



## ETSAV

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

## PE2 Desplegament, revisió i millora del SGIQ

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat	Junta d'Escola	maig 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 a processos transversals i plantilla UPC	Comissió de Qualitat 14/03/2024

## ÍNDIX

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

## 1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'ETSAV desplega el seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), en fa el seguiment, revisió i millora, i la seva modificació, si s'escau.

L'ETSAV revisa, actualitza i millora contínuament els processos relatius al desplegament, revisió i millora del SGIQ.

## 2 ABAST

El 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

La Junta d'Escola, a proposta del director, nomena la [Comissió de Qualitat](#) (CdQ) i aprova la composició i funcions.

La CdQ elabora, revisa, millora i, si s'escau, modifica el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat-SGIQ, i vetlla perquè totes les parts interessades en tinguin coneixement. El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat és aprovat per la Junta d'Escola.

El [SGIQ de l'ETSAV](#) consta de

- un Manual de qualitat, que descriu el marc de referència del sistema
- les fitxes de cada procés
- un mapa de processos on es recull la interacció dels diferents processos
- un quadre de comandament que recull els indicadors de cada procés
- un Pla de millora, on es recullen les propostes de millora sorgides de la revisió dels processos

El/la sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de qualitat, responsable del present procés, vetlla pel correcte desenvolupament de l'activitat de la Comissió de Qualitat i assisteix al secretari/ària acadèmic/a en les funcions de secretari/ària de la comissió.

Anualment el/les responsables gestors de cada procés recullen els valors dels indicadors i les valoracions dels grups d'interès (queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions) referents als processos. Amb aquestes dades els/les responsables del procés en revisen el funcionament i emplenen la Fitxa "Informe de revisió del funcionament del procés".

La Comissió de Qualitat elabora anualment l'Informe de Seguiment de Centre (ISC) ([PM2 Seguiment de les titulacions de grau i màster](#)) que inclou l'anàlisi de les dimensions definides per AQU, la revisió del funcionament de tots els processos del SGIQ i el Pla de Millora. L'eleva a aprovació de la Junta d'Escola.

També vetlla per la publicació, difusió i el coneixement, per part dels grups d'interès, del SGIQ i dels mecanismes de participació, d'acord amb el [PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes](#).

El/la cap de la unitat transversal de gestió (UTG) vetlla pel funcionament de les unitats especialitzades i l'implementació de les accions de millora definides en el Pla de millora.

De l'anàlisi de la revisió del funcionament dels processos poden resultar propostes de millora que afectin als processos transversal de la UPC segons l'establert al procés transversal [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

#### 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 d'avaluació del funcionament del procés".

Aquesta 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

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

Codi indicador	Nom	Descripció
PE2.IN.1	Informes de revisió de procés	% d'informes de previsió del funcionament del procés presentats anualment dins el termini previst
PE2.IN.2	Propostes de millora	% de propostes de millora iniciades, en curs i finalitzades cada curs acadèmic
PE2.IN.3	Grau de coneixement del SGIQ del PDI	% de respostes afirmatives en la pregunta referent al grau de coneixement del SGIQ en les enquestes de satisfacció del PDI



PE2.IN.4	Grau de coneixement del SGIQ del PTGAS	% de respostes afirmatives en la pregunta referent al grau de coneixement del SGIQ en les enquestes de satisfacció del PTGAS
PE2.IN.5	Grau de coneixement del SGIQ de l'estudiantat	% de respostes afirmatives en la pregunta referent al grau de coneixement del SGIQ en les enquestes de satisfacció de l'estudiantat
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
PE2.EV.1	<a href="#">Manual de Qualitat</a>	Sotsdirector/a amb competències en l'àmbit de la qualitat	repositori ETSAV	permanent
PE2.EV.2	<a href="#">Processos del SGIQ</a>	Sotsdirector/a amb competències en l'àmbit de la qualitat	repositori ETSAV	permanent
PE3.EV.3	<a href="#">Mapa de processos</a>	Sotsdirector/a amb competències en l'àmbit de la qualitat	repositori ETSAV	permanent
PE2.EV.4	<a href="#">Quadre de comandament</a>	Sotsdirector/a amb competències en l'àmbit de la qualitat	repositori ETSAV	permanent
PE2.EV.5	<a href="#">Pla de millora</a>	Sotsdirector/a amb competències en l'àmbit de la qualitat	repositori ETSAV SAT	permanent
PE2.EV.6	<a href="#">Informe de Seguiment de Centre (ISC)</a>	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet govern UPC	permanent
PE2.EV.7	Acords d'òrgans de govern	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet govern UPC	permanent

PE2.EV.8	<a href="#">Informe de revisió del funcionament del procés</a>	Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat	repositori ETSAV	permanent
----------	--	---	------------------	-----------

## 7 RESPONSABILITATS

### Responsable del procés:

Sotsdirector/a amb competències de qualitat - garanteix la implementació, seguiment i millora del procés

### Responsable gestor

Cap de la UTG - vetlla per l'implementació dels processos i de les propostes de millora, recull i analitza dades

### Altres agents implicats:

Comissió de Qualitat - impulsa l'elaboració, actualització i millora del SGIQ, vetlla per la publicació i difusió del SGIQ, elabora l'ISC

Junta d'Escola - aprova membres i funcions de la Comissió de Qualitat, debat i aprova SGIQ i ISC  
Responsables gestors/es de cada procés - recullen i analitzen dades

Unitats especialitzades de la UTG - recullen dades, implementen processos i propostes de millora

## 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

### Marc extern:

[Legislació universitària estatal i autonòmica](#)

[Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

### Marc intern:

[Reglament ETSAV](#)

[Política de Qualitat ETSAV](#)

[Sistema de Garantia Intern de la qualitat ETSAV](#)

### Procés transversal de la UPC relacionat:

[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>	Sotsdirector/a amb competències en l'àmbit de la qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>	Cap de la UTG

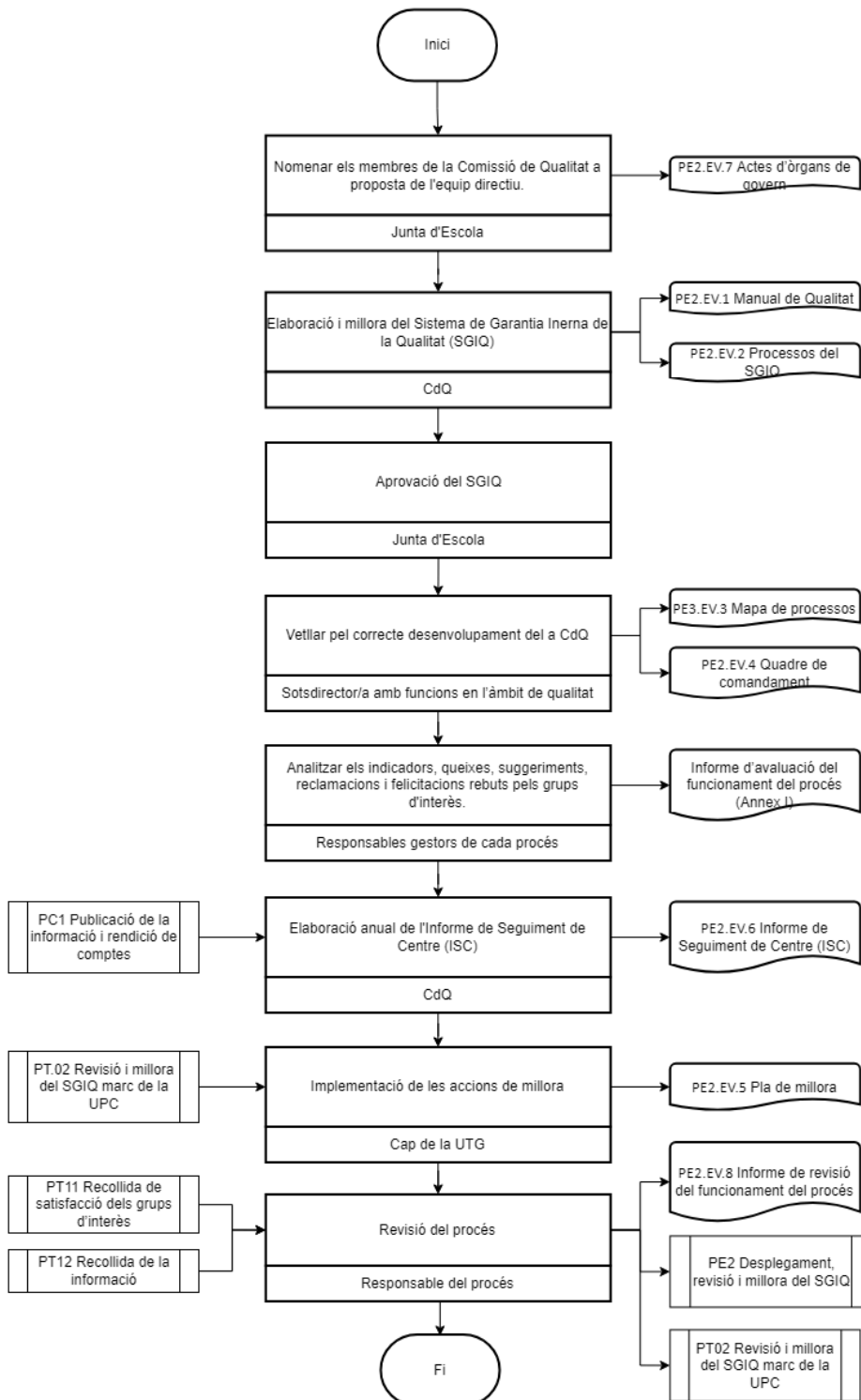
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p>PDI, PTGAS, estudiantat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participació en els òrgans de govern, comissions consultives, i en els processos participatius</li> <li>- <a href="#">PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions</a></li> </ul> <p>Titulats/des, ocupadors, agències, societat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accedint a la informació que publica l'ETSAV</li> <li>- <a href="#">PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions</a></li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<p>Els òrgans de govern de l'ETSAV vetllen per la difusió dels resultats dels diferents processos.</p> <p>En el cas de publicació es farà segons el procés <a href="#">PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes</a>.</p>
<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/la responsable del procés s'encarrega de fer el seguiment i revisió i, si s'escau, fa propostes de millora.





10 FLUXGRAMA

PE2  
Desplegament, revisió i  
millora del SGIQ



## 11 FITXA DE REVISIÓ

### Informe de revisió del funcionament del procés

<b>Nom i codi del procés objecte de la revisió:</b>			<b>PE2 Desplegament, revisió i millora del SGIQ</b>
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
<b>Pregunta</b>		Si No	<b>Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)</b>
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 de la Comissió: el nom anterior (Comissió d'avaluació interna-CAI) més relacionat amb els processos d'acreditació. Nomenament i aprovació d les funcions, reglament i mandalt per Junta d'Escola</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'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	<p><u>Indicadors eliminats:</u>          nombre de processos definits/dissenyats          nombre de processos implementats          grau de coneixement del SGIQ per part de la comunitat universitària</p> <p><u>Indicadors afegits:</u></p>



## PE2 Desplegament, revisió i millora del SGIQ

			<p>Informes de revisió de procés propostes de millora grau de coneixement del SGIQ del PDI grau de coneixement del SGIQ del PTGAS grau de coneixement del SGIQ de l'estudiantat Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebuts en relació a aquest procés <u>Evidències eliminades:</u> <u>Evidències afegides:</u> Manual de qualitat mapa de processos Quadre de comandament Pla de millora Informe de seguiment de centre (ISC) 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		Els indicadors PE2.IN.3 (grau de coneixement del SGIQ del PDI) i PE2.IN.5 (grau de coneixement del SGIQ per l'estudiantat) estan per sota del valor d'acceptació. Es formulen les propostes de millora 290.PM.050 i 290.PM.051.
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	

Propostes de millora/modificació (PM)	Breu descripció de la proposta
<p><a href="#">290.PM.050</a></p> <p>(290.M.54.2024 codificació aplicatiu SAT)</p>	<p>Elaborar un pla de promoció i difusió del SGIQ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implica la modificació del procés implicat?: NO</li> <li>- Diagnòstic: es detecta un baix grau del SGIQ entre la comunitat ETSAV</li> <li>- Objectius a assolir: Augmentar el grau de coneixement que té la comunitat ETSAV del Sistema</li> </ul> <p>Accions proposades: elaborar un Pla de promoció i difusió del SGIQ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dissenyar imatge identificativa</li> <li>- preparar cartelleria</li> <li>- idear un concurs</li> <li>- Prioritat: Alta</li> <li>- Responsable: Director/a</li> <li>- Termini: curs 24-25</li> <li>- Iniciat: no</li> </ul>
<p><a href="#">290.PM.051</a></p> <p>(290.M.55.2024 codificació aplicatiu SAT)</p>	<p>Elaborar un pla de promoció i difusió del marc VSMA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implica la modificació del procés implicat?: NO</li> <li>- Diagnòstic: es detecta un baix grau de coneixement del marc VSMA entre la comunitat ETSAV</li> <li>- Objectius a assolir: Augmentar el grau de coneixement que té la comunitat ETSAV del marc</li> </ul> <p>Accions proposades: elaborar un Pla de promoció i difusió del Marc VSMA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dissenyar imatge identificativa</li> <li>- preparar cartelleria</li> <li>- idear un concurs</li> <li>- Prioritat: Alta</li> <li>- Responsable: Director/a</li> <li>- Termini: curs 24-25</li> <li>- Iniciat: no</li> </ul>