

Pautes de treball per a la Certificació de la implantació de l'SGIQ en el marc de l'Acreditació institucional



**UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH**

Campus d'Excel·lència Internacional

**Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ)
Equip SAT**

Convocatòries: 2022, 2023, 2024

1. Plantilla de processos
2. Creació de nous processos (si cal).
3. Incorporació dels [processos transversals](#) (actualment, en revisió)
4. Mapa de processos
5. Indicadors
6. Documentació
7. Manual de Qualitat
8. Revisió de cada procés/Revisió de l'SGIQ
9. Pla de millora de l'SGIQ (Aplicació SAT)

1. Plantilla de processos

- Adaptar els processos a la nova plantilla.
- L'SDO us donarà suport amb els fluxgrames i en fer una revisió final de cada procés. Millor esperar a tenir tancats els processos, abans de demanar que facin fluxgrames, per evitar modificacions.
- Pel procés de “Política i Objectius de Qualitat”, tingueu en compte el procés que esteu portant a terme amb el Ricard de la Vega. És molt important fer un alineament entre el pla estratègic del centre i el pla estratègic de la UPC. El pla estratègic cal desplegar-lo (objectius, accions, indicadors i responsables).
- Us recomanem també deixar per al final el procés de “Revisió de l'SGIQ” (tenir en compte la plantilla fitxa de revisió i millora de l'SGIQ), un cop tingueu definit l'informe de revisió dels processos de l'SGIQ (tenir en compte la plantilla fitxa de revisió de procés), la vinculació amb els transversals, etc.

2. Creació de nous processos

- Si disposeu del procés “Garantir la qualitat dels programes formatius” com un únic procés, us recomanem separar-lo (un procés per a cada element del MARC VSMA), de manera similar a com s’ha fet amb els transversals o com han fet altres centres. Exemple FNB:

280.2 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius	280.2.1.1 Verificació
	280.2.1.2 Seguiment
	280.2.1.3 Modificació
	280.2.1.4 Acreditació

- En la majoria de SGIQ, no es disposa del procés específic “Treballs finals de grau (TFG) o de màster (TFM)”. Revisar si es dóna resposta en algun altre procés de l'SGIQ.

2. Creació de nous processos

- Us recomanem que valoreu la creació de processos que expliquin detalladament la part que feu vinculada als processos transversals. Exemples de FNB:

280.4 Polítiques de PDI i PAS	280.4.1 Definició de polítiques de PDI i PAS Política de PDI
	280.4.2 Accés de PDI i PAS Pla d'Acollida al PDI
	280.4.3 Avaluació del PDI i PAS
	280.4.4 Formació del PDI i PAS

3. Incorporació de processos transversals

Cal identificar l'alineament dels processos transversals de la UPC amb els processos propis de cada centre, quan sigui el cas.

Interrelació entre els processos transversals de l'SGIQ MARC UPC i els processos dels SGIQ dels centres docents													
Processos transversals	Processos SGIQ centres docents												
	Definició de la política i objectius de qualitat	Garantia de la qualitat dels programes formatius (Marc VSMA)	Definició de perfils d'ingrés i graduació, i criteris d'admissió	Support i orientació a l'estudiantat	Desenvolupament de la metodologia d'ensenyament i avaluació	Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	Gestió de les pràctiques externes	Gestió de l'orientació professional	Definició de les polítiques de PDI (específic)	Captació i selecció del PDI (específic)	Formació del PDI (específic)	Avaluació, promoció i reconeixement del PDI (específic)	Gestió i millora dels recursos materials
PT 01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC													
PT 02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC													
PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC													
PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC													
PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC													
PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC													
PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PAS													
PT.04.02 Accés i Selecció PDI i PAS													
PT.04.03 Avaluació Docent del Personal Docent i Investigador													
PT.04.04 Formació del PDI i PAS													
PT.05 Support a l'alumnat													
PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat													
PT.07 Promoció dels estudis i captació d'estudiantat													
PT.08 Informació pública i rendició de comptes													
PT.09 Assignació i encàrrec docent de grau i màster													
PT.10 Recursos materials i serveis													
PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès													
PT.12 Recollida de la Informació													

3. Incorporació de processos transversals

Els processos transversals s'haurien d'incorporar a:

- Manual de Qualitat (explicació).
- Mapa de processos (vinculació gràfica).
- A la fitxa de procés:
 - Normativa/Referències/Entrades de cada procés
 - Desenvolupament del procés (Descripció)
 - Desenvolupament del procés -> Revisió del procés
 - Indicadors (incorporant els [indicadors transversals](#), a nivell de centre, que us resultin d'utilitat)

3. Incorporació de processos transversals

- A la fitxa de procés: **Normativa/Referències/Entrades de cada procés.**
Exemples:

3 NORMATIVES

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Processos transversals de la UPC corresponen al PT.03 Garantia de qualitat dels programes formatius:
 - PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials
 - PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials
 - PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials
 - PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials
- Reglament de l'ETSETB

3. Incorporació de processos transversals

- A la fitxa de procés: **Desenvolupament del procés (Descripció)**. Exemples:

6. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Inici del procés d'acreditació: Segons l'establert al procés transversal de la UPC PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC, quan arriba el moment d'acreditar o re-acreditar alguna de les titulacions de grau o màster, el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC fa arribar al centre la

L'equip directiu integra els informes de seguiment aprovats a la memòria del centre, l'informe de seguiment de centre i/o informe de gestió del centre. La memòria del centre i l'informe de gestió del centre s'elaboren anualment, es presenten a la Junta d'Escola, on es debaten i s'aprova l'informe de gestió, i es publiquen a la web del centre, tal i com estipula el procés transversal de la UPC PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC. L'informe de seguiment del centre s'elabora com a mínim un cop cada dos anys, es debat i s'aprova a la Junta d'Escola, i es publica a la web del centre.

3. Incorporació de processos transversals

- A la fitxa de procés: **Desenvolupament del procés -> subapartat “Revisió del procés”**

- Com el centre pot demanar que es millori un procés transversal? Cada centre ha d'indicar al seu SGIQ com ho fa. Proposta:

- El responsable de cada procés revisa els transversals vinculats per si detecta possibles millores.

Revisió del procés: El responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, revisa el present procés i, si s'escau, participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés *280.8.1 Seguiment, revisió i millora del SAIQ*.

- Al procés de revisió de l'SGIQ s'indiquen com es gestionen aquestes possibles propostes:

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*, el centre participen en la revisió i millora dels processos transversals de la UPC.

Per una banda, els responsables dels processos i l'Equip Directiu de l'FNB fan arribar les seves queixes i suggeriments en relació als processos transversals per mitjà dels canals de comunicació definits en aquests mateixos processos transversals.

3. Incorporació de processos transversals

- A la fitxa de procés: **Desenvolupament del procés -> Revisió del procés**
 - Què passa quan s'actualitza un procés transversal? Com el centre incorpora els canvis (si s'escau)?

Exemple (procés Revisió de l'SGIQ de FNB):

Per l'altra banda, quan hi ha canvis en els processos transversals de la UPC, el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat valora l'impacte en els processos específics de centre i, si s'escau, elabora una proposta de modificació dels processos específics de centre i la presenta a la Comissió de Qualitat per a la seva revisió i aprovació. Un cop aprovades les modificacions, la Comissió de Qualitat les eleva a la Junta de Facultat per a la seva ratificació.

3. Incorporació de processos transversals

- A la fitxa de procés: **Indicadors** (incorporant els indicadors transversals, a nivell de centre, que us resultin d'utilitat)
 - Disposeu del [Quadre de Comandament d'indicadors dels processos transversals](#) on, en molts casos, s'indica la font de les dades i a on apareixen les dades d'indicadors per centre/titulació.

Codi indicador	Nom	Procés	Classificació indicador	Data Actualització	Valor acceptació	Valor meta	Curs 2018-19 / Any 2019
IN01.PT.05	Estudiants incoming	PT.05 Suport a l'estudiantat	Estratègic	Setembre (Anual)	1200	1400	1380
IN04.PT.05	Nombre d'inscripcions d'estudiants a cursos interns i externs de terceres llengües	PT.05 Suport a l'estudiantat	Estratègic	Setembre (Anual)	400	1200	1251

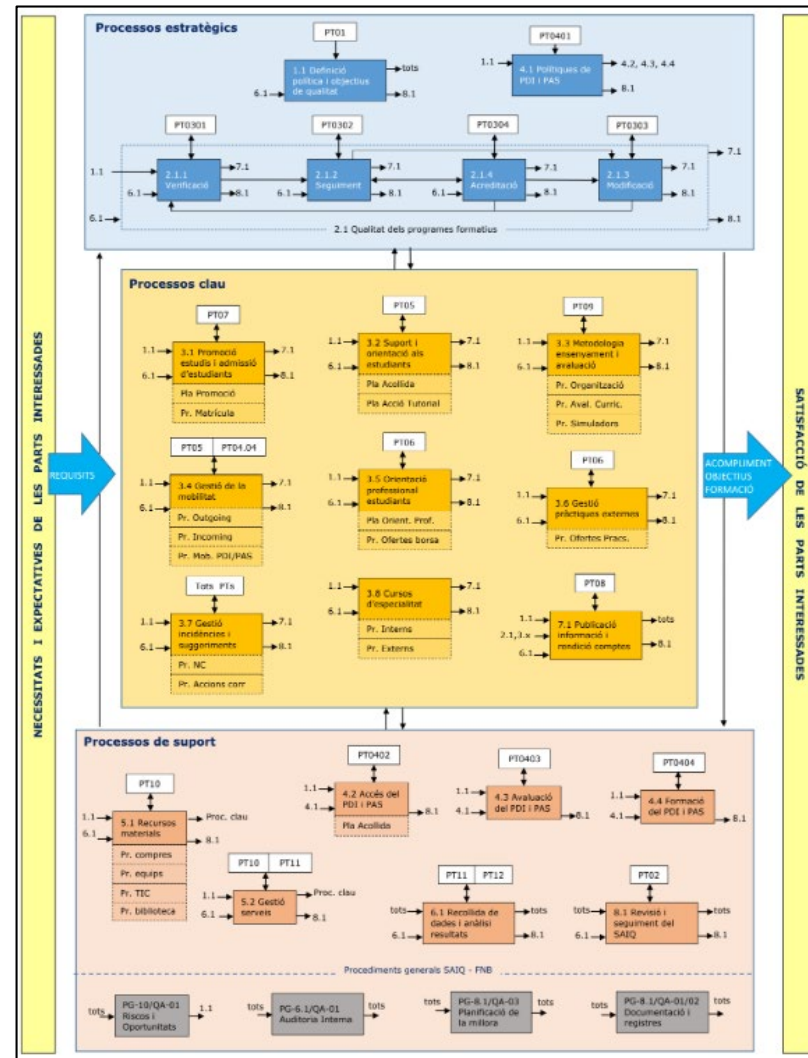
- **Atenció!!! NOVA FONT D'INFORMACIÓ BUSINESS INTELLIGENCE**
- **Cercador d'indicadors i informes BI**

Cercador d'indicadors i informes (per ampliar l'imatge utilitzeu les icones que trobareu a peu de pàgina)

Cercador			
estudiantat incoming			
Indicador/informe	Subapartat	Apartat	Enllaç
Procedència estudiantat incoming	Internacionalització	Polítiques transversals	

4. Mapa de processos

- Creació/Actualització del mapa de processos, si s'escau.



5. Indicadors

- Revisió dels indicadors dels processos:
 - Eliminar/modificar indicadors que no siguin mesurables o concrets. Exemple “Satisfacció estudiant” -> Cal concretar-ho.
 - Eliminar indicadors que indiquen si es generen evidències. Exemple: Manual de Qualitat aprovat, SGIQ revisat, etc. No aporten valor.
 - Cal poder justificar a AQU, si ens ho pregunta, el motiu pel qual ens resulta útil cada indicador.

5 INDICADORS

[Determinar els indicadors de resultats, d'eficàcia i de millora que faciliten el seguiment de la finalitat del procés]

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

Codi indicador	Nom	Descripció

- Creació d'un quadre de comandament d'indicadors:
 - Fixació dels valors objectius (acceptació/mínim i meta/objectiu) de cada indicador.

1.1 Definició de política i objectius de qualitat

	Indicador	Tipus	Valor d'acceptació	Valor objectiu 2021	Valor objectiu 2022	Periodicitat actualització	IAQ 2020	IAQ 2021	IAQ 2022	Assoliment 2021
1.1	OQ1. Captació estudiants GTM (any/any+1)	Estratègic	30%	40%	45%	Anual (jul)	62,5%	42,5%	40%	😊
1.1	OQ2. Rendiment fase inicial GTM (any-2/any-1)	Estratègic	50%	60%	45%	Anual (oct-nov)	59%	42%		😞
1.1	OQ2. Rendiment fase inicial GESTN (any-2/any-1)	Estratègic	70%	80%	80%	Anual (oct-nov)	83,60%	80,9%		😊
1.1	OQ2. Rendiment fase inicial GNTM (any-2/any-1)	Estratègic	70%	80%	80%	Anual (oct-nov)	79,3%	78,1%		😊
1.1	OQ3. Mobilitat (any-1/any)	Estratègic	1%	3%	3%	Anual (oct-nov)	4,7%	1%		😊

Codi indicador	Nom	Procés	Classificació indicador	Objectiu estratègic vinculat	Data Actualització	Objectiu mínim	Objectiu	Curs 2016-17 / Any 2017	Curs 2017-18 / Any 2018	Curs 2018-19 / Any 2019	Curs 2019-20 / Any 2020	Curs 2020-21 / Any 2021	Curs 2021-22 / Any 2022
IN01 - P3.3	Nombre de TFG/TFM defensats.	3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació	Clau		Anual	450	500	476	524	459	460	441	
IN02 - P3.3	Nombre de titulats.	3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació	Clau		Anual	40	50	38	36	25	33	55	
IN03 - P3.3	Nombre d'estudiantat amb nivell B2 d'anglès.	3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació	Clau		Anual	500	550	554	563	466	516	518	

- Revisar les evidències vinculades als processos.
 - Són importants? Necessàries?
 - Tenen responsables de la seva gestió/custòdia?
 - Omplir l'apartat evidències de cada procés amb totes les dades que es demanen: Identificació, Responsable custòdia, Localització arxiu i Temps conservació.

6 EVIDÈNCIES

[Llistar els documents claus del procés complimentant la informació que se sol·licita a la taula. Vegeu [Sistema de Gestió Documental UPC](#) per consultar Quadre de classificació, calendari de conservació i règim d'accés]

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació

6. Documentació

- Disposar d'algun sistema de gestió de la documentació de l'SGIQ que permeti un fàcil accés a la darrera versió de l'SGIQ i del conjunt de documentació que se'n genera.
 - Possibilitats: Drive? Unitat compartida? Intranet?
 - Es troba l'última versió de totes les evidències clarament identificades?



7. Manual de Qualitat

- Revisió/elaboració Manual de Qualitat.
- AQU contingut mínim: Abast, Explicació de la Política i objectius de qualitat/Pla Estratègic, Descripció del conjunt de processos i relació entre ells (mapa de processos).

	Manual de Qualitat	
CONTINGUT		
1.	INTRODUCCIÓ	3
1.1	Presentació de la Facultat de Nàutica de Barcelona	3
1.2	Titulacions que imparteix el centre	4
1.3	Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQ) de l'FNB	5
2.	ABAST DEL SISTEMA DE QUALITAT	6
3.	POLÍTICA DE QUALITAT DE L'FNB	7
4.	ESTRUCTURA DEL SAIQ	7
4.1	Mapa de processos	7
4.2	Documentació	8
4.3	Responsables dels processos	10
5.	GOVERNANÇA	11
5.1	Organigrama	11
5.2	Òrgans de govern i representació	11
5.3	Responsabilitats	13
5.4	Participació de les parts interessades	15
6.	PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT	17
6.1	Riscos i oportunitats	17
6.2	Objectius de qualitat	17
6.3	Identificació i traçabilitat dels serveis de formació	18
7.	GESTIÓ DE RECURSOS	19
7.1	Formació del personal	19
7.2	Departaments	20
7.3	Infraestructura	20
8.	MESURA, ANÀLISI I MILLORA	23
ANNEX I: FULL DE CONTROL DE REVISIÓ I MODIFICACIONS		26

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONA Institut d'Enginyeria de Barcelona Est	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	
	Manual de Qualitat	

ÍNDEX

1.	PRESENTACIÓ DE L'EEBE	3
2.	FINALITAT DEL MANUAL	3
3.	ABAST DEL SGIQ	3
4.	RESPONSABILITATS	3
5.	ÒRGANS DE GOVERN, REPRESENTACIÓ I CONSULTA	3
6.	POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT	4
7.	DESENVOLUPAMENT DELS OBJECTIUS DE QUALITAT	5
8.	PROCESSOS DEL SGIQ	9
9.	MAPA DE PROCESSOS	16

295 - Escola d'Enginyeria de Barcelona Est

Pàgina - 2/17

	MANUAL DE QUALITAT	
ÍNDEX		
1.	ACRÒNIMS	
2.	PRESENTACIÓ DE L'ETSETB I DEL SGIQ DEL CENTRE	
3.	FINALITAT DEL MANUAL	
4.	ABAST DEL SGIQ	
5.	RESPONSABILITATS	
6.	ÒRGANS DE GOVERN, DIRECCIÓ I GESTIÓ, REPRESENTACIÓ I CONSULTA	
7.	POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT	
8.	PROCESSOS DEL SGIQ	
9.	MAPA DE PROCESSOS	
10.	RELACIÓ ENTRE PROCESSOS TRANSVERSAIS DEL SGIQ MARC UPC I ELS PROCESSOS DEL SGIQ DEL CENTRE	
11.	GRUPS D'INTERÉS I PARTICIPACIÓ	
12.	REFERÈNCIES	
4 de juliol de 2022		
Manual Qualitat	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona	2/17

8. Revisió de cada procés

- La revisió de cada procés (descripció, evidències, assoliment d'indicadors, responsables, fluxograma, etc.) ha de quedar recollida en l'informe de revisió de cada procés. Proposta de contingut mínim:

Plantilla fitxa revisió i millora del procés

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:			
Versió i data de la darrera revisió:			
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés?			
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi <u>PM.PXX.YY.Z</u> on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.		Breu descripció de la proposta	
<u>PM.PXX.YYYY.Z</u>		- Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx - Iniciat: (Sí/No)	

- Documentar la revisió i justificar els canvis en un informe de revisió de l'SGIQ. Contingut mínim de l'informe:

Plantilla fitxa revisió i millora de l'SGIQ			
Informe d'avaluació del funcionament de l'SGIQ			
Data de la revisió del <u>SGIQ</u> :			
Nom del propietari de la revisió:			
Nom dels processos modificats:			
Fruit de la revisió es proposa modificar el Manual de Qualitat	SI	NO	
Fruit de la revisió es proposa modificar el Mapa de Processos			
Fruit de la revisió de l'SGIQ es demanen propostes de millora als processos transversals			
Fruit de la revisió es demana modificar el quadre de comandament d'indicadors			
Fruit de la revisió es demana modificar el sistema de gestió documental (ubicació, codificació, manteniment, etc.)			

9. Pla de millora de l'SGIQ

- Es recomana utilitzar l'aplicació SAT pel Pla de millora de l'SGIQ.



Seguiment i Acreditació de les titulacions - SAT -

USUARI: SERGIO CABALLERO - GESTOR

PLA DE MILLORA

ELABORACIÓ DELS INFORMES

<< Llistat d'unitats

999 - CDUPC Centre docent UPC

Alegir proposta de millora

Descarregar pla de millora complet

Descarregar pla de millora filtrat

Descarregar pla de millora SGIQ

Prioritat (Selecciona una prioritat)

Estat (Selecciona un estat)

Any (Selecciona un any)

Abast (Selecciona un abast)

Origen (Selecciona un origen)

Estàndard (Selecciona un origen)

Dimensió

Verificació

Seguiment

Acreditació

Informe Avaluació Externa VSMA

Informe Avaluació Externa SGIQ

Informe Avaluació Interna

Informe Revisió SGIQ

Relació de Propostes de Millora

Codi	Proposta de millora	Càrrec	Estat	Data creació	Data finalització
------	---------------------	--------	-------	--------------	-------------------

9. Pla de millora de l'SGIQ (origen/dimensió)

Proposta de millora

Data creació

Usuari creació

Data modificació

Usuari modificació

Codi proposta de millora

Nom *

Escriu el títol de la proposta de millora, ha de ser breu i concís

Càrrec *

Escriu el càrrec de la persona responsable

Origen *

Informe Revisió SGIQ

Dimensió *

Dimensió 1. Revisió i millora del SGIQ

Element/Procés de centre
implicat

9. Pla de millora de l'SGIQ (abast)

Indicadors amb valors
(Cal indicar per indicador els valors corresponents) *

Nom de l'indicador:
Valor inicial (actual):
Valor mínim acceptable:
Valor meta (a assolir):
Valor resultat final (un cop tancada la proposta):

Abast *

☒ Transversal d'Universitat
☐ Transversal de centre
☐ Programa formatiu

Procés Transversal *

PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials

Prioritat *

☒ Baixa ☐ Mitja ☐ Alta

Termini *

Escriu el termini en format DD/MM/AAAA

Estat *

☒ No iniciada ☐ En curs ☐ Finalitzada ☐ Cancel·lada

Desar **Cancel·lar**