

# SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

## ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'EDIFICACIÓ DE BARCELONA

### 310.1.1 Definició de la política i objectius de qualitat

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
3	Actualització del disseny segons el model simplificat	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/7/2019
4	Actualització dels enllaços	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/12/2020
5	Actualització del nom del responsable	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	21/7/2021
6	Actualització de la Finalitat, les Responsabilitats i el Desenvolupament	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	26/7/2022
7	Actualització de les Evidències	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat <sup>(1)</sup>	6/7/2023
8	Actualització del disseny per adaptar-lo al nou format i contingut	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat <sup>(2)</sup>	30/5/2024
9	S'ha canviat la numeració interna del punt 4. S'ha modificat el redactat del subpunt 4.1. S'ha afegit la columna de descripció dels indicadors i s'ha tret la columna tipus. S'ha canviat la distribució a l'apartat 7. S'ha canviat el format de la taula de l'apartat 10. S'ha modificat el fluxgrama	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat <sup>(2)</sup>	25/10/2024

(1) Per delegació de la Junta d'Escola el 21/12/2022

(2) Per delegació de la Junta d'Escola el 15/12/2023

## ÍNDEX

1.	FINALITAT .....	3
2.	ABAST .....	3
3.	DEFINICIONS.....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
4.1.	QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	4
4.2.	ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS .....	4
4.3.	PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ .....	4
5.	INDICADORS .....	4
6.	EVIDÈNCIES .....	5
7.	RESPONSABILITATS .....	5
8.	GRUPS D'INTERÈS.....	6
9.	NORMATIVES / REFERÈNCIES .....	6
10.	FITXA RESUM.....	7
11.	FLUXGRAMA .....	8
	ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS.....	10

## 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) defineix, aprova, revisa i actualitza la política i els objectius de qualitat i d'ell depèn el pla Estratègic de l'Escola. Alhora, revisa i fa el seguiment del procés per garantir-ne una millora contínua.

## 2. ABAST

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

## 3. DEFINICIONS

Al [Glossari de termes i indicadors de la UPC](#) es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest procés.

## 4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

### Política i objectius de qualitat

El director o directora, amb el suport de l'equip directiu, és responsable de definir la política i els objectius de qualitat, que es revisen periòdicament, fent un anàlisi i revisió anual dels resultats inclosos a la memòria del centre, al document 310. Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ, als informes de seguiment i d'acreditació de les titulacions amb el pla de Millora, obtinguts d'acord amb el procés 310.2.1 *Garantia de la qualitat dels programes formatius*, i prenen en consideració el procés transversal de la UPC [PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC](#).

En funció dels resultats, la subdirecció de Qualitat, en cas que sigui necessari, elabora les propostes de modificació que corresponguin, detallades a la política de qualitat i als processos del SGIQ del centre, i són debatudes i aprovades, en el seu cas, per la Comissió de Qualitat. Aquesta Comissió també té la potestat de proposar modificacions. A partir de les directrius de qualitat, definides a la política de qualitat, l'equip directiu revisa i modifica, si escau, el pla Estratègic del centre.

### Pla Estratègic

El director o directora, amb el suport de l'equip directiu, és el responsable del disseny del pla Estratègic de l'Escola, d'acord amb els objectius i la política de qualitat del centre i en línia amb el pla Estratègic de la UPC, elaborat d'acord amb el procés transversal [PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC](#). En aquest pla Estratègic es defineixen els objectius i els reptes estratègics que han d'orientar la gestió i el funcionament de l'Escola al llarg de la vigència del pla. Per a la seva elaboració se segueixen les metodologies pautades pel GPAQ i es creen mecanismes de participació de tota la comunitat EPSEB.

L'equip directiu analitza els resultats dels indicadors, les valoracions de l'estudiantat, el PDI i el PTGAS així com les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions relacionades amb la política i objectius de qualitat i el pla Estratègic d'acord amb el procés 310.6.1 *Recollida i anàlisi dels resultats* i formula les propostes de millora que consideri oportunes. Aquesta modificació queda recollida en el Sistema de Garantia Interna de Qualitat del centre (SGIQ) a través del procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*.

**310.1.1 Definició de la política i objectius de qualitat**

La Junta d'Escola serà la responsable d'aprovar la política i els objectius de qualitat, el pla Estratègic així com les possibles propostes de millora que es plantegin. L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes dona suport a la subdirecció de Qualitat.

**4.1. QUEIXES I SUGGERIMENTS**

La bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions és d'accés a tots els grups d'interès des del web de l'Escola i des dels codis QR accessibles des de totes les aules.

Anualment, l'Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats és la responsable d'executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre, relacionades amb aquest procés, tal i com s'estableix al procés *310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

**4.2. ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS**

La subdirecció de Qualitat, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisa els resultats dels indicadors, el grau de satisfacció dels grups d'interès i les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions que s'han rebut relacionades amb aquest procés, d'acord amb el que estableix el procés *310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats* i els processos transversals [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) i el [PT.12 Recollida de la informació](#) i, si s'escau, introduirà canvis a la *Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés* ([Annex 1](#)).

També, si s'escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés *310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació* i al procés transversal [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la *Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés*.

**4.3. PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ**

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes és la responsable de publicar la informació al web de l'Escola, segons el procés *310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

[\[Veure fluxograma\]](#)

**5. INDICADORS**

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors del centre. La periodicitat de l'anàlisi dels resultats d'aquests indicadors és anual:

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.310.1.1	Percentatge d'assoliment dels objectius de qualitat del centre	Mostra el grau d'assoliment dels objectius estratègics fixats per l'Escola. En el cas que aquest grau d'assoliment sigui inferior al previst, caldrà trobar la causa i iniciar les accions de millora necessàries per aconseguir l'objectiu fixat
IN02.P.310.1.1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb aquest procés	Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb el procés 310.1.1

## 6. EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. I les que cal generar per avaluar aquest procés són:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.310.1.1	Política i objectius de qualitat	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Fins a nova proposta
EV02.P.310.1.1	Pla Estratègic del centre	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Fins a nova proposta
EV03.P.310.1.1	Acords de la Junta d'Escola relacionats amb aquest procés	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Òrgans UPC 2.0 (intranet)	Permanent
EV04.P.310.1.1	Informe de revisió del SGIQ	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV05.P.310.1.1	Memòria de l'Escola	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV06.P.310.1.1	Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés	Subdirecció de Qualitat	Repositori digital de la subdirecció de Qualitat	Permanent

## 7. RESPONSABILITATS

### Òrgan propietari del procés:

- **Director o directora:** definir la política i els objectius de qualitat i el pla Estratègic de l'Escola, amb el suport de l'equip directiu. Revisar el procés.

### Altres agents implicats:

#### Òrgan responsable gestor:

- **Cap de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit d'Edificació de Barcelona:** donar suport a l'equip directiu en la implementació de la política i els objectius de qualitat.

#### Òrgan responsable de l'aprovació del procés:

- **Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui:** aprovar les propostes de modificació de la política i objectius de qualitat i del SGIQ. Debatre i aprovar la política i els objectius de qualitat. Aprovar aquest procés. A més, la Junta d'Escola serà la responsable d'aprovar les propostes de modificació del pla Estratègic i de la seva aprovació.

**Altres:**

- **Equip directiu:** definir i revisar la política i els objectius de qualitat. Dissenyar, revisar i modificar, si s'escau, el pla Estratègic. Analitzar els resultats dels indicadors, les valoracions de la comunitat EPSEB i les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions relacionades amb aquest procés. Valorar i assegurar la implementació de les accions de millora.
- **Subdirecció de Qualitat:** elaborar propostes de modificació relacionades amb la política i objectius de qualitat i el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat. Revisar el procés i fer-ne modificacions, si escau.
- **Comissió de Qualitat:** aprovar les propostes de modificació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat.
- **Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats:** executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre.
- **Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** donar suport a la subdirecció de Qualitat. Publicar la informació al web de l'Escola.

## 8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són: l'estudiantat, el personal docent i investigador (PDI), el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), les persones titulades del centre i la societat en general (empreses, institucions, organitzacions, etc.).

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.

## 9. NORMATIVES / REFERÈNCIES

— Marc extern:

[Política de Qualitat de la UPC](#)

[Pla Estratègic de la UPC](#)

[Legislació universitària d'àmbit autonòmic i estatal](#)

[Documents de referència de l'Agència per a la qualitat del Sistema Universitari de Catalunya \(AQU\)](#)

— Marc intern:

[Política i objectius de Qualitat de l'EPSEB](#)

[Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'EPSEB](#)

[Informació general de l'EPSEB](#)

[Informes de seguiment de l'EPSEB](#)

[Memòries acadèmiques de l'EPSEB](#)

[Reglament d'organització i funcionament de l'EPSEB](#)

[Informació dels estudis de l'EPSEB](#)

[Informació acadèmica de l'EPSEB](#)

— Processos transversals de la UPC relacionats

[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](#)

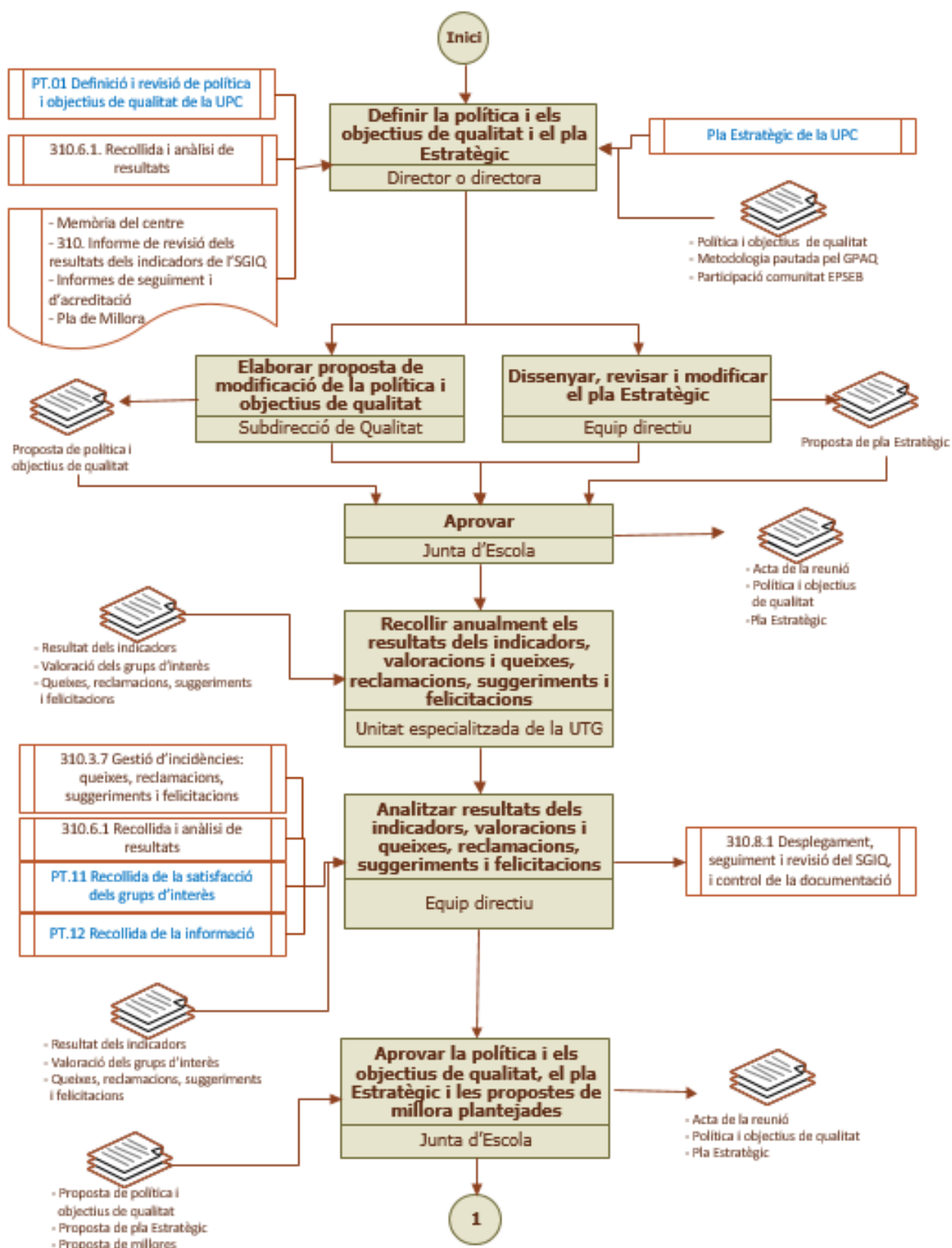
[PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#)

[PT.12 Recollida de la informació](#)

## 10. FITXA RESUM

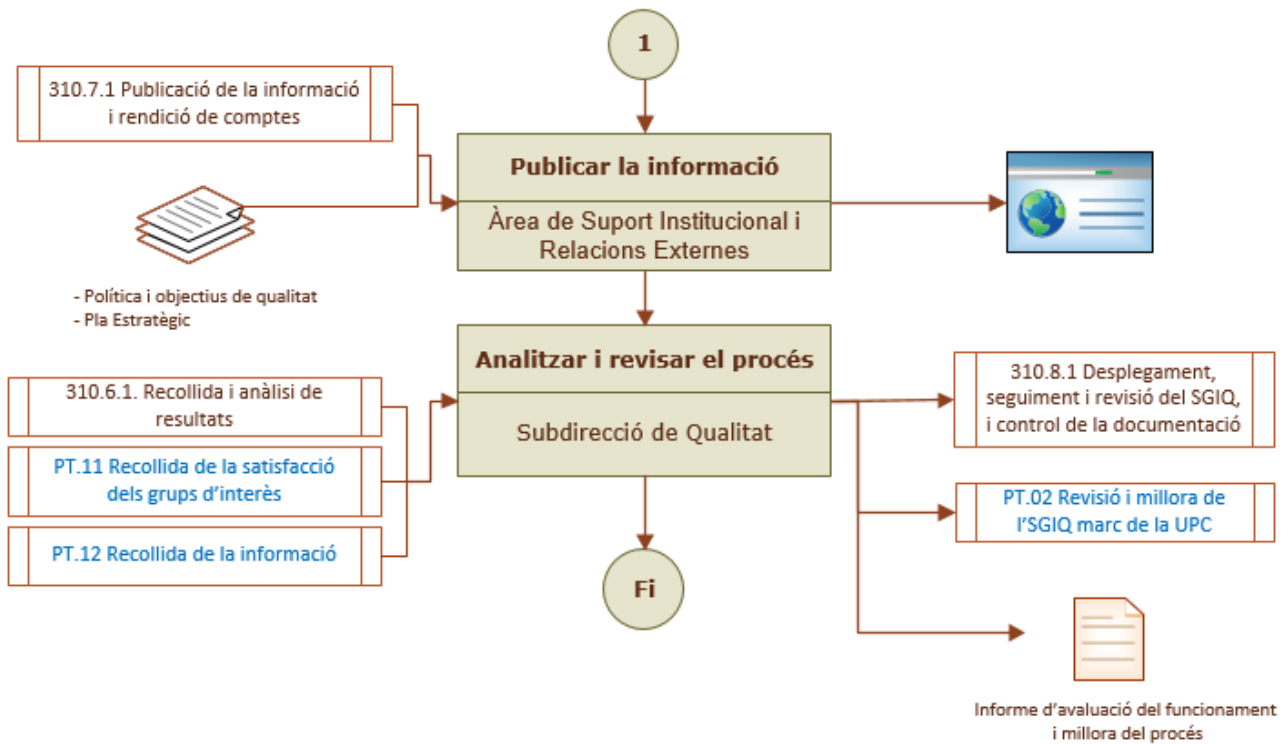
<b>ÒRGAN PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Director o directora
<b>ÒRGAN RESPONSABLE GESTOR</b>		Cap de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit d'Edificació de Barcelona
<b>ÒRGAN RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui
<b>G R U P S  D' I N T E R È S</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p>L'estudiantat, el PDI i el PTGAS a través de la participació en els òrgans col·legiats de l'Escola i a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que poden trobar al web de l'Escola.</p> <p>Les persones titulades, les empreses, les institucions, les organitzacions, etc. ho poden fer a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que trobaran al web de l'Escola.</p> <p>Aquests mecanismes estan definits al procés <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<p>L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats davant la Junta d'Escola. Vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi d'aquest procés, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació es farà d'acord amb el que s'estableix al procés <i>310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		<p>Les Àrees especialitzades de la UTG realitzen la recollida d'informació segons els processos <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i> i <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p> <p>L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'òrgan gestor, analitzen la informació recollida d'acord amb el procés <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i>.</p>
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		<p>L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'equip directiu, defineixen la política de qualitat i el pla Estratègic del centre. Així mateix, revisen el procés i, si s'escau, hi implanten propostes de millora.</p> <p>L'òrgan responsable gestor s'encarrega de donar suport a l'equip directiu en la implementació de la política i objectius de qualitat, i vetlla per la seva publicació al web i de la recollida de les dades i dels indicadors.</p>

## 11. FLUXGRAMA





310.1.1 Definició de la política i objectius de qualitat



## ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS

Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió	310.1.1 Definició de la política i objectius de qualitat		
Data de la revisió			
Càrrec de la persona responsable del procés i de la revisió			
Versió i data en el moment de la revisió			
Pregunta	Sí	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 i/o 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 una proposta de millora			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments, reclamacions o propostes de millora del procés per part d'algun dels grups d'interès? Indica quines han estat, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fan, indica quines			
<b>Propostes de millora / modificació (PM)</b>	<b>Breu descripció de la proposta</b>		
Cal utilitzar com a codi PM.310.XX.YYYY.Z on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i Z és el número de la proposta			
PM.310.XX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implica la modificació del procés?:</li> <li>- Diagnòstic:</li> <li>- Objectius que es volen assolir:</li> <li>- Accions proposades:</li> <li>- Prioritat:</li> <li>- Responsable:</li> <li>- Termini: curs xxxx-xxxx</li> <li>- Iniciat: Sí / No</li> </ul>		