

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.8.1_Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Director/a del Centre Universitari	Director/a General	XX/XX/2025	XX/2025/XX

Índex

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

1. FINALITAT

Descriure com l'EUNCET Business School desplega, fa el seguiment i revisa el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), i com gestiona el Sistema de Gestió de la Documentació (SGD) per assegurar la traçabilitat, l'accés i la vigència de la documentació de qualitat. Inclou el cicle de millora contínua i el control de canvis del propi procés.

2. ABAST

Aplica a totes les titulacions oficials de grau i màster i als processos de centre que integren el SGIQ de l'EUNCET, així como al conjunt de la documentació SGIQ (manual, mapa de processos, procediments, indicadors, evidències, informes i registres).

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El desplegament, seguiment i revisió del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'EUNCET es realitza anualment a partir dels informes dels diferents processos del sistema. Cada responsable de procés elabora el seu informe anual de funcionament i millora, que inclou les dades, resultats i propostes de millora del seu àmbit. A partir d'aquests informes, la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos elabora l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ, que sintetitza l'estat global del sistema i les accions de millora proposades.

A nivell documental, l'EUNCET disposa d'un Sistema de Gestió de la Documentació (SGD) que assegura la creació, revisió, conservació i accés als documents i evidències vinculats al SGIQ. Aquest sistema garanteix la traçabilitat i la disponibilitat permanent dels documents per a tots els grups d'interès.

4.1. Desplegament de l'SGIQ

La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, vetlla pel desplegament efectiu del SGIQ i per la seva difusió interna i externa.

El sistema està integrat per:

- El Manual de Qualitat.
- El Mapa de Processos.
- Les Fitxes de processos.
- El Quadre de Comandament d'indicadors.

La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos impulsa la cultura de la qualitat, promou la implicació dels responsables de procés i garanteix que les accions de gestió i millora es desenvolupin d'acord amb la Política de Qualitat i el Pla Estratègic de l'EUNCET.

4.2. Seguiment i revisió de l'SGIQ

Cada responsable de procés recull i analitza els resultats dels seus indicadors segons el procediment **PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats**, i en documenta les conclusions a la seva fitxa anual.

La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos centralitza tota la informació i revisa anualment:

- El Manual de Qualitat.

- El Mapa de Processos.
- El Quadre de Comandament.
- Les Fitxes de processos i evidències associades.

Amb aquesta informació, elabora l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ, que inclou les conclusions generals i les accions de millora proposades.

4.3. Revisió i millora dels processos transversals

Quan es produeixen canvis en els processos transversals de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) o en les directrius d'AQU Catalunya, la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos avalua l'impacte sobre els processos de l'EUNCET i proposa les modificacions necessàries.

Aquestes modificacions són revisades per el/la Director/a General i Director/a del Centre Universitari abans de la seva publicació oficial.

4.4. Pla de Millora

Un cop aprovat l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ, les accions resultants s'incorporen al Pla de Millora del Centre, on es defineixen els objectius, responsables, terminis i indicadors de seguiment.

Aquest Pla és gestionat i actualitzat per la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos i supervisat per la Comissió Permanent.

4.5. Accions de millora que impliquen canvis en els processos

Si la revisió anual identifica la necessitat de modificar algun procés, la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos coordina la revisió amb els responsables implicats i incorpora els canvis a l'Informe Anual de Revisió i Millora.

Les modificacions aprovades es publiquen al web institucional juntament amb la nova versió dels processos i les evidències associades.

4.6. Control de la documentació de l'SGIQ

L'EUNCET disposa d'un Sistema de Gestió Documental (PM_801.8.1/1) que assegura:

- La identificació i traçabilitat dels documents del SGIQ.
- L'accés a les versions actualitzades.
- La conservació permanent d'evidències i registres.

Tota la documentació es gestiona i custodia a SharePoint, seguint els criteris de seguretat, accés i integritat establerts pel centre.

La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos vetlla per la gestió documental i el control de canvis, garantint l'actualització i difusió de la informació als grups d'interès.

4.7. Queixes i suggeriments

Les dades relatives a queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) vinculades al funcionament del SGIQ es recullen anualment segons els processos PM_801.3.7 i PM_801.3.7/1. Aquestes dades s'utilitzen com a font addicional per identificar àrees de millora del sistema.

4.8. Anàlisi i revisió del procés

El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos revisa anualment el funcionament d'aquest procés i en documenta les conclusions a la Fitxa d'avaluació i millora del procés (EV05_PM_801.8.1).

Les propostes resultants s'incorporen al Pla de Millora.

4.9. Publicació de la informació

Els documents aprovats (Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ, Pla de Millora i processos actualitzats) es publiquen al web institucional segons el procediment **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**, assegurant la transparència i l'accessibilitat per a tots els grups d'interès.

5. INDICADORS

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

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
IN01_801.8.1	Resultats. Nombre de processos modificats, eliminats i/o creats del període d'estudi.	Resultats. Nombre de processos modificats, eliminats i creats de nou.
IN02_801.8.1	Nombre d'accions de millora proposades, en curs i tancades al llarg del període de seguiment.	
IN03_801.8.1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

6. EVIDÈNCIES

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

<i>Identificació</i>	<i>Descripció</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Localització</i>	<i>Temps conservació</i>
EV01_801.8.1	Acords òrgans de govern relatius al procés.	Secretari/a ària Acadèmic/a	SharePoint / Intranet de Govern	Permanent
EV02_801.8.1	Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent
EV03_801.8.1	Sistema de Gestió de la Documentació (SGD).	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint / Web institucional	Permanent
EV04_801.8.1	Pla de millora del centre	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent
EV05_801.8.1	Quadre de conservació i llistat d'evidències.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent

EV06_801.8.1

Fitxa Informe
d'avaluació del
funcionament i
millora del procés.

Director/a de
Planificació,
Avaluació, Qualitat i
Processos

SharePoint

Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procediment **PM_801.8.1 1_Sistema de gestió de la documentació**.

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director/a del Centre Universitari

És responsable del desplegament, seguiment i revisió del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'EUNCET.

Supervisa la correcta aplicació dels processos de qualitat, valida l'Informe Anual de Revisió i Millora i vetlla per la integració de les accions de millora al Pla de Millora del Centre.

Assegura que el SGIQ contribueixi a la millora contínua i a l'assoliment dels objectius estratègics del centre.

Responsable gestor/a del procés: Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos

Coordina la recollida d'informació, la redacció de l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ i el manteniment del Sistema de Gestió de la Documentació (SGD).

Dona suport tècnic en la revisió del Manual de Qualitat, el Mapa de Processos, el Quadre de Comandament i la gestió de les evidències.

Supervisa el registre i el seguiment de les accions de millora i assegura la coherència del sistema amb el Marc VSMA d'AQU Catalunya i la Política de Qualitat de l'EUNCET.

Responsable de l'aprovació del procés: Director/a General

Aprova l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ, el Pla de Millora i les modificacions dels processos, garantint la seva coherència amb la Política de Qualitat i el Pla Estratègic de l'EUNCET.

Supervisa la seva difusió pública i assegura la rendició de comptes davant els òrgans de govern i els grups d'interès

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en el desplegament, seguiment i revisió del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) són aquells que participen activament en la seva implementació, avaluació i millora contínua, així com en la revisió de la documentació i la rendició de comptes.

Interns

- Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos: lidera la gestió tècnica i documental del SGIQ, recull els resultats i proposa millores.
- Responsables de procés: elaboren les Fitxes d'avaluació i millora dels seus processos, identifiquen accions de millora i fan seguiment dels resultats.
- Professorat i Personal Docent i Investigador (PDI): contribueixen a la recollida de dades, la participació en enquestes i la revisió de processos acadèmics.
- Personal Tècnic, de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS): col·labora en la gestió documental, el control d'evidències i l'execució d'accions de millora.
- Estudiantat: participa indirectament a través d'enquestes, canals de suggeriments i la seva representació en comissions de qualitat i òrgans col·legiats.

- **Comissió Permanent i Comissió de Qualitat:** revisen els informes de seguiment, les actualitzacions del sistema i els resultats de qualitat, formulant recomanacions i validant millores.

Externs i societat en general

- **AQU Catalunya:** avalua externament el SGIQ i valida la seva adequació al Marc VSMA i als estàndards europeus de qualitat (ESG).
- **Universitat Politècnica de Catalunya (UPC):** dona suport metodològic i coordina els processos transversals vinculats a la qualitat i la gestió documental.
- **Titulats/des (Alumni EUNCET):** aporten retroacció sobre la seva experiència formativa i professional a través d'enquestes i canals de comunicació.
- **Empreses i ocupadors/es:** col·laboren en la valoració dels resultats de la formació i en la definició de competències i millores en l'ocupabilitat.
- **Societat en general:** accedeix a la informació pública i als informes de qualitat a través del web institucional, contribuint a la transparència i la rendició de comptes.

Mecanismes de participació

- **Canals institucionals de comunicació:** web, intranet, SharePoint i informes anuals de qualitat.
- **Òrgans col·legiats:** Comissió Permanent, Comissió de Qualitat i Comissió Permanent.
- **Canals de retroacció:** Bústia **OPINA** i Bústia **DEMANA**, segons els processos **PM_801.3.7** i **PM_801.3.7/1**.
- **Enquestes institucionals i de satisfacció:** estudiantat, PDI, PTGAS, titulats/des i empreses col·laboradores.

9. **NORMATIVES/REFERÈNCIES**

Marc extern

- [Metodologia i documents del Marc VSMA d'AQU Catalunya.](#)
- [Legislació universitària aplicable.](#)
- [Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\) d'AQU Catalunya.](#)

Marc intern

- **Política i Objectius de Qualitat de l'EUNCET.**
- **Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).**
- **Manual de Qualitat, Mapa de Processos, Quadre de Comandament.**

Processos relacionats (EUNCET)

- **PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7_1 Procediment QRSF.**
- **PE_801.6.1 Recollida de dades i anàlisi de resultats.**
- **PE_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.**
- **PM_801.8.1_1 Sistema de gestió de la documentació.**

Processos Transversals (UPC)

- [PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.](#)
- [PT.11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès.](#)
- [PT.12 Recollida de la informació.](#)

10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Director/a del Centre Universitari
RESPONSABLE GESTOR/A		Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Director/a General
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns: Comissió de Qualitat, Comissió Permanent, professorat (PDI), personal tècnic, de gestió, administració i serveis (PTGAS) i estudiantat. - Participen en la revisió i millora dels processos a través de les comissions internes i òrgans col·legiats. - Aporten dades, indicadors i evidències per a la revisió anual del sistema. - Poden presentar suggeriments mitjançant els canals Bústia OPINA i Bústia DEMANA, segons els processos PM_801.3.7 i PM_801.3.7_1. Externs: AQU Catalunya, Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), empreses col·laboradores, titulats/des i la societat en general. - Participen en l'avaluació externa del SGIQ i aporten feedback a través de les enquestes institucionals i d'ocupadors. - Accedeixen als informes de qualitat i resultats publicats al web institucional de l'EUNCET.
	RENDICIÓ DE COMPTES	El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos elabora anualment l'Informe de Revisió i Millora de l'SGIQ, que inclou el seguiment de resultats, les accions de millora i les propostes de revisió dels processos. Aquest document és aprovat pel/la Director/a General. Un cop aprovat, es publica al web institucional segons el procés PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos coordina la recollida de dades, indicadors i evidències de tots els processos de l'SGIQ, d'acord amb el procediment PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats. Aquesta informació serveix per elaborar l'Informe Anual de Revisió i Millora, el Pla de Millora del Centre i el Quadre de Conservació i Llistat d'Evidències, garantint-ne la traçabilitat i coherència amb el Marc VSMA d'AQU Catalunya.

**SEGUIMENT, REVISIÓ I
MILLORA**

El/la Director/a del Centre, amb el suport del/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, revisa anualment el funcionament del SGIQ i proposa accions de millora.

Les conclusions de la revisió es documenten a la Fitxa d'avaluació i millora del procés (EV06_801.8.1) i les accions derivades s'integren al Pla de Millora del Centre, segons el procediment PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ.

El/la Director/a General aprova les modificacions i assegura la seva implantació, publicació i difusió als grups d'interès.

11. FLUXOGRAMA

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

<i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i>				
<i>Versió</i>	<i>Descripció</i>	<i>Òrgan responsable de l'aprovació</i>	<i>Acord núm.</i>	<i>Data d'aprovació</i>
00	Edició inicial del document			03/12/2019
01	Revisió i adaptació de la primera versió a l'espanyol incloent canvis identificats en l'actualització			28/07/2020
02	Revisió del procés Gestió dels documents i evidències			17/12/2023
03		Director/a General		XX/XX/2025

