



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	9 juliol 2024

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió Inicial	Junta d'Escola 03/06/2009
V1	Revisió i modificació, versió simplificada d'acord amb la Xarxa de Qualitat UPC	Junta d'Escola 14/09/2021
V2	Revisió i modificació, adaptació als processos transversals i plantilla UPC	Comissió de Qualitat 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 PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions).

*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	Política de qualitat de l'ETSAV	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet govern UPC	permanent
PE1.EV.2	Pla Estratègic de l'ETSAV	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet govern UPC	permanent
PE1.EV.3	Actes dels òrgans de govern	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet govern UPC	permanent
PE1.EV.4	Informe de revisió del funcionament del procés	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](#)

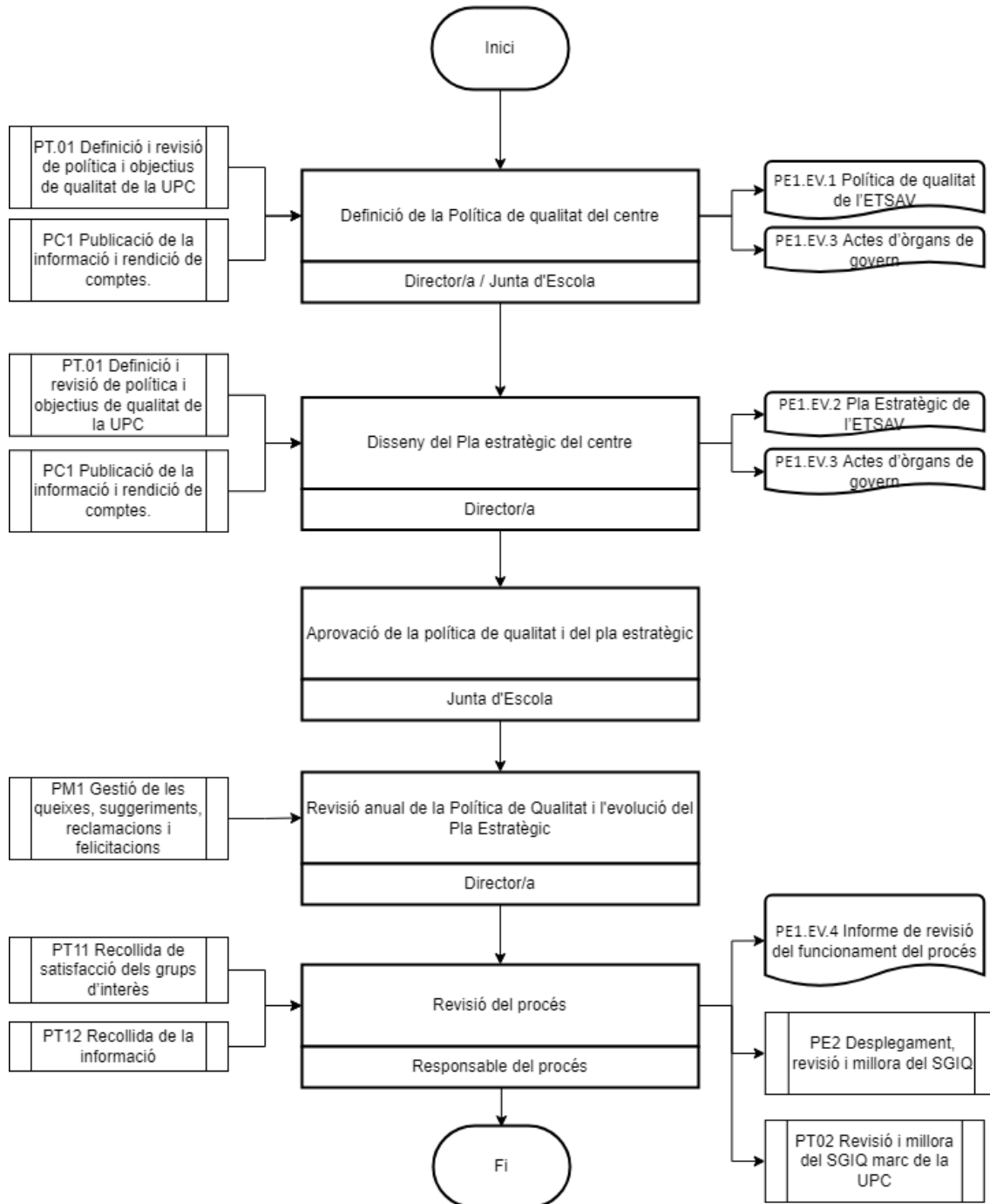
9 FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Director/a de l'ETSAV
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la UTG
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	PDI, PTGAS, estudiantat - Participació en els òrgans de govern, comissions consultives, i en processos participatius - PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions Titulats/des, ocupadors, agències, societat - Accedint a la informació que publica l'ETSAV - PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions
	RENDICIÓ DE COMPTES	Els òrgans de govern de l'ETSAV vetllen per la difusió dels resultats dels diferents processos. En el cas de publicació es farà segons el present procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		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.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		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"> - 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 - s'ha incorporat la interrelació amb els processos transversals de la UPC - s'ha incorporat la interrelació amb altres processos del SGIQ - 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 - s'han especificat la periodicitat de la revisió del procés i les responsabilitats - s'ha actualitzat el redactat
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?	X		<u>Indicadors eliminats:</u> <u>Indicadors afegits:</u>



PE1 Definició de la política de qualitat i Pla Estratègic

				<p>Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebuts en relació a aquest procés</p> <p><u>Evidències eliminades:</u> Processos del SGIQ de l'ETSAV aprovats per Junta d'Escola (es considera una evidència de PE2) Pla de millora de l'ETSAV (es considera una evidència de PE2)</p> <p><u>Evidències afegides:</u> Pla Estratègic de l'ETSAV Actes dels òrgans de govern Informe de revisió del funcionament del procés</p>
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	