

# Protocols SAQRA.



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

*Febrer de 2021.*

Versió final 03 Protocols

1. Element 1.1 Informació documentada:

Relació de la informació documentada							
Identificació	Títol	Procés	Mitjà de suport	Nombre de revisió	Qui l'aprova	Data aprovació	Temps de conservació

## 2. Element 1.2 Incidències:

Incidències (reclamacions, queixes, suggeriments i reconeixements)	
1.	<b>Reclamació:</b> petició vehiculada formalment per l'interessat en el sentit de demanar la reparació/substitució del que ha rebut o d'un perjudici manifest que aquest considera que se li ha ocasionat.
2.	<b>Queixa:</b> descontentament expressat per l'interessat d'acord a una apreciació negativa d'una situació produïda no constitutiva de lesió de drets. Normalment la queixa no és preceptiva de reparació.
3.	<b>Suggeriment:</b> proposta de millora relativa al servei ofert perquè sigui tinguda en compte a fi i efecte que s'incorpori en el funcionament ordinari del servei prestat.
4.	<b>Reconeixement</b> (felicitació): expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o un servei/producte rebut.
5.	<b>Satisfacció del client:</b> es poden incloure, a més, altres resultats del seguiment de les percepcions dels clients del grau en què es compleixen les seves necessitats i expectatives: enquestes al client, retroalimentació del client sobre els productes i serveis lliurats, les reunions amb els clients i l'anàlisi de les quotes de mercat. Els mètodes poden basar-se tant en mesures quantitatives com en mesures qualitatives.
<b>AQUESTA 5ª DIMENSÍO NO S'APLICA COM A ENTRADA AL PROGRAMARI (ÉS D'ÚS INTERN EXCLUSIVAMENT!)</b>	
Data i signatura:	

### 3. Element 1.3 No conformitats i accions correctives:

No conformitats i accions correctives	
<u>Emissor de la NC:</u> Pot ser el responsable del projecte, un membre de la unitat de recerca que hi participa, personal de la UPC relacionat amb el projecte i l'auditor intern o extern.	
<u>Origen de la NC:</u>	<input type="checkbox"/> Intern <input type="checkbox"/> Extern (proveïdors,...) <input type="checkbox"/> Queixa
<u>Requisit que s'incompleix:</u> Pot ser un requisit legal, requisit del client, requisit d'un procediment intern, o requisit definit per la norma de referència del sistema de qualitat implantat.	
<u>Descripció de la NC:</u> "El sistema no assegura que..." (cal aportar evidència de la NC)	
<u>Causes possibles de la NC:</u>	
<u>Tipus d'acció (una, ambdues o cap):</u> <input type="checkbox"/> Correcció <input type="checkbox"/> Acció Correctiva	
<u>Descripció de l'acció o accions i temps màxim d'implementació:</u>	
<u>Responsable(s) d'implementació de l'acció o accions:</u>	
<u>Accions completada satisfactòriament [Sí/No] i comentaris</u>	
<u>Data i signatura (responsable del projecte)</u>	

## 4. Element 1.4 Auditoria interna:

### 0. Dades generals

Data auditoria:

Equip auditor: (cada auditor ha de ser competent per a la tasca encomanda i, per assegurar la seva objectivitat i imparcialitat, no pot estar implicat en el procés a auditar)

Objectiu de l'auditoria interna: Determinar si les activitats i resultats són conformes amb els requisits, propis i externs, del SAQRA, si es mantenen eficaçment, i si són idonis per assolir els objectius fixats

Abast: UPC, projecte o conveni

Norma de referència i criteris d'auditoria: ISO 9001:2015, altres normes rellevants per a cada projecte o conveni

### 1. Informe executiu

Resultat de l'auditoria: Indicar si el resultat global és conforme, llistar les no conformitats detectades i, si escau, valorar l'eficàcia de les accions correctives de les no conformitats detectades a l'auditoria anterior.

Millora contínua: Indicar els punts forts i febles, les oportunitats de millora i els riscos detectats. L'informe d'auditoria ha de donar valor afegit a l'organització auditada.

### 2. Fulls de desviació d'auditoria interna

Per a cada desviació detectada indicar:

- Data d'emissió
- Àrea/procés auditat
- Descripció de la desviació
- Evidència
- Anàlisi de les causes
- Accions correctives (tipus, responsables implementació, termini)
- Valoració de les accions correctives implementades (per a desviacions detectades en auditories anteriors)
- Data de tancament (per a desviacions detectades en auditories anteriors, un cop s'ha comprovat que la desviació s'ha resolt satisfactòriament)
- Signatura auditor

### 3. Resum de l'auditoria

#### Assistents i resum de les reunions inicial i final

Per a cada punt de la norma o bé per a cada procés que estigui planificat auditar, repetir el següent esquema:

Punt de referència de la norma i/o procés/procediments auditats:

Àrea i responsable auditat:

Auditor/a:

Fons d'evidència: Indicar els documents consultats, pot incloure un mostreig de les evidències. Recull dels canvis portats a terme a l'organització des de la darrera auditoria. Recull i estat de les no conformitats registrades pels auditats.

Avaluació i conclusions: Valorar les evidències recollides i extraure conclusions

Àrees d'atenció: el resultat pot ser (a) "no es detecten", (b) la detecció d'una operativa o circumstància que pot donar lloc en un futur a una No conformitat, o (c) la detecció de una desviació. En aquest darrer cas caldrà omplir el formulari "2. Full de desviació d'auditoria interna" de l'apartat anterior.

### 4. Pla d'auditoria

Ens els casos en que l'auditoria s'hagi de repetir periòdicament, indicar el pla per a la propera auditoria interna:

Processos/àrees i responsables a auditar

Noms dels auditors

Dates de realització

## 5. Element 2.1 Coneixement del context:

PESTELI (factors polítics, econòmics, socials, tecnològics, ecològics, laborals i "industrials" o sector específic d'activitat)	
Polítics	
Econòmics	
Socials	
Tecnològics	
Ecològics	
laborals	
Industrials	

DAFO	Fortaleses	Febleses
Oportunitats		
Amenaces		

Escenaris (en base a les dues variables més rellevants)
Optimista
Més probable
Pessimista



6. Element 2.2 Estratègia general:

Estratègia general
Missió
Visió
Línies d'expertesa

ESBORRANY FINAL

7. Element 2.3 Riscos i oportunitats (en referència només al SAQRA):

N	Risc identificat	Impacte potencial	Probabilitat	Mesura/es per mitigar impacte
1				
2		mig	alta (90%)	
3		baix		
4				
5				

N	Risc identificat	Impacte potencial	Probabilitat	Mesura mitigadora
1				
2				
3				
4				
5				



9. Element 2.5 Requeriments i expectatives de les parts interessades:

Requeriments i expectatives de les parts interessades
Parts interessades identificades (clients, destinataris, agents interessats i agents reguladors)
Requeriments de les parts interessades
Expectatives de les parts interessades

ESBORRANY FINAL

10. Element 2.6 Política i objectius/indicadors de qualitat:

Política i objectius/indicadors de qualitat
Política de qualitat
Objectius de qualitat
Indicadors de qualitat

11. Element 3.1: Governança: *(L'ORGANIGRAMA ES POT ADJUNTAR COM UN PDF, PPT o un altre format)*

Unitats o càrrecs implicats en els processos

UNITATS O CÀRRECS IMPLICATS EN ELS PROCESSOS					
Procés	Unitat o càrrec 1	Unitat o càrrec 2	Unitat o càrrec 3	Unitat o càrrec 4	Unitat o càrrec 5

Per a cada procés s'ha d'indicar el seu propietari

Governança: Responsable de procés	
Responsable	
Grups d'interès implicats i mecanismes de participació	
Rendició de comptes	

## 12. Element 3.3 Informe anual de qualitat:

- Revisió de la política de qualitat (modificar-la o indicar que es considera actualitzada)

- Objectius de qualitat

• Objectiu proposat	• Completament	• Assolit • Parcialment	• Observacions
•	•	•	•
•	•	•	•

- Indicators de resultats (nº de convenis o projectes, ...)

• Indicador	• Any n-2	• Any n-1	• Any n	• Observacions
•	•	•	•	•
•	•	•	•	•
•	•	•	•	•

- Indicators de satisfacció (resultats d'enquestes, nº de reclamacions, de queixes, felicitacions, ...)

• Indicador	• Any n-2	• Any n-1	• Any n	• Observacions
•	•	•	•	•
•	•	•	•	•
•	•	•	•	•

- Altres resultats de seguiment de la percepció de la satisfacció dels clients (reunions, ... )
- Seguiment d'accions correctives: verificació de la seva eficàcia
- Informe de revisió de processos
- Anàlisi dels processos: llistat dels canvis més significatius i la seva justificació i proposta de noves accions de millora sota el paradigma riscs-oportunitats
- Annexes (informes parcials o específics, incloent l'informe d'auditoria interna i els informes d'incidències de cada projecte o conveni).

### 13. Element 3.4 Revisió per la direcció:

Revisió per la direcció (visió global)
1.0 Valoració de canvis en l'entorn i/o expectatives dels agents interessats
1.1 Valoració dels indicadors de resultats
1.2 Valoració dels indicadors de satisfacció i d'altres resultats de seguiment de la percepció de la satisfacció dels clients (reunions, ... )
1.3 Les cinc accions i resultats principals de l'any
1.4 Valoració del grau d'assoliment dels objectius de qualitat
2. Valoració de l'estat de les accions correctives
3. Valoració del desenvolupament de cada procés
4. Priorització de les accions de millora i assignació de recursos, si s'escau



#### 14. Element 4.7 Protocol d'acollida i/o desvinculament:

**ACOLLIDA:** En el cas de l'acollida l'objectiu és que la persona que s'incorpora al grup de recerca pugui integrar-se i adaptar-se amb facilitat al tipus de recerca i activitats que es porten a terme dins la unitat.

Depenent de les dimensions i característiques de la unitat de recerca es contemplan alguna o totes les accions llistades a continuació, en el grau que sigui més adient:

- La unitat ha de designar una o diverses **persones de referència** a qui la persona de nova incorporació pugui adreçar-se en cas de dubte o necessitat, i que seran les encarregades de fer l'acollida.
- La unitat ha d'assignar i facilitar a la persona de nova incorporació els **recursos** necessaris per a que pugui portar a terme satisfactòriament la seva tasca: lloc de treball, permisos d'accés, material informàtic i/o de laboratori, etc
- La unitat ha de donar la persona de nova incorporació tota la **informació** necessària per a que pugui dur la seva tasca de manera òptima: Presentació de la unitat (presentació dels membres, objectius i valors de la unitat, sistema de qualitat, ...), pla de formació (si s'escau), organització del treball (periodicitat i contingut de les reunions, presentació de resultats...) i deixar clar el que s'espera d'ella.
- Si la unitat ho considera útil, és possible preparar una **guia** d'acollida amb informació genèrica com ara: telèfons i adreces d'interès, com reservar els espais, com accedir als repositoris d'informació, com gestionar les comandes,...

**DESVINCULACIÓ:** En el cas de desvinculació l'objectiu és que la unitat no perdi la feina realitzada per la persona i pugui aprofitar-la en la seva totalitat (és a dir, que no hi hagi pèrdua de passwords o es doni el cas que només la persona que abandona la unitat sigui la única que sap com funciona el que ha fet). Addicionalment, cal garantir que es respectin els acords de confidencialitat i que tots els recursos propis de la unitat posats a disposició de la persona són retornats adequadament.

- Sempre que sigui possible, abans de la desvinculació, la unitat ha d'assignar una persona o persones per realitzar la correcta **transferència i arxiu** si escau de la feina realitzada per la persona que abandona la unitat.

15. Element 5.5: Control de les sortides no conformes

COMPTE: CAL enregistrar TOTES les sortides no conformes DETECTADES (per nosaltres) I NO DETECTADES (informades pel client)

No conformitat 1	Com s'ha detectat ?	Què s'ha fet amb el "producte" no conforme?	Com s'ha avist al "client"?	Quina acció correctiva s'ha pres?	Qui n'és el responsable?
No conformitat 2					
No conformitat 3					
No conformitat 4					
No conformitat 5					

## 16. Element 5.6: Disseny i desenvolupament de productes i serveis (recerca realitzada)

Cal omplir el model de l'informe final tècnic i econòmic. L'informe conté la següent estructura:

(nom del conveni) i (nom de l'empresa)

1. Explicació dels treballs realitzats
2. Definició dels objectius descrits en el projecte i grau d'assoliment dels mateixos
3. Pla de contingència efectuat, si s'escau i
4. Anàlisi de la situació per valorar pròximes actuacions

ESBORRRANY FINAL