



ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FLUXGRAMA

30 de maig de 2008



PROCÉS PER A DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

1. FINALITAT

Definir la missió de la institució. Determinar, avaluar, i revisar periòdicament els objectius estratègics d'acord amb la missió establerta i amb el model de qualitat vigent, i obtenir i assignar els recursos necessaris per assolir aquests objectius amb eficiència i eficàcia.

2. ABAST

El present document és d'aplicació per a la planificació i documentació del sistema de gestió de la qualitat (política de qualitat, objectius de qualitat i manuals de qualitat i procediments) de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels i aplica a totes les titulacions de l'Escola. El Sistema de gestió de la qualitat s'ha definit seguint els principis i requisits de la norma ISO 9001:2000 i les directrius del programa AUDIT.

3. REFERÈNCIES/NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i normatives que complementen les assenyalades al fluxgrama.

- Marc de referència extern
 - o Regulacions
 - Norma ISO 9001:2000
 - [Reial Decret 1393/2007](#), de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 - [Programa AUDIT](#)
- Marc de referència de la UPC
 - [Presentació de la UPC](#)
 - [Normatives i legislació](#)



- [Planificació institucional i de les unitats](#): Marc per a l'impuls de les línies estratègiques de les unitats bàsiques
- [Pressupost UPC](#)

4. DEFINICIONS

- **Garantia de qualitat**: Totes aquelles activitats dirigides a assegurar la qualitat interna/externa. En aquest cas, preveu accions dirigides a assegurar la qualitat de l'ensenyament desenvolupat pel centre, així com a generar i mantenir la confiança dels estudiants, dels professors i de la societat.
- **Grup d'interès**: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiants, professors, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.
- **Indicador**: Expressió qualitativa o quantitativa per tal de mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa determinat (cadascun dels criteris es pot valorar amb un o dos indicadors associats).
- **Manual de Qualitat**: Document que especifica el sistema de gestió de qualitat d'una organització.
- **Millora contínua**: Concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.
- **Objectius de qualitat**: Relació d'aspectes, propostes i intencions a assolir amb el propòsit de millorar la institució, l'oferta formativa, la unitat o els serveis que s'avaluen.
- **Política de qualitat**: Conjunt de directrius que fixen les intencions i l'orientació d'una organització en relació a la qualitat.
- **Procediment**: Forma específica, documentada o no, per a dur a terme una activitat o un procés.
- **Procés**: Conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

- Òrgans amb capacitat per a gestionar el SGIC
El [Reglament de l'EPSC](#) té per objecte regular l'organització i el funcionament de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels de la Universitat Politècnica de



300.1.0.1. **DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT**



Catalunya. Estableix la naturalesa, composició i competències de la Junta d'Escola (òrgan de govern i de màxima representació de l'Escola) i de la Comissió Permanent (òrgan executiu i de representació permanent de l'Escola). A la Comissió Permanent li assigna la competència d'elaborar el pla estratègic en el marc de la planificació estratègica de la Universitat i a la Junta d'Escola la d'aprovar-lo.

A la seva última versió, el reglament estableix i regula la figura del o la Responsable de Qualitat (art. 32 i 33) i de la Comissió de Qualitat (art. 39 a 43). La Comissió de Qualitat la defineix com a l'òrgan col·legiat de caràcter consultiu que s'encarrega de revisar el sistema de gestió de la qualitat, per tal d'assegurar la seva continuada consistència, adequació i eficàcia. Especifica que, per portar a terme la revisió del sistema de gestió de la qualitat, la Comissió de Qualitat ha de tenir en compte la informació sobre

- a) els resultats de les auditories;
- b) la retroalimentació dels diversos usuaris dels serveis prestats per l'Escola;
- c) el desenvolupament dels processos i la conformitat dels serveis prestats;
- d) la situació de les accions correctores i preventives;
- e) les accions de seguiment de les revisions anteriors;
- f) els canvis planificats que podrien afectar el sistema de gestió de la qualitat;
- g) les recomanacions per a la millora proposades pels propietaris de cada procés i pel o per la responsable de Qualitat.

i estableix que els resultats d'aquesta revisió han d'incloure una proposta a la Comissió Permanent perquè prengui decisions i porti a terme accions associades a la millora de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i els seus processos; la millora del servei en relació amb els requisits dels usuaris en tots els àmbits de l'Escola i la necessitat de recursos.

Al Responsable de Qualitat li assigna, entre d'altres, la competència d'assegurar que s'estableixin, s'implantin i es mantinguin els processos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat i la de definir i estructurar el [Manual de qualitat](#) (que inclou la política de qualitat i el mapa de processos).



300.1.0.1. **DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT**



- Participació dels grups d'interès
A la Junta d'Escola i a la Comissió Permanent hi ha representació de PDI, estudiants i PAS. La Comissió de Qualitat, segons indica el reglament de l'EPSC, està formada per el director o la directora, que la presideix, el o la responsable de Qualitat, que actua com a secretari o secretària, el o la responsable de l'Àrea de Suport a la Direcció, dos membres de la comunitat de la UPC, designats pel rector o la rectora i cinc membres de la comunitat de l'EPSC elegits per la Comissió Permanent (dos membres del personal docent i investigador, un membre del personal d'administració i serveis i dos estudiants o estudiantes).
- Revisió de la política de qualitat i dels manuals de qualitat i de procediments
Des del 14 de juliol de 1999, moment en què es va obtenir el certificat ISO 9001, l'Escola disposa d'una política de qualitat i d'uns manuals de qualitat i de procediments. El director conjuntament amb el responsable de qualitat revisa anualment la [Política de Qualitat](#) i, si s'escau, elaboren una nova política que, un cop revisada per la Comissió de Qualitat, és presentada per a la seva aprovació a la Comissió Permanent. Aquesta revisió es realitza anualment, coincidint amb l'auditoria interna d'aquest procés.
El responsable de qualitat revisa, també anualment, la validesa del [Manual de Qualitat](#) i dels [Procediments](#) tenint en compte els resultats de les auditories (interna i externa) i les modificacions en els diferents marcs de referència. En cas que ho consideri adient, elabora propostes de modificacions que presenta per la seva aprovació a la Comissió de Qualitat.
- Planificació estratègica i objectius de qualitat
L'escola té definides les seves [Característiques i Objectius](#). De manera periòdica i d'acord amb les directrius fixades per la Universitat en la seva [Planificació institucional i de les unitats](#), el director conjuntament amb la Comissió Permanent elabora la planificació estratègica que, un cop aprovada per la Junta d'Escola, és enviada a la Universitat per a la seva aprovació. Els objectius fixats a la planificació estratègica es revisen anualment a la data establerta per la Universitat, i es complementen amb les accions correctores i preventives resultants de les auditories interna i externa i de les actuacions i accions de millora que cada procés proposa com a conseqüència de la revisió realitzada.
La planificació estratègica es completa amb l'encàrrec docent i el pressupost anual de funcionament i inversions. El sotsdirector cap d'estudis amb la



Comissió Permanent elabora, tenint en compte les directrius fixades per la Universitat i els resultats dels encàrrecs docents de cursos anteriors, una proposta d'encàrrec docent, que ha de ser acceptada per la Universitat i els diferents departaments. El sotsdirector/a de Laboratoris i Infraestructures elabora el pressupost anual de funcionament i inversions, atenent el volum d'ingressos previstos i les directrius de la Universitat, que es presenta a la Junta d'Escola del centre per a la seva aprovació.

6. SEGUIMENT I MESURA

La implicació i participació dels grups d'interès, la rendició de comptes, la recollida i anàlisi de la informació i el seguiment, revisió i millora són elements que es consideren transversals a tots els processos i s'expliquen al [Manual de Qualitat](#).

7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències es detallen al fluxgrama. Les subratllades fan referència a documents en suport electrònic (d'accés públic excepte les que explícitament s'indiquen com d'accés restringit) i les no subratllades a documents en suport paper, i que es detallen al quadre adjunt.

Identificació del registre	Suport del arxiu	Responsable de la custodia	Temps de conservació
Actes dels òrgans col·legiats	Paper	Secretaria Direcció	Indefinit

8. RESPONSABILITATS

Junta d'Escola, Comissió Permanent i Comissió de Qualitat, les seves funcions i la seva composició s'especifiquen al [Reglament de l'EPSC](#) i a [Òrgans de govern de l'EPSC](#).

Les funcions dels membres de l'Equip Directiu es descriuen al [Reglament de l'EPSC](#), a [Funcions de l'Equip Directiu](#) i al fluxgrama.

Director/a, propietari del procés, presideix la Junta d'Escola, la Comissió Permanent i la Comissió de Qualitat.

Sotsdirector/a cap d'estudis, responsable d'elaborar la proposta d'encàrrec docent.




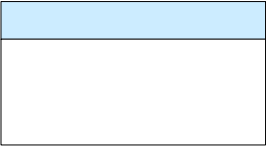
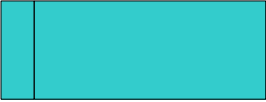


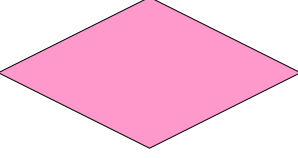
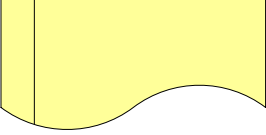
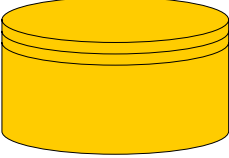
Sotsdirector/a de Laboratoris i Infraestructures, responsable d'elaborar el pressupost anual de funcionament i d'inversions.

Responsable de Qualitat, és el secretari de la Comissió de Qualitat.

Responsable de l'Àrea de Suport a la presa de decisions, és membre nat de la Comissió de Qualitat. Elabora, revisa i té cura de la documentació corresponent. Col·labora en el disseny del sistema de qualitat.

9. FLUXGRAMA

La taula següent descriu el significat donat als pictogrames utilitzats al fluxgrama.

	Inici / fi d'un procés
	Activitat a realitzar / actors
	Enllaç amb un altre procés
	Entrada al procés
	Marc de referència i elements de l'entorn que s'han de prendre en consideració per a desenvolupar l'activitat
	Punt de control / decisió
	Evidència documental de la realització d'una activitat
	Base de dades / aplicatiu

	<p>300.1.0.1. DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT</p>	
---	---	---

	<p>Sortida del procés</p>
	<p>Senyalitzador de continuïtat del procés</p>



300.1.0.1. DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

