

## SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

### ESCOLA D'ENGINYERIA DE TELECOMUNICACIÓ I AEROESPACIAL DE CASTELLDEFELS (EETAC)

#### Manual del Sistema de Gestió Documental (SGD) del SGIQ

Responsable del document	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de qualitat	Junta d'Escola	30/01/2024

Resum de revisions			
Versió	Descripció	Aprovat per	Data aprovació
v1	Elaboració del manual	JE/2024/01/10	30/01/2024

## ÍNDEX

<b>1. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA AMB EL SGIQ DE L'EETAC.....</b>	<b>2</b>
<b>2. DESCRIPCIÓ NOTACIÓ EMPRADA EN LA DOCUMENTACIÓ DEL SGIQ.....</b>	<b>3</b>
2.1. Manual de qualitat que inclou el mapa de processos.....	3
2.2. Processos del SGIQ.....	3
2.3. Quadre de comandament: catàleg d'indicadors del SGIQ.....	4
2.4. Informe del SGIQ.....	4
2.5. Pla de millora.....	5
2.6. Evidències associades a cada procés.....	5

## 1. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA AMB EL SGIQ DE L'EETAC

La documentació que dona suport a la gestió del SGIQ de l'EETAC es pot diferenciar entre:

Documents organitzatius	Gestionat/Aprovat per
Política de qualitat	Junta d'Escola
Pla estratègic	Junta d'Escola (aprova els reptes i els indicadors dels reptes)
Manual de qualitat	Junta d'Escola
Mapa de processos	Junta d'Escola
Fitxes de processos	Junta d'Escola
Quadre de comandament	Gestionat per l'equip directiu
Pla de millora	Junta d'Escola
Política de PDI	Comissió Permanent
Documents de planificació d'activitats	
Pla de promoció de l'EETAC	Comissió Permanent
Pla d'acollida	Comissió Permanent
Pla d'acció tutorial	Comissió Permanent
Pla d'orientació professional	Comissió Permanent
Pla d'acollida del PDI i del PTGAS	Comissió Permanent
Desplegament del Pla estratègic	Gestionat per l'equip directiu (document de treball de l'equip directiu)
Informes de gestió	
Informes de revisió de cada procés	Responsable del procés
Informe de revisió del SGIQ	Junta d'Escola
Evidències	
Conjunt d'evidències dels diferents processos	Gestionat per l'equip directiu

## 2. DESCRIPCIÓ NOTACIÓ EMPRADA EN LA DOCUMENTACIÓ DEL SGIQ

En aquesta secció s'explica la notació emprada per anomenar la documentació que conforma el SGIQ de l'EETAC.

### 2.1. Manual de qualitat que inclou el mapa de processos

Aquest manual descriu el SGIQ de l'EETAC amb l'objectiu que serveixi de referència per a tot el personal implicat en l'organització i així garantir una millora contínua dels processos que en formen part i assolir les expectatives i necessitats dels grups d'interès. Tal com s'explica a l'apartat 5 del mateix manual, l'equip directiu és el responsable de l'elaboració, revisió i, si escau, actualització d'aquest document amb el suport de la Unitat Tècnica de Gestió (UTG) del Campus de Castelldefels.

El manual es publica a la web de l'Escola, d'acord amb el que disposa el procés 300.7.1. Publicació *d'informació i rendició de comptes*. També es custòdia el manual vigent i les versions anteriors, mitjançant un sistema de carpetes compartides en una unitat de disc corporativa. Aquest sistema d'emmagatzematge permet administrar permisos d'accés i conèixer quan s'ha modificat per darrer cop la documentació custodiada. Pel que fa a la codificació que adopta el Manual de qualitat, a continuació del seu nom s'especifica el número de versió, el qual comença per "v" (v1, v2, v3, etc.), i posteriorment s'escriu l'any de revisió.

### 2.2. Processos del SGIQ

El SGIQ de l'EETAC consta de 24 processos. Cada procés té un codi que ve determinat per 300.x.y on "300" és el número que correspon a l'EETAC segons la [relació de codis d'unitats de la UPC](#), "x" és la dimensió associada al procés, i "y" és la numeració que rep el procés dins de la dimensió "x", atès que sota cada dimensió pot haver-hi més d'un procés.

Els processos del SGIQ de l'EETAC es classifiquen en 4 grups segons s'indica en el Mapa de processos del Manual de qualitat de l'EETAC.

- **Processos estratègics:** proporcionen directrius per a la resta de processos perquè identifiquen les polítiques i els objectius. En aquest grup s'inclouen els processos en els que es defineix la política de qualitat (procés amb codi **300.0.1**) i el marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació (VSMA) de les titulacions oficials (4 processos amb codi **300.1.1**, subdividit en 300.1.1.1, 300.1.1.2, 300.1.1.3, 300.1.1.4)
- **Processos clau:** són els directament vinculats a l'activitat de l'EETAC i tenen un impacte directe sobre l'estudiantat. En aquest grup s'inclouen 9 processos focalitzats en la docència que utilitzen la notació **300.2.y**, essent **y=1..9**; i un procés orientat a la publicació d'informació i rendició de comptes que té per codi **300.7.1**.
- **Processos de millora:** actuen sobre tots els processos a través de mesurar, analitzar i utilitzar els resultats per a la presa de decisions que condueixin a millorar la qualitat de totes les activitats que es duen a terme. En aquest grup es troben tres processos relacionats amb posta en marxa i millora del SGIQ de l'Escola. Un procés està dedicat a la gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (codi **300.3.1**), un segon per a la recollida d'informació dels indicadors de qualitat (codi **300.6.1**), i el tercer dedicat al desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació (codi 300.8.1).
- **Processos de suport:** Són els que proporcionen els mitjans i recursos per aconseguir els objectius dels processos estratègics i clau. En aquest grup s'inclouen dos processos (de codi **300.5.x**) per a la gestió de recursos materials (300.5.1) i serveis (300.5.2) i tres processos (de codi **300.4.x**) relacionats amb el personal PDI i PTGAS, en concret, captació i

selecció de personal (300.4.2), avaluació del PDI (300.4.3) i formació del personal (300.4.4). Per altra banda, en el SGIQ de l'EETAC es mencionen **processos transversals** associats al Sistema de Garantia de Qualitat de la UPC relacionats amb els processos interns de l'Escola. Aquests processos s'apliquen d'igual manera a totes els centres sense que hi hagi cap singularitat pel que fa a la seva execució en cap escola. La codificació d'aquests processos transversals comença per "PT".

### 2.3. Quadre de comandament: catàleg d'indicadors del SGIQ

El quadre de comandament és un instrument integrat per un conjunt d'indicadors que recullen de forma sintètica i sistematitzada informació rellevant sobre la gestió, la realització d'actuacions i la consecució dels objectius de l'EETAC, amb la finalitat de ser utilitzat especialment en la presa de decisions.

Dins de cada fitxa de procés s'indiquen quins dels indicadors generats pel procés seran utilitzats, durant la seva revisió, com a mesura d'eficiència del mateix. Les unitats especialitzades de la UTG recullen els indicadors i evidències dels processos tal com descriu el procés *300.6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat*. La codificació dels indicadors adopta el següent format "INz.Px.y" on "z" és el número que rep l'indicador dins el procés, simplement a l'efecte de ser identificat; "x" és la dimensió associada al procés i "y" la numeració del procés dins la dimensió "x".

A la figura 1 es mostra un exemple d'alguns indicadors del procés 300.2.5.

Codi	Nom	Descripció
IN01.P2.5	Pràctiques curriculars	Nombre de convenis de pràctiques curriculars.
IN02.P2.5	Pràctiques extra-curriculars	Nombre de convenis de pràctiques extra-curriculars
IN03.P2.5	Nombre empreses	Nombre d'empreses que han fet convenis
IN04.P2.5	Percentatge convenis empreses Top-10	Percentatge de convenis fets per les 10 empreses amb més convenis.

Figura 1. Exemple de codificació d'indicadors dins una fitxa de procés

### 2.4. Informe del SGIQ

Tal com estableix el procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*, anualment, el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, juntament amb la resta de l'equip directiu, elabora un Informe de revisió del SGIQ, que inclou l'anàlisi feta en els informes de revisió de cada procés que ha elaborat el responsable corresponent i la revisió del Manual de qualitat, del Mapa de processos i del Quadre de comandament. La Comissió de qualitat debat i valida les modificacions de tota la documentació del SGIQ i l'Informe de revisió del SGIQ. Posteriorment, es debat i aprova, si escau, a la Junta d'Escola

L'equip directiu s'encarrega d'assegurar la custòdia dels informes del SGIQ vigent i les versions anteriors mitjançant el sistema de carpetes compartides en una unitat de disc corporativa. Pel que fa a la codificació que adopta l'Informe, a continuació del seu nom s'especifica el número de versió, el qual comença per "v" (v0, v1, v2, v3, etc.), i posteriorment s'escriu l'any de revisió.

## 2.5. Pla de millora

Durant la revisió del SGIQ poden identificar-se propostes de millora que s'incorporen al Pla de millora del centre. Aquest pla requereix un seguiment periòdic que permeti fer canvis a terminis i reassignacions de recursos i responsabilitats pertinents, per això, anualment i coincidint amb el moment en què es revisi el SGIQ de l'Escola, es farà el seguiment intern i la revisió del Pla de millora del centre. D'aquesta manera es podrà comprovar que s'estan duent a terme les accions indicades al Pla, partint del fet que cada proposta de millora té un responsable d'execució que s'encarregarà de proporcionar la informació necessària per al seguiment al/la sotsdirector/a responsable de qualitat.

La numeració del sistema SAT del GPAQ per identificar les propostes segueix el format següent: el codi del centre, una "M" (de millora), el número de proposta i finalment, l'any de creació. Un exemple d'aquesta notació seria: 300.M.700.2022, indicant una proposta de millora (M) de l'EETAC (300) que és la número 700 de l'any 2022.

Com a conseqüència de la revisió del SGIQ del gener del 2024, s'ha decidit que en el nom de les noves propostes que es donin d'alta s'inclogui informació per saber a quin procés està vinculada seguint el format següent: un indicatiu de proposta de millora (PM), l'identificador de centre (300), l'identificador del procés a la que correspon la proposta de millora, l'any de creació de la millora i el número de millora iniciant el comptatge cada any en cada procés. Un exemple d'aquesta notació és: PM.300.2.6.2023.01, indicant que és una proposta de millora (PM) de l'EETAC (300) corresponent al procés 2.6 (300.2.6), que s'ha creat l'any 2023 i que és la primera de l'any d'aquell procés.

## 2.6. Evidències associades a cada procés

Cada fitxa de procés conté una taula amb les evidències associades al procés que fan referència, habitualment, a normativa o documentació en què es recolza el procés, documents que es generen durant el desenvolupament del procés (acords de les reunions dels diferents òrgans amb responsabilitats en el procés; informes o memòries d'activitats, etc.), o documentació final d'anàlisi del funcionament del mateix procés. Cada evidència disposa d'un codi del tipus EVz.x.y on "x" és la dimensió associada al procés, "y" és la numeració del procés dins la dimensió "x" i "z" és la numeració de l'evidència dins el procés. Un exemple de codificació és: "EV01.P0.1", que indica que és l'evidència 1 del procés 0.1 (300.0.1). Alhora, la taula que es reproduïx dins la fitxa de procés, indica també el lloc on es custodien cadascuna de les evidències associades.

A la figura 2 es mostra un exemple d'algunes de les evidències del procés 300.2.5.

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P2.5 Normativa de pràctiques acadèmiques externes de l'EETAC	Secretari/ària acadèmic/a	Disc compartit i web EETAC	Permanent
EV02.P2.5 Acords de la Comissió Permanent relacionats amb el procés P2.5	Secretari/ària acadèmic/a	Disc compartit	Permanent
EV03.P2.5 Informació a la web de l'Escola sobre les pràctiques acadèmiques externes	Subdirector/a de relacions externes i institucionals	web EETAC	Mentre és vigent
EV04.P2.5 Model conveni de Cooperació Educativa	Subdirector/a de relacions externes i institucionals	Disc compartit	Permanent

Figura 2. Exemple de codificació d'evidències dins una fitxa de procés

Les evidències es poden trobar localitzades en diferents llocs, majoritàriament a:

- **Web de l'EETAC:** conté la informació pública a la que hi poden accedir tots els col·lectius d'interès.
- **Unitat de disc compartit corporatiu:** té un accés només l'equip directiu per poder mantenir actualitzats els diferents documents que es generen des de les diferents sotsdireccions, i custodiar la documentació.

Pel que fa el servei de còpies de seguretat que s'ofereix a les unitats de la UPC per proporcionar la salvaguarda de les dades emmagatzemades i la seva recuperació posterior, aquest inclou:

- Còpia sintètica total realitzada durant el cap de setmana
- Còpies incrementals diàries
- Notificació als administradors del resultat de la còpia
- Recuperació dels fitxers salvaguardats en modalitat d'autoservei

Poden consultar-se la resta de característiques del servei de còpies de seguretat a: <https://serveistic.upc.edu/ca/copies-seguretat/el-servei/descripcio-del-servei>.

- **Intranet de govern:** es manté la documentació de les diferents reunions de la Junta d'Escola i de la Comissió Permanent.
- **Aplicació per rebre queixes, suggeriments i peticions:** aquesta aplicació permet que l'usuari/ària seleccioni quin tipus de gestió vol fer (si és una queixa, un suggeriment o una petició), i dirigir-la de manera automàtica cap a la persona de l'equip directiu encarregada del procés que manega la gestió en qüestió.