

## SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

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

#### 300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació

Gestió documental			
Versió	Motiu Modificació	Aprovat per	Data
1	Certificació AQU-AUDIT	AQU-AUDIT	23/02/2009
2	Certificació ISO:9001	Det Norske Veritas	Vàlida fins 25/02/2014
3	Revisió i reestructuració completa del SGIQ per alinear-lo amb les diverses reformes de l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat, en el marc que estableixen les diferents normatives.	JE/2022/03/02	10/11/2022
4	Actualització del diagrama de flux.	JE/2023/02/05	12/07/2023
5	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU.	JE/2024/01/05	30/01/2024
6	Versió revisada segons el procés <i>300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> i validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2024/02/03 JE/2024/03/04	10/06/2024 19/06/2024

## ÍNDEX

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

### 1 FINALITAT

Aquest procés defineix la manera en què l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) de la Universitat Politècnica de Catalunya desplega el seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i el seu Sistema de Gestió Documental (SDG), i en fa la revisió i el seguiment.

### 2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions impartides a l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC).

### 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

Aquest procés s'encarrega del desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, així com del control de la documentació necessaris segons el procés *300.0.1 Definició de la política de qualitat*.

**Desplegament del SGIQ:** el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat amb el suport de l'equip directiu difon la informació del sistema de qualitat de l'Escola als diferents col·lectius del centre i vetlla perquè les parts interessades prenguin consciència de l'existència del SGIQ i que aquest està constituït per:

- El Manual de qualitat
- Les fitxes dels processos del SGIQ
- El Mapa de processos
- El Quadre de comandament dels indicadors
- L'Informe de revisió del SGIQ
- El Pla de millora del centre
- Manual del sistema de gestió documental

El Manual de qualitat (EV01.P8.1) defineix l'abast del SGIQ, l'organització del centre, les responsabilitats dels seus òrgans de govern en matèria de qualitat, i les disposicions i activitats generals necessàries per a la consecució d'una gestió eficient de la Qualitat.

El SGIQ s'estructura en diferents processos, classificats en quatre blocs: estratègics, clau, de suport i de millora. Cada procés està descrit en un document o fitxa (EV02.P8.1) on es detalla el seu desenvolupament, el fluxgrama, la relació de documents que es genera i el seu responsable, que és un membre de l'equip directiu. El mapa de processos (EV03.P8.1) il·lustra la relació entre els processos del SGIQ de l'EETAC i, també, la seva relació amb els processos transversals de la UPC.

Pel que fa al Quadre de comandament (EV04.P8.1), l'equip directiu proposa el 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 en el 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.

**Control de la documentació del SGIQ:** el centre disposa d'un Sistema de Gestió Documental (SGD) que permet accedir fàcilment a la versió actualitzada dels documents que es generen, així com conservar l'històric dels documents i les evidències del sistema. La definició i revisió del SGD és responsabilitat de l'equip directiu i les unitats especialitzades de la UTG ho són de la seva implementació. L'estructura del SGD està descrita al Manual del Sistema de Gestió Documental del SGIQ (EV05.P8.1). El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat vetlla per la gestió documental, per tal que els documents estiguin actualitzats i es garanteixi l'accés als grups d'interès.

**Seguiment, revisió i modificació del SGIQ:** Anualment, el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, juntament amb la resta de l'equip directiu, elabora un Informe de revisió del SGIQ (EV06.P8.1), 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. Durant la revisió del SGIQ poden identificar-se propostes de millora que s'incorporen al Pla de millora del centre (EV07.P8.1). Al Pla de millora també s'hi poden incloure les accions de millora resultats del seguiment de les titulacions tal com es defineix al procés *300.1.1.2 Garantia de qualitat dels programes formatius: seguiment*.

La Comissió de qualitat debat i valida (EV08.P8.1) les modificacions de tota la documentació del SGIQ i l'Informe de revisió del SGIQ, així com el Pla de millora. Posteriorment, tota la documentació del SGIQ modificada, l'Informe de revisió del SGIQ i el Pla de millora es debat i aprova, si escau, a la Junta d'Escola (EV09.P8.1). Un cop aprovat, es publica segons estableix el procés *300.7.1 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, la sotsdirecció 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 del centre.

**Recollida de dades i anàlisi dels resultats:** anualment, les unitats especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors segons el procés *300.6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat* i les traspassen allà la responsable del procés que analitza els resultats.

**Publicació de la informació:** la informació es publicarà segons el procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

## 4.2 Queixes i suggeriments

Les unitats especialitzades de la UTG reben les queixes i suggeriments i els comuniquen al o a la responsable de gestionar-los, tal com especifica el procés *300.3.1 Gestió d'incidències, reclamacions 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 s'encarrega de revisar el seu funcionament, de descriure els canvis introduïts a l'Informe de revisió del procés (EV10.P8.1), i, si escau, participar en la millora del procés transversal associat segons l'establert en el procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

## 5 INDICADORS

La relació d'indicadors que permeten avaluar aquest procés és la següent:

Codi	Nom	Descripció
IN01.P8.1	Propostes de millora actives	Nombre de propostes de millora vinculades al SGIQ actives durant el curs acadèmic
IN02.P8.1	SGIQ i PDI	Percentatge de PDI que coneix l'existència del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) del centre i els seus processos per a la millora de les titulacions

## 6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P8.1 Manual de qualitat	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit i web EETAC	Permanent
EV02.P8.1 Fitxes dels processos	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit i web EETAC	Permanent
EV03.P8.1 Mapa de processos	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit i web EETAC	Permanent
EV04.P8.1 Quadre de comandament	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit i web EETAC	Permanent
EV05.P8.1 Manual del Sistema de Gestió Documental del SGIQ	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV06.P8.1 Informe de revisió del SGIQ	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit i web EETAC	Permanent
EV07.P8.1 Pla de millora	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit i web EETAC	Permanent
EV08.P8.1 Acords de la Comissió de qualitat relacionats amb el procés P8.1	Secretari/ària comissió de qualitat	Intranet del web EETAC	Permanent
EV09.P8.1 Acords de la Junta d'Escola relacionats amb el procés P8.1	Secretari/ària acadèmic/a	Disc compartit	Permanent
EV10.P8.1 Informe de revisió del procés P8.1	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent

## 7 RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** sotsdirector/a responsable de qualitat.

**Responsable gestor/a:** cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG).

**Responsable de l'aprovació del procés:** Junta d'Escola.

**Equip directiu:** és responsable de donar a conèixer, revisar i mantenir el SGIQ actualitzat.

**Sotsdirector/a responsable de qualitat:** és el responsable d'elaborar l'informe de revisió del SGIQ del centre. Informa dels canvis en el processos transversals als responsables dels processos afectats. A més a més, s'encarrega de revisar el funcionament d'aquest procés i de descriure els canvis introduïts a l'Informe de revisió corresponent.

**Responsables de processos:** són responsables de vetllar pel correcte desplegament dels processos definits pel SGIQ.

**Unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió:** són responsables de donar suport als responsables dels processos en el desplegament dels processos del SGIQ. A més a més, reben les queixes i els suggeriments i els comuniquen a les persones responsables de gestionar-los. També recullen les dades i els indicadors del procés i els traspassen al/a la responsable que analitza els resultats.

**Comissió de Qualitat:** debat i valida les modificacions de tota la documentació del SGIQ i l'Informe de revisió del SGIQ, així com el Pla de millora.

**Junta d'Escola:** debat i aprova, si escau, l'Informe de revisió del SGIQ i el Pla de millora.

## 8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, PDI i PTGAS), 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 legal estatal i autonòmic
  - [Real Decreto 822/2021](#), de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. Ministerio de Universidades. BOE núm. 233, de 29 de septiembre de 2021.
  - [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)
- Marc normatiu UPC
  - [Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat](#)
  - [Processos transversals de la UPC:](#)
    - PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC
- [Política i objectius de qualitat de l'EETAC](#)
- [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\) de la UPC](#)
- [Reglament i normatives EETAC](#)

## 10 FITXA RESUM

<b>PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Sotsdirector/a responsable de qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>		Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola
<b>G R U P S D' I N T E R È S</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantat, PDI i PTGAS: a través dels seus representats a la Junta d'Escola i la Comissió de Qualitat. Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés <i>300.3.1 Gestió de d'incidències, reclamacions i suggeriments</i>.</li> <li>• Equip rectoral UPC: mitjançant l'elaboració de prioritats estratègiques i dels marcs normatius corresponents.</li> <li>• Administracions públiques: amb l'elaboració dels marcs normatius que són de la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'equip directiu, la Junta d'Escola, la Comissió de Qualitat i les unitats especialitzades de la UTG vetllaran per la difusió dels resultats del procés i de les iniciatives per a la seva revisió i millora.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per a l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors definits a l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		El/la responsable del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, la revisió i, si escau, la implantació de propostes de millora.

## 11 FLUXGRAMA

