



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
Industrial de Barcelona



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE BARCELONA (ETSEIB)

P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat	14/09/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	5/12/2019
V1	<ul style="list-style-type: none">Adequació a la plantilla UPC amb les corresponents modificacions de redacció.Actualització dels apartats: 5. Indicadors, 6. Evidències, 7. Responsabilitats.Incorporació de la vinculació amb el procés transversal de la UPC <i>PT.02 Revisió i millora del SGIQ.</i>	11/05/2023
V2	<ul style="list-style-type: none">S'afegeixen noves evidències relatives a la documentació que forma part del SGIQ i al Sistema de Gestió Documental (SGD) que alhora s'incorporen al fluxgrama.	14/09/2023





RESUM DE REVISIONS

Versió	Descripció	Data aprovació
	<ul style="list-style-type: none">• S'eliminen els indicadors "Nombre de queixes rebudes" i "Nombre de suggeriments rebuts" i s'introdueixen nous indicadors vinculats.• S'afegeix a l'apartat 5. <i>Indicadors</i> el motiu que justifica la selecció dels indicadors vinculats com a indicadors vàlids per a la revisió i millora del procés.• S'actualitza la normativa associada.	



ÍNDEX

1	FINALITAT.....	4
2	ABAST.....	4
3	DEFINICIONS	4
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
4.1	Desenvolupament del procés	4
4.2	Queixes i suggeriments.....	6
4.3	Revisió del procés	6
5	INDICADORS.....	6
6	EVIDÈNCIES	7
7	RESPONSABILITATS	7
8	GRUPS D'INTERÈS	8
9	NORMATIVES/REFERÈNCIES	8
10	FITXA RESUM	9

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p style="text-align: center;">Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p style="text-align: center;">P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</p>
--	---

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB) desplega el seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i en fa la revisió, el seguiment i, si escau, la modificació. També, es fa el seguiment i revisió del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSEIB, siguin de grau o de màster.

3 DEFINICIONS

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

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés



Desplegament del SGIQ: El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat amb el suport de l'equip de direcció difon la qualitat al centre i vetlla perquè les parts interessades prenguin consciència de l'existència del SGIQ constituït per:

- els processos del SGIQ,
- el Manual de qualitat,
- el Mapa de processos,
- el Quadre de comandament dels indicadors,
- l'Informe del SGIQ,
- el Pla de millora del centre.

Pel que fa al Quadre de comandament, l'equip de direcció proposa una primera versió del conjunt d'indicadors, dels resultats esperats i, si escau, dels mètodes per obtenir-los que es concretaran en el Pla de millora del centre. La seva vigència és variable en funció del context i l'establert al Pla estratègic del centre. Les persones responsables dels processos són les encarregades que les accions de gestió es portin a terme tal com està establert en el SGIQ.

Seguiment i revisió del SGIQ: La/les àrees especialitzades de la UTG recullen els indicadors i evidències dels processos segons el procés 240.6.1 *Recollir les dades i resultats*. Les persones responsables dels processos elaboren l'anàlisi dels resultats, el seguiment i la revisió del procés del qual són responsables i ho recullen al document 'Informe del procés'.

El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat recull anualment el document 'Informe de procés' de tots els processos. Amb aquests informes, revisa el Manual de Qualitat, el Mapa de

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p>P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</p>
--	---

processos i el Quadre de comandament d'indicadors. Amb el recull de tots els 'Informes de procés' i les revisions del Manual de Qualitat, Mapa de processos i Quadre de comandament, elabora el document 'Informe del SGIQ'.

El document 'Informe del SGIQ' el presenta a l'equip de direcció que el valida i el porta a la Comissió d'Avaluació acadèmica i Qualitat per a la seva aprovació.

La/les àrees especialitzades de la UTG s'encarreguen de la seva publicació al web segons el procés 240.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Revisió i millora dels processos transversals de la UPC: Segons l'establert al procés transversal de la UPC *PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC*, els centres participen en la revisió i millora dels processos transversals de la UPC. Aquesta revisió, si escau, s'incorpora a l'Informe del SGIQ. Les queixes o suggeriments amb relació als processos transversals es fan arribar per mitjà dels canals de comunicació definits en aquests mateixos processos transversals. Per altra banda, quan hi ha canvis en els processos transversals de la UPC, el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat valora l'impacte que poden tenir en els processos específics de centre i, si escau, elabora una proposta de modificació dels processos específics de centre i la presenta a la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat.



Pla de Millora: Durant la revisió del SGIQ poden identificar-se propostes de millora que s'incorporen al Pla de millora del centre que, alhora, es revisa íntegrament.

Control de la documentació del SGIQ: El centre disposa d'un Sistema de Gestió de la Documentació (SGD) que permet accedir fàcilment a la versió actualitzada dels documents que es generen, i que es troba publicat a la web de Qualitat de l'ETSEIB com a documentació relacionada amb el desplegament del SGIQ. La definició, revisió i implementació del SGD és responsabilitat de l'àrea especialitzada de la UTG en matèria de qualitat, avalat pel/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, que vetlla per la gestió documental i el control de canvis, per tal que els documents estiguin actualitzats i es garanteixi el seu accés als grups d'interès.

Recollida de dades i anàlisi dels resultats: Anualment, la/les àrea/es especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors segons el procés 240.6.1 *Recollir les dades i els resultats* i les traspassen al/la responsable del procés que analitza els resultats.

Publicació de la informació: La informació es publicarà segons el procés 240.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Informe del procés: L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, quedarà recollit a l'evidència 'Informe del procés'.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona		Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
		P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació

4.2 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés *240.3.7 Gestió queixes i suggeriments*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.



4.3 Revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'equip de direcció, revisa el present procés introduït, si escau, els canvis que s'hagin produït a la plantilla 'Informe del procés'. També participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés *240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

5 INDICADORS

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

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
IN01.P.8.1	Nombre de processos modificats, eliminats i creats de nou	Conèixer el nombre de processos en han estat modificats, eliminats o creats en el marc de la revisió del SGIQ.
IN02.P.8.1	Nombre de propostes de millora vinculades al SGIQ iniciades, en curs i finalitzades durant el curs acadèmic	Conèixer l'estat en què es troben les propostes de millora vinculades al SGIQ que han estat revisades o introduïdes durant un determinat procés de revisió del SGIQ.
IN03.P.8.1	Grau de coneixement del SGIQ del centre entre el PDI	Comprovar fins a quin punt el PDI del centre té consciència de l'existència del SGIQ, en cas que el grau de coneixement sigui baix, incidir en la tasca de difusió de la qualitat al centre i vetllar per ampliar la coneixença del SGIQ entre el col·lectiu del PDI.
IN04.P.8.1	Grau de coneixement del SGIQ del centre entre el PAS	Comprovar fins a quin punt el PAS del centre té consciència de l'existència del SGIQ, en cas que el grau de coneixement sigui baix, incidir en la tasca de difusió de la qualitat al centre i vetllar per ampliar la coneixença del SGIQ entre el col·lectiu del PAS.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	 ETSEIB	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
		P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.8.1 Sistema de Gestió Documental	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Disc compartit	Permanent
EV02.P.8.1 Fitxes dels processos	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Disc compartit	Permanent
EV03.P.8.1 Informe del procés (del conjunt de processos revisats)	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Disc compartit	Permanent
EV04.P.8.1 Manual del SGIQ	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Disc compartit	Permanent
EV05.P.8.1 Mapa de processos	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Disc compartit	Permanent
EV06.P.8.1 Quadre de comandament	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Disc compartit i Pàgina web ETSEIB	Permanent
EV07.P.8.1 Propostes de millora del Pla de millora del centre	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Aplicació GPAQ i Pàgina web ETSEIB	Permanent
EV08.P.8.1 Informe del SGIQ	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Disc compartit i Pàgina web ETSEIB	Permanent
EV09.P.8.1 Acords de la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat (aprovació documentació SGIQ)	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet de govern	Permanent
EV010.P.8.1 Informe del procés P.8.1	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Disc compartit	Permanent



7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de la qualitat.

Responsable gestor/a: Cap de l'àrea responsable de la gestió de la qualitat de la UTG.

Responsable de l'aprovació del procés: Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat.

Altres agents implicats:

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p>P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</p>
--	---

- **Equip de direcció:** Definir, desplegar, fer el seguiment i promoure la revisió i modificació del SGIQ.
- **Responsables dels processos del SGIQ:** Aportar l'Informe de procés del qual siguin responsables i, si escau, proposar accions de millora. Garantir el correcte desplegament del procés del què n'és responsable.
- **Sotsdirector/a responsable de la qualitat:** Garantir l'actualització dels documents corresponents als processos del SGIQ. Elaborar l'Informe del SGIQ. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora contingudes en el Pla de millora del centre. Elaborar l'Informe del procés P.8.1.
- **Àrea/es especialitzada/des de la UTG:** Definir i implementar el SGD, codificant i arxivant la documentació dels processos del SGIQ. Publicar al web la informació relativa al procés i actualitzar el Pla de millora del centre (des de l'aplicació de gestió SAT).
- **Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat:** Aprovar tota la documentació associada al SGIQ.

8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis), així com la societat en general. Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre així com realitzant queixes i suggeriments.

9 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Legislació universitària estatal i autonòmica](#)

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

[Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\) d'AQU Catalunya](#)



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

Marc intern:

[Reglament i normatives de l'ETSEIB](#)

[Política i objectius de qualitat de l'ETSEIB - POQ](#)



[Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#)

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p>P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</p>
--	---

Sistema de gestió documental

10 FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Sotsdirector/a responsable de la qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de l'àrea responsable de la gestió de la qualitat de la UTG
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS) i Estudiantat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: bústia opina (web ETSEIB) segons el procés 240.3.7 <i>Gestió de queixes i suggeriments</i>. • Participar en els òrgans de govern de l'ETSEIB. <p>Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amb l'accés a la informació sobre les titulacions. <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés 240.3.7 <i>Gestió de queixes i suggeriments</i>.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'equip de direcció vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés 240.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>Les àrees especialitzades UTG realitzen la recollida d'informació segons el procés 240.6.1 <i>Recollir les dades i els resultats</i> i el procés 240.3.7 <i>Gestió de queixes i suggeriments</i>.</p> <p>Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza.</p>

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p style="text-align: center;">Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p style="text-align: center;">P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</p>
--	---

<p style="text-align: center;">SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</p>	<p>El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantació de propostes de millora.</p>
--	--



11 FLUXGRAMA

