b>           |                                   | Director/a de l'ETSAV  |
| <b>RESPONSABLE GESTOR</b>               |                                   | Cap de la UTG  |
| <b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>          |                                   | Junta d'Escola   |
| <b>GRUPS D'INTERÈS</b>                  | <b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b> | PDI, PTGAS, estudiantat<br>- Participació en els òrgans de govern, comissions consultives, i en processos participatius<br>- <a href="#">PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions</a><br><br>Titulats/des, ocupadors, agències, societat<br>- Accedint a la informació que publica l'ETSAV<br>- <a href="#">PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions</a> |
|   | <b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>        | Els òrgans de govern de l'ETSAV vetllen per la difusió dels resultats dels diferents processos.<br>En el cas de publicació es farà segons el present procés.   |
| <b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b> |                                   | Les unitats especialitzades de la UTG recullen les dades i indicadors que s'han especificat en cada fitxa de procés. El/la responsable gestor/a i el/la responsable del procés les analitzen.  |
| <b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>     |                                   | Anualment el propietari del procés s'encarrega de fer el seguiment i revisió i si s'escau, fa propostes de millora.  |



10 FLUXGRAMA

PE1  
 Definició de la política de  
 qualitat i Pla Estratègic



## 11 FITXA DE REVISIÓ

### Informe de revisió del funcionament del procés

| Nom i codi del procés objecte de la revisió:  |    |    | PE1 Definició de la política i objectius de qualitat   |
|---|----|----|--|
| Data de la revisió:   |    |    | novembre 2023  |
| Nom del responsable del procés i de la revisió:   |    |    | Director/a   |
| Versió i data en el moment de la revisió:   |    |    | V2 gener 2024  |
| 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? | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'ha canviat el nom del procés per "Definició de la política de qualitat i Pla estratègic". Els objectius de qualitat s'integren en la planificació estratègica</li> <li>- s'ha incorporat la interrelació amb els processos transversals de la UPC</li> <li>- s'ha incorporat la interrelació amb altres processos del SGIQ</li> <li>- s'ha inclòs en la descripció del procés l'elaboració del pla estratègic per part de la direcció del centre i s'han eliminat els objectius de qualitat que estan inclosos com objectius del Pla Estratègic</li> <li>- s'han especificat la periodicitat de la revisió del procés i les responsabilitats</li> <li>- s'ha actualitzat el redactat</li> </ul> |
| S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?                        | X  |    | <u>Indicadors eliminats:</u><br><u>Indicadors afegits:</u>   |





## PE1 Definició de la política de qualitat i Pla Estratègic

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
|   |  |  |   | Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebuts en relació a aquest procés<br><u>Evidències eliminades:</u><br>Processos del SGIQ de l'ETSAV aprovats per Junta d'Escola (es considera una evidència de PE2)<br>Pla de millora de l'ETSAV (es considera una evidència de PE2)<br><u>Evidències afegides:</u><br>Pla Estratègic de l'ETSAV<br>Actes dels òrgans de govern<br>Informe de revisió del funcionament del procés |
| 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.           |  |  | X |   |
| Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?  |  |  | X |   |
| 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. |  |  | X |   |