



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Superior d'Enginyeries Industrial,
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Sotsdirector/a de Qualitat	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2023/02/01	25/10/2023



ÍNDEX

1. FINALITAT.....	3
2. ABAST.....	3
3. DEFINICIONS.....	3
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1. Desplegament del SGIQ.....	3
4.2. Seguiment i revisió del SGIQ.....	3
4.3. Revisió i millora dels processos transversals de la UPC.....	4
4.4. Pla de Millora.....	4
4.5. Accions de millora que impliquen canvis en els processos del SGIQ.....	4
4.6. Control de la documentació del SGIQ.....	4
4.7. Queixes i suggeriments.....	5
4.8. Anàlisi i Revisió del Procés.....	5
4.9. Publicació de la informació.....	5
5. INDICADORS.....	5
6. EVIDÈNCIES.....	6
7. RESPONSABILITATS.....	6
8. GRUPS D'INTERÈS.....	7
9. NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
10. FITXA RESUM.....	9
11. FLUXGRAMA.....	10
12. ANNEXOS.....	11
Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	11
Annex 2. Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.....	13



1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) desplega el seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i en fa el seguiment, la seva modificació (si escau) i també com defineix i revisa el Sistema de Gestió Documental (SGD) del centre. D'igual manera, es revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ESEIAAT, ja 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

El desplegament, seguiment i revisió del SGIQ es fa anualment a partir dels informes dels processos del SGIQ. La responsabilitat de l'elaboració d'aquest informe, la seva valoració i propostes de millora és del/la responsable de cada procés. Una vegada recollits aquests informes, es genera [l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ](#).

En termes de control de la documentació, el centre disposa d'un Sistema de Gestió de la Documentació ([SGD](#)) que permet la creació, manteniment i conservació dels documents i expedients digitals generats al voltant del SGIQ. Des del moment que es genera fins que és transferida a l'arxiu i on romandrà temporalment o de forma permanent. D'aquesta forma es pretén garantir el seu accés als diferents grups d'interès.

4.1. Desplegament del SGIQ

El/la Sotsdirector/a responsable de la qualitat amb el suport de l'Equip Directiu difon la qualitat al centre i vetlla perquè les parts interessades coneguin l'existència del SGIQ constituït per: els processos del SGIQ, el Manual de qualitat, el Mapa de processos i el Quadre de Comandament dels indicadors. 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.

4.2. Seguiment i revisió del SGIQ

La/les àrea/es especialitzades de la UTG recullen els indicadors i evidències dels processos segons el procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#). Els/les responsables dels processos analitzen els resultats, fan el seguiment i revisen el procés.

El/la Sotsdirector/a responsable de la Qualitat recull anualment les fitxes de tots els processos, i procedeix a revisar el Manual de Qualitat, el Mapa de processos i el Quadre de Comandament d'Indicadors. Un cop feta la recollida d'aquesta documentació, s'elabora **l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ** en el que s'inclouen accions de millora identificades després de la revisió del SGIQ. Aquest document es presenta a l'Equip Directiu per validar-ho i es presenta a la Comissió de Gestió i Garantia de la Qualitat CGGQ per a la seva revisió i aprovació. La Junta d'Escola és l'òrgan responsable



de la seva ratificació. Una vegada ratificat la/les àrees especialitzades de la UTG s'encarreguen de la seva publicació al web segons el procés [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

4.3. 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.

Per una banda, els/les responsables dels processos i l'Equip Directiu de l'ESEIAAT fan arribar les seves queixes i suggeriments en relació amb els processos transversals mitjançant els canals de comunicació definits en aquests mateixos processos transversals. Per l'altra banda, quan hi ha canvis en els processos transversals de la UPC, el/la Sotsdirector/a de Qualitat valora l'impacte en els processos específics de centre i, si s'escau, elabora una proposta de modificació dels processos específics de centre i la presenta a la CGGQ per a la seva revisió i aprovació. Un cop aprovades les modificacions, s'eleva a la Junta d'Escola per a la seva ratificació.

4.4. Pla de Millora

Aprovat l'**Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ** per la Junta d'Escola les accions de millora identificades s'incorporen al Pla de Millora del SGIQ - ESEIAAT i es registren a l'eina de suport [SAT-UPC](#) (Seguiment i Acreditació de les titulacions).

4.5. Accions de millora que impliquen canvis en els processos del SGIQ

Si com a resultat de la revisió els/les responsables dels processos i l'Equip Directiu decideixen que cal fer canvis en els processos del sistema, el/la Sotsdirector/a de Qualitat es coordina amb els/les responsables dels processos per consensuar els canvis i incorporar-los a l'**Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ**, on es detalla la proposta de canvis i la seva justificació.

La CGGQ revisa i aprova l'**Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ**. Un cop aprovat, la CGGQ l'eleva a la Junta d'Escola per a la seva ratificació.

Un cop aprovat l'Informe per la Junta d'Escola, el/la Sotsdirector/a de Qualitat és responsable de la seva publicació a la web del centre per a què totes les parts interessades el puguin consultar. El/la Sotsdirector/a de Qualitat també és responsable de la publicació a la web dels processos revisats i aprovats.

4.6. Control de la documentació del SGIQ

El centre disposa d'un Sistema de Gestió de la Documentació ([PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)) on es descriuen els diferents mecanismes que permeten identificar i accedir a la versió actualitzada dels documents que es generen i registren com el Quadre de conservació i llistat d'evidències. Les diferents vies d'accés a la documentació inclouen Drive, Owncloud, Web i els repositoris UPCommons i Govern 2.0, entre altres. La definició i revisió del SGD és responsabilitat del/la Sotsdirector/a de la Qualitat. Les àrees especialitzades de la UTG l'implementaran. El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat 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.



4.7. Queixes i suggeriments

La/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs) registrades per tenir-les en compte a l'hora de fer la revisió del procés. Tal com s'especifica al procés [205.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

4.8. Anàlisi i Revisió del Procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, recull les dades i revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (veure [Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons s'estableix en aquest procés ([205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)) i al procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (evidència EV05_P8.1).

4.9. Publicació de la informació

La informació es publicarà segons l'establert al procés [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

[Veure [FLUXGRAMA](#)]

5. INDICADORS

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

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01_P8.1	Resultats. Nombre de processos modificats, eliminats i/o creats del període d'estudi.	Resultats. Nombre de processos modificats, eliminats i creats de nou.
IN02_P8.1	Nombre d'accions de millora proposades, en curs i tancades al llarg del període de seguiment.	
*IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.8.1)

*Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).



6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.8.1	Acords òrgans de govern relatius al procés.	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet govern 2.0	Permanent
EV02_205.8.1	Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ.	Sotsdirector/a de Qualitat	Web Revisions SGIQ OwnCloud	Permanent
EV03_205.8.1	Sistema de Gestió de la Documentació (SGD).	Tècnica de Qualitat	Portal SGIQ UPCommons OwnCloud	Permanent
EV04_205.8.1	Pla de millora del centre	Sotsdirector/a de Qualitat	Aplicatiu Infosat/GPAQ	Permanent
EV05_205.8.1	Quadre de conservació i llistat d'evidències.	Tècnic/a de Qualitat	Portal SGIQ UPCommons OwnCloud	
EV06_205.8.1	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procediment [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirecció de Qualitat. Garanteix l'actualització dels documents corresponents als processos del SGIQ. Elabora [l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ](#) (que integra la modificació que pugui haver-hi del mateix procés en qüestió). Recull, valora i assegura la implantació de les accions de millora.

Responsable gestor/a: Tècnic/a de Qualitat. Donar suport en el seguiment, recollida de dades i revisió del SGIQ. Així mateix, ha d'arxivar correctament la documentació d'acord amb l'establert al [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola. Ratificar i aprovar el procés (òrgan col·legiat segons el procés [8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)).

Altres agents implicats:

- **Equip Directiu:** Defineix, desplega, fa el seguiment i promou la revisió i modificació del SGIQ. Defineix i revisa el SGD.



- **Responsables dels processos del SGIQ:** recullen els indicadors i evidències dels processos dels quals són responsables. Els revisen en funció dels resultats obtinguts i proposen accions de millora, si s'escau.
- **Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat CGGQ:** Revisa i aprova l'**Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ** i avala l'SGD.
- **Unitat/s especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Implementa l'SGD.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des

Els col·lectius de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions les poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia opina](#) i [DEMANA](#).

Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions
- Organitzacions, etc.

Aquests col·lectius en general participen a través la "[Bústia Opina](#)" o per correus electrònics.

Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Legislació universitària estatal i autonòmica](#)
- Legislació relacionada amb el control dels documents derivats dels òrgans de govern col·legiats
- [Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\) d'AQU Catalunya](#)

Marc intern:

- [Informació acadèmica dels estudis](#)
- [Reglament del centre i normatives d'afectació a l'ESEIAAT](#)
- [Política i Objectius de Qualitat](#)
- [Informació general del centre docent](#)
- [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#)



Processos relacionats ESEIAAT:

- [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#)
- [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.](#)
- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

Processos Transversals de la UPC:

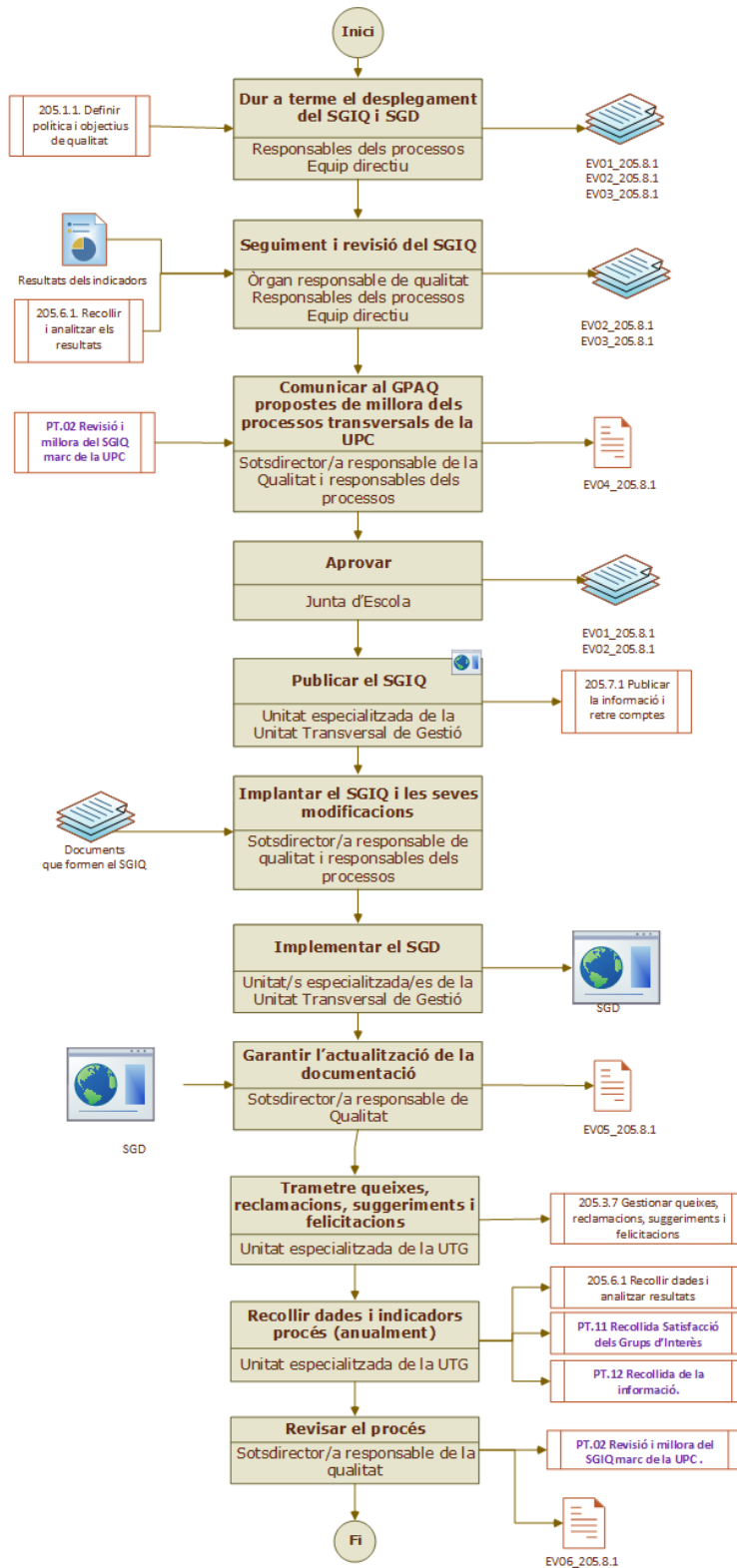
- [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)
- [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#)
- [PT.12 Recollida de la informació](#)



10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Sotsdirector/a de Qualitat
RESPONSABLE GESTOR/A		Tècnic/a de la Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
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), Estudiantat i Egressats/des:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: Bústia opina (web ESEIAAT) i DEMANA.• Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT. <p>Ocupadors/es, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none">• Amb l'accés a la informació sobre les titulacions.• Poden enviar queixes i suggeriments. <p>Aquests mecanismes estan definits al 205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i al PM-205.3.7/1 Procediment QRSE.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'Equip Directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés 205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés 205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats i 205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés 205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats.</p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarreguen de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar-hi propostes de millora. És a dir, recollir, valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Garantir l'actualització dels documents corresponents als processos del SGIQ i elaborar l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ.</p>

11. FLUXGRAMA





12. ANNEXOS

Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Acord No.	Data aprovació
V2	<p>Incorporació:</p> <ul style="list-style-type: none">● Processos UPC PT.02, PT.11 i PT.12 i els seus enllaços.● Responsable d'aprovació del procés.● Glossari de termes i indicadors de la UPC.● Indicadors i evidències● Fitxa resum.● Fitxa control de revisions.● Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.● Enllaços de tots els processos que s'esmenten en el document.● Indicadors:<ul style="list-style-type: none">- IN01_P3.7 Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs). Indicador únic per a tot el SGIQ que identifica les QRSFs pròpies de cada procés.- IN03_P8.1 Nombre d'accions de millora proposades, en curs i tancades al llarg del període de seguiment.● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV04_205.8.1 Pla de millora del centre <p>Modificacions:</p> <ul style="list-style-type: none">● Fluxgrama.● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV01_205.8.1 Acords òrgans de govern relatius al procés- EV02_205.8.1 Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ.- EV05_205.8.1 Quadre de conservació i llistat d'evidències.- EV06_205.8.1 Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés. <p>Eliminacions:</p> <ul style="list-style-type: none">● Indicadors:	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



	<ul style="list-style-type: none">- IN01_P8.1 Resultats. Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (s'integren el nombre de QRSFs en indicador únic).- IN02_P8.1 Resultats. Nombre de processos implantats.- IN04_P8.1 Satisfacció dels/les implicats/des amb el desenvolupament dels processos (codificació antiga).● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV03_P8.1 Acta de reunió de l'òrgan responsable de la qualitat, sobre la revisió integral del SGIQ i per avalar el SGD.- EV05_P8.1 Acta de la Junta d'Escola, relatiu a l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ- EV04_P8.1 Informe del Funcionament del SGIQ- EV06_P8.1 SGIQ.			
V1	Incorporació fluxgrama, descripció d'indicadors i Sistema de Gestió Documental.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2022/01/03	09/03/2022
V0	Versió inicial	Equip Directiu		2019



Annex 2. Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:	205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.		
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:	Sotsdirecció de Qualitat		
Versió i data en el moment de la revisió:			
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?			
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
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.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
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.			
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta Incorporació de		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none">- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini: curs xxxx-xxxx- Iniciat: (Sí/No)		