



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT
ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA DE MANRESA
EPSEM

Procés 330.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de qualitat	Comissió Permanent	29/03/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
v1	Versió simplificada d'acord amb Xarxa de Qualitat UPC	10/04/2019
v2	Adequació i coordinació dels processos propis amb els processos transversals UPC	29/03/2023



ÍNDEX

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



1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM) desplega el seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i en fa el seguiment, la seva modificació (si s'escau) i també com defineix i revisa el Sistema de Gestió Documental (SGD) del centre. A la vegada, revisa i actualitza el propi procés per garantir-ne una millora continua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa, ja siguin de grau o de màster.

3 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

[Legislació universitària estatal i autonòmica](#)

[Legislació relacionada amb el control dels documents derivats dels òrgans de govern col·legiats](#)

[Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\) d'AQU Catalunya](#)

[Procés transversal PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)

[Processos transversals del SGIQ marc de la UPC](#)

Marc intern:

[Reglament de l'EPSEM](#)

[Normatives acadèmiques de l'EPSEM](#)

[Informació general de l'EPSEM](#)

[Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEM](#)

[Sistema de Garantia Interna de Qualitat](#)

4 DEFINICIONS

Es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest document accedint al [glossari de termes i indicadors](#) de la UPC.

5 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius que integren l'Escola (estudiantat, personal docent i investigador (PDI) i personal d'administració i serveis (PAS)) i la societat en general.

Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades i millora dels processos del SGIQ mitjançant els òrgans col·legiats de l'Escola.



6 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

6.1 Desenvolupament

L'equip directiu és el responsable de la proposta de definició i modificació del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) i del Sistema de Gestió Documental (SGD).

6.1.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ

L'òrgan responsable de qualitat de l'EPSEM defineix el SGIQ de l'Escola. Anualment en fa una anàlisi global a partir de l'Informe Integral del SGIQ, generat d'acord al procés *6.1 Recollida de dades i anàlisi de resultats*, el qual integra la revisió de cadascun dels processos del SGIQ. La responsabilitat de l'elaboració d'aquests informes amb les corresponents revisions i propostes de millora recau en els responsables de cada procés del SGIQ. En l'anàlisi global s'ha de tenir en compte la revisió i millores dels processos transversals del SGIQ marc de la UPC, tal i com estableix el procés transversal *PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC*. Una vegada recollits aquests informes, es genera l'Informe de la revisió del SGIQ.

La revisió del SGIQ ha de permetre avaluar l'adequació i la interrelació dels processos, la necessitat d'eliminar-ne o de crear-ne de nous, l'eficiència i la compleció dels mateixos processos per aconseguir els seus objectius i la possible revisió de la política i dels objectius de qualitat del centre. També ha de detectar la utilització ineficient dels serveis i recursos materials i altres oportunitats de millora.

D'aquesta revisió del SGIQ es poden generar propostes de millora tant del propi SGIQ de l'Escola com dels processos transversals de la UPC que estan vinculats als processos de l'EPSEM. Les primeres es fan arribar a l'equip directiu de l'Escola que, si s'escau, les presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació. Les segones seran comunicades al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC.

La unitat especialitzada de la unitat transversal de gestió (UTG), que dona suport a la sotsdirecció responsable de qualitat, publica el SGIQ al web del centre, tal com s'indica al procés *330.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

La sotsdirecció responsable de qualitat vetlla per assegurar la implantació i les modificacions com a conseqüència de la revisió del SGIQ, amb la col·laboració dels responsables de cadascun dels processos. També actualitza el mapa de processos, adaptant-lo a aquesta revisió del SGIQ.

6.1.2 Control de la documentació

El centre disposa d'un Sistema de Gestió Documental (SGD) que permet accedir fàcilment a la versió actualitzada dels documents que es generen. La definició i revisió de l'SGD és responsabilitat de l'equip directiu avalat per l'òrgan responsable de qualitat de l'Escola. Les unitats especialitzades de la UTG implementen l'SGD, codificant i arxivant la documentació dels processos del SGIQ. La sotsdirecció responsable de qualitat vetlla per la gestió documental i el control de canvis, per tal que els documents estiguin actualitzats i es garanteixi el seu accés als grups d'interès.

Les unitats especialitzades de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors, les valoracions de l'estudiantat, del PDI i del PAS, i les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb el desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació (tal com es recull el procés *330.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*).

La sotsdirecció responsable de qualitat analitza anualment aquests resultats, seguint el procés *330.6.1 Recollida de dades i anàlisi de resultats*. D'aquesta anàlisi es fan, si s'escau, propostes de millora relatives al desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i del control de la documentació. També, si s'escau, es poden formular propostes de millora vinculades als diferents processos transversals del SGIQ marc de la UPC i, en particular, del procés transversal *PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC*.

La unitat especialitzada de la UTG s'encarrega de publicar la informació que correspongui.

[Veure fluxograma]



6.2 Queixes i suggeriments

Una [bústia](#) de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions es troba a l'abast de tots els grups d'interès de l'Escola a través del seu web.

Les unitats especialitzades de la UTG recullen i gestionen les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb el desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació (tal com es recull en el procés 330.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*).

6.3 Revisió del procés

Atenent els valors dels indicadors del procés, el grau de satisfacció de l'estudiantat, del PDI i del PAS, i les queixes o suggeriments sobre el procés, la sotsdirecció responsable de qualitat s'encarrega de revisar anualment el funcionament del procés i implantar-hi, si s'escau, propostes de millora segons el propi procés 330.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. També, si s'escau, es poden formular propostes de millora dels diferents processos transversals del SGIQ marc de la UPC i, en particular, del procés transversal *PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC*.

7 INDICADORS

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

Codi indicador	Tipus	Nom / Descripció
IN-8.1-1	clau	Nombre de processos implantats
IN-8.1-2	clau	Nombre de processos modificats, eliminats o creats de nou
IN-8.1-3	clau	Nombre de plans o procediments derivats del SGIQ creats o modificats
IN-8.1-4	operatiu	Coneixement del PDI de l'existència del SGIQ i dels seus processos
IN-8.1-5	operatiu	Coneixement del PAS de l'existència del SGIQ i dels seus processos
IN-8.1-6	operatiu	Suggeriments i queixes rebudes en relació a aquest procés

8 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
Acta de la reunió de l'equip directiu sobre el SGIQ i el SGD	Secretari/ària acadèmic/a	OpenProject 'Direcció'	5 anys



Acta de la reunió de la Comissió Permanent sobre la revisió integral del SGIQ i per avalar el SGD	Secretari/ària acadèmic/a	Genweb 'Govern UPC' > EPSEM > Comissió Permanent	Permanent
Acta de la Comissió Permanent amb l'aprovació del SGIQ	Secretari/ària acadèmic/a	Genweb 'Govern UPC' > EPSEM > Comissió Permanent	Permanent
Sistema de Garantia interna de Qualitat (SGIQ)	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat	Permanent
Sistema de Gestió Documental (SGD).	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat	Permanent
Informe de la revisió del SGIQ	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent
Informe d'actualització de la documentació	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat	Permanent
Informe d'avaluació dels indicadors del procés	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent
Memòria, informe de gestió de l'Escola	Secretari/ària Acadèmic/a	Web de l'Escola	Permanent
Informe de revisió del procés	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent

9 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: sotsdirector/a responsable de qualitat.

Responsable gestor: cap de la unitat transversal de gestió (UTG).

Responsable de l'aprovació: Comissió Permanent.

- **Equip directiu:** definir, desplegar, fer el seguiment i promoure la revisió i modificació del SGIQ; definir i revisar el SGD.
- **Comissió Permanent:** rebre l'informe de la revisió de cadascun dels processos; fer una revisió integral dels informes de les propostes de millora del SGIQ; avalar el SGD; debatre i aprovar el SGIQ i les seves modificacions.



- **Sotsdirector/a responsable de qualitat:** garantir l'actualització dels documents corresponents als processos del SGIQ; elaborar l'informe d'avaluació dels indicadors del procés; valorar i assegurar la implantació de les accions de millora; revisar el procés.
- **Responsables dels processos del SGIQ EPSEM:** elaborar l'informe d'avaluació dels indicadors del procés corresponent; proposar accions de millora vinculades a cada procés; implantar el SGIQ i les seves modificacions.
- **Unitat transversal de gestió (UTG):** publicar el SGIQ; implementar el SGD; codificar i arxivar la documentació dels processos del SGIQ; publicar la informació; recollir dades; gestionar les propostes de millora.

10 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Sotsdirector/a responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la unitat transversal de gestió (UTG)
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Estudiantat, PDI i PAS: mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors en els que es basa l'anàlisi de resultats. Institucions, organitzacions i empreses: mitjançant la seva participació en el Consell Assessor de l'Escola.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats a les reunions de la Comissió Permanent i de la Junta d'Escola, i també a les memòries EPSEM i a l'informe de gestió de l'Escola.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida d'informació per l'anàlisi del procés es basa en els indicadors descrits a l'apartat 7 i en les propostes dels grups d'interès obtingudes a partir dels mecanismes de participació.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'equip directiu fa una revisió interna del procés amb caràcter anual. Si escau, les millores que es creuen apropiades es proposen a la Comissió Permanent per a la seva consideració.



11 FLUXGRAMA



