

ÍNDEX

1	FINALITAT	2
2	ABAST DEL PROCÉS.....	2
3	REFERÈNCIES/NORMATIVES	2
4	DEFINICIONS	2
5	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS.....	3
6	INDICADORS.....	6
7	EVIDÈNCIES.....	6
8	RESPONSABLE DEL PROCÉS.....	6
9	RESPONSABILITATS	7
10	FLUXOGRAMA	7

RESUM DE REVISIÓ

<i>Edició</i>	<i>Data</i>	<i>Motiu de la modificació</i>
00	08/11/2023	Elaboració inicial del document.
01	17/12/2023	Revisió del procés definició, revisió i millora del SGIQ

Elaboració: Responsable de Qualitat Data: 08/11/2023	Revisió: Director del Centre Data: 17/12/2023	Aprovació: Director General Data: 22/01/2024
---	--	---

1 FINALITAT

L'objectiu d'aquest procés és establir les activitats per definir, revisar i millorar el Sistema de Garantia Intern de la Qualitat, en endavant, SGIQ.

2 ABAST DEL PROCÉS

El present document s'aplica a tots els estudis de grau i de màster universitaris que s'imparteixen a l'Euncet.

3 REFERÈNCIES/NORMATIVES

Marc extern:

- Norma ISO 9001:2015.
- Reial Decret 43/2015, de 2 de febrer, pel que es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.

Marc intern:

- Guia per al disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació Universitària (2007), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrius, definició i documentació de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària (2010), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Guia d'avaluació del disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària (2010), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrius per a la certificació del SGIQ i els seus efectes sobre els processos del Marc VSMA (2014), AQU Catalunya.
- Política i Objectius de Qualitat del Centre.
- Reglament Intern del Centre.

4 DEFINICIONS

- **Sistema de Garantia Intern de la Qualitat (SGIQ):** instrument que permet garantir la qualitat dels programes formatius en base a un conjunt de processos orientats a la millora contínua.
- **Millora contínua:** Concepte intrínsec al SGIQ que guia l'enfoc de totes les seves activitats i porta a definir els mecanismes per millorar tant la qualitat dels ensenyaments del centre com

el funcionament del propi sistema de gestió.

- **Informació documentada:** Conjunt de documents, en format paper o informàtic, que permeten el correcte desenvolupament i seguiment del SGIQ. Està constituït pels documents operatius (Manual de Qualitat, Processos i Procediments), però també pels formats, registres, informes de seguiment, memòries de titulacions i altres documents que no pertanyen a les categories anteriors però també donen suport al sistema.
- **Informe Anual de Revisió del SGIQ:** Informe que recull totes les modificacions realitzades al sistema de qualitat durant l'any i que han estat proposades per millorar el funcionament del propi sistema de gestió i la qualitat dels ensenyaments del centre.
- **Manual de Qualitat:** el Manual de la Qualitat és el document que descriu el SGIQ de l'Euncet i conté la seva presentació, explicació sobre la seva organització i responsabilitats, així com també l'organització i l'estructura del SGIQ.
- **Procés del SGIQ:** conjunt d'activitats planificades per aconseguir un determinat objectiu que afecta directament la qualitat dels programes formatius. La seva representació gràfica es realitza mitjançant un fluxgrama.

5 DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

5.1 Definició de l'òrgan i/o persones involucrades en la definició del SGIQ

- El **Comitè Executiu** aprova la composició i funcions de la **Comissió de Qualitat** i al seu principal responsable que és el **Responsable de Qualitat**.
- La **Comissió Permanent** és l'òrgan responsable de definir el SIGQ, prenent com a base el model d'assegurament de la qualitat, aprovat a la **Comitè Executiu**, adaptant-lo a les característiques pròpies del centre i de les seves titulacions.
- La **Comissió de Qualitat** s'encarrega que s'estableixin, implantin i mantinguin els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ i informa **Director General i Director del Centre** sobre l'acompliment del SIGQ i de qualsevol necessitat de millora.
- El **Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC** dona suport al procés d'implantació, revisió i millora del SIGQ del centre, aportant documentació genèrica i col·laborant en la seva revisió i seguiment.

5.2 Desplegament del SGIQ

El **Responsable de Qualitat** amb el suport del **Director General** i **Director del Centre** difon la qualitat al centre i vetlla per a que les parts interessades prenguin consciència de l'existència del SGIQ. Els responsables dels processos són els encarregats de que les accions de gestió es portin a terme tal i com està establert en el SGIQ.

5.3 Seguiment del SGIQ

Els responsables dels processos realitzen el seguiment i recullen els indicadors i evidències dels processos dels quals són responsables amb el suport del **Responsable de Qualitat**. El **Responsable de Qualitat** recull **anualment** la informació del seguiment que li fan arribar **els responsables dels processos**, actualitza el Quadre de Comandament i elabora l'Informe Anual de Qualitat. L'Informe Anual de Qualitat inclou la revisió anual de la *Política de Qualitat*, els *Objectius Anuals de Qualitat* i *el seu seguiment*, *els resultats de les auditories*, *el seguiment dels indicadors dels processos* i *la retroacció de les parts interessades*.

El Responsable de Qualitat presenta l'Informe Anual de Qualitat a la **Comissió de Qualitat** per a la seva revisió i aprovació. Un cop aprovat, la **Comissió de Qualitat** l'eleva a la **Comissió Permanent** per a la seva ratificació. Un cop aprovat per la **Comissió Permanent**, el **Responsable de Qualitat** el publica a la web del centre per a que totes les parts interessades el puguin consultar.

5.4 Revisió del SGIQ

La Comissió Permanent revisa anualment el SGIQ a partir de:

- El seguiment dels processos per part dels seus responsables.
- La retroacció de les parts interessades.
- Les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i no conformitats.
- Els resultats de l'auditoria interna, incloent les desviacions documentades.
- Els resultats de l'auditoria externa.
- Els resultats dels processos de seguiment i acreditació de les titulacions.
- El seguiment de les accions de millora.
- El seguiment de les correccions i accions correctives.
- L'anàlisi de riscos i/o oportunitats i l'anàlisi del context extern i intern.
- Els canvis en el sistema de qualitat marc de l'UPC i els canvis en la normativa aplicable.
- Qualsevol altra circumstància no inclosa en els apartats anteriors i que es consideri rellevant per a la revisió del sistema.

La revisió permet avaluar l'adequació i la interrelació dels processos, la necessitat d'eliminar o crear-ne de nous, l'eficiència i eficàcia dels mateixos per aconseguir els seus objectius i la possible revisió de la política, els objectius de qualitat del centre i la forquilla de valors del quadre de comandament. També permet detectar la utilització ineficient dels serveis i recursos materials.

5.5 Accions de millora que impliquen canvis en els processos del SGIQ

Si com a resultat de la revisió **els responsables dels processos** i **els equips directius** decideixen que cal fer canvis en els processos del sistema, el **Responsable de Qualitat** es coordina amb els **responsables dels processos** per consensuar els canvis i elaborar l'Informe Anual de Revisió del SGIQ, on es detalla la proposta de canvis i la seva justificació. La **Comissió de Qualitat** revisa i aprova l'Informe Anual de Revisió del SGIQ. Un cop aprovat, la **Comissió de Qualitat** l'eleva al **Comissió Permanent** per a la seva ratificació. Un cop aprovat l'Informe Anual de Revisió del SGIQ, el **Responsable de Qualitat** és responsable de la seva publicació a la web del centre per a que totes les parts interessades el puguin consultar. El **Responsable de Qualitat** també és responsable de la publicació a la web dels processos revisats i aprovats. Un cop publicats passen a ser vigents.

5.6 Revisió i millora del SIGQ

El **Responsable de Qualitat** es compromet a portar a terme les revisions del SGIQ. Aquestes revisions han de permetre a l'**equip directiu** comprovar el grau de compliment dels processos i els resultats dels indicadors, així com l'adequació del SGIQ per a la millora contínua de les titulacions. Tots els agents d'interès del centre estan implicats en la realització d'activitats relacionades amb el SGIQ; és per això que tots poden realitzar propostes de millora.

El seguiment del SGIQ queda recollit en l'**informe anual de seguiment del centre**, d'acord al procés 801.2.3 Seguiment i millora dels estudis universitaris, que conté un apartat específicament dedicat a la valoració del desenvolupament del SGIQ i de la seva utilitat per al seguiment de la qualitat de les titulacions del centre i per a la identificació d'àrees de millora. Les propostes de millora del SGIQ així com les corresponents a cada un dels processos que conté s'incorporen en el **pla de millora** que s'inclou en l'**informe anual de seguiment del centre**. La responsabilitat del seguiment de la implantació de les propostes de millora del SGIQ recau en la **Comissió de Qualitat**.

5.7 Control de la documentació del SGIQ

El sistema de gestió de la documentació del SGIQ permet l'accés a la versió actualitzada dels

documents que es generen. **El Responsable de Qualitat** vetlla per a que els documents accessibles estiguin actualitzats i es garanteixi el seu accés als grups d'interès, segons l'establert d'acord amb el procés 801.7.2. Gestió dels documents i evidències.

5.8 Aprovació i difusió dels processos del SGIQ

Els processos del SGIQ estan formats per la fitxa del procés i el diagrama de flux.

Cada procés té un responsable que és l'encarregat de la seva revisió i compliment. Tots els processos són revisats pel **Responsable de Qualitat** i se revisen per el **Director/a del Centre** i s'aproven pel **Director General**. La seva aprovació queda recollida a l'acta corresponent. Un cop aprovats, el **Responsable de Qualitat** és el responsable de la seva publicació a través del lloc web del centre.

6 INDICADORS

- Coneixement de la implantació del SGIQ per part del personal de l'Euncet.
- Nombre de processos modificats, eliminats o de nova creació.
- Nombre de procediments modificats, eliminats o de nova creació.
- Nombre d'incidències en el desenvolupament del procés.
- Nombre d'accions de millora proposades, en curs i tancades al llarg del període de seguiment.

7 EVIDÈNCIES

<i>Identificació del registre</i>	<i>Descripció</i>
Actes de la Comissió Permanent	Acta aprovació
Actes de la Comissió Qualitat	Actes aprovació
Informes de seguiment del centre	Memòria on es detalla el desenvolupament de les titulacions oficials

Tots els registres estaran en format digital i es dipositaran a la intranet del SGIC que està mantinguda pels Serveis TIC de l'Euncet.

8 RESPONSABLE DEL PROCÉS

El Director/a del Centre serà el responsable principal del funcionament correcte i del compliment d'aquest procés.

9 RESPONSABILITATS

Comitè Executiu (CE): aprova la composició i funcions de la Comissió de Qualitat.

Comissió Permanent (CP): és l'òrgan responsable de definir el SIGQ.

Comissió Qualitat (CQ): s'encarrega que s'estableixin, implantin i mantinguin els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ.

Responsable de Qualitat (RQ): recopila i avalua les dades i elabora l'informe de seguiment del centre anual.

10 FLUXOGRAMA

