

# SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

## ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'EDIFICACIÓ DE BARCELONA

### 310.8.1. Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny del nou procés	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/7/2019
2	Actualització dels enllaços i Responsabilitats	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/12/2020
3	Actualització del nom del responsable	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	21/7/2021
4	Actualització de responsabilitats i del desenvolupament	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	26/7/2022
5	Actualització d'alguns enllaços de Normatives / Referències, del Desenvolupament del procés	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat <sup>(1)</sup>	6/7/2023
6	Actualització del disseny per adaptar-lo al nou format i contingut	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat <sup>(2)</sup>	25/7/2024
7	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.	DEFINICIÓ.....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
4.1.	QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	5
4.2.	ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS .....	5
4.3.	PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ .....	5
5.	INDICADORS .....	5
6.	EVIDÈNCIES .....	6
7.	RESPONSABILITATS .....	7
8.	GRUPS D'INTERÈS .....	8
9.	NORMATIVES / REFERÈNCIES .....	8
10.	FITXA RESUM.....	9
11.	FLUXGRAMA .....	10
	ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS.....	13

## 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) desplega el seu SGIQ i en fa el seguiment i la seva modificació, si escau, i també com implanta i revisa el sistema de gestió documental (SGD). D'igual manera, es revisa i es 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. DEFINICIÓ

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

### Sistema de Garantia Interna de la Qualitat del centre

El desplegament, el seguiment i la revisió de l'SGIQ del centre es fa de forma anual a partir dels *Informes d'avaluació del funcionament i millora dels processos de l'SGIQ*. La responsabilitat d'elaborar aquests informes, la seva valoració i les propostes de millora recauen en la persona responsable o les persones responsables de cada un dels processos que, per fer-ho, tindran en compte el quadre de comandament dels indicadors, elaborat per l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes i d'acord amb el procés *310.6.1 Recollida i anàlisi de resultats*. Una vegada recollits aquests informes es genera el document *310. Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ*.

L'equip directiu és el responsable de definir, desplegar, fer el seguiment i promoure la revisió i modificació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) del centre i de definir el sistema de gestió documental (SGD).

### Sistema de gestió documental

L'Escola disposa d'un sistema de gestió documental (SGD), relacionat amb l'SGIQ del centre, on es descriuen els mecanismes de creació, de manteniment i de conservació dels documents i dels expedients digitals des del moment de la seva creació fins que són transferits a l'arxiu on romandran de forma temporal o permanent i permet accedir fàcilment a la versió actualitzada dels documents que es generen.

La definició de l'SGD és responsabilitat de l'equip directiu i avalat per la subdirecció de Qualitat. Les diferents àrees de la Unitat Transversal de Gestió recolliran i arxivaran la documentació dels processos de l'SGIQ, i implementaran el sistema de gestió documental. La subdirecció 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, així mateix valora el sistema i proposa millores, si escau. Correspon a la Comissió de Qualitat revisar el sistema de gestió documental i la Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui aprovar-lo.

## Desplegament de l'SGIQ

La subdirecció de Qualitat, amb el suport de l'equip directiu, difon la qualitat al centre i vetlla perquè les parts interessades coneguin l'existència dels processos i dels plans de l'SGIQ, el Manual de Qualitat, el Mapa de processos i el quadre de comandament dels indicadors associats. La seva vigència és variable en funció del context i l'establert al pla Estratègic de l'Escola. Les persones responsables dels processos són les encarregades que les accions de gestió es portin a terme.

## Seguiment i revisió de l'SGIQ del centre

La Comissió de Qualitat revisa anualment l'SGIQ tenint en compte el document 310. *Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ* i el quadre de comandament. Aquesta revisió 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.

Amb aquesta revisió, la Comissió de Qualitat també ha de detectar la utilització ineficient dels serveis i recursos materials i altres oportunitats de millora i, si escau, una proposta de modificació parcial o global de l'SGIQ que es farà arribar a l'equip directiu qui la presentarà a la Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui per al seu debat i aprovació, si escau.

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes publica l'SGIQ a la pàgina web del centre, tal i com s'indica al procés 310.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*, i mantindrà actualitzat el document *Relació i control de documents interns de l'SGIQ*, on s'hi detallen les modificacions afegides als processos que integren l'SGIQ, arran de les revisions i anàlisis realitzats.

La subdirecció de Qualitat vetlla per assegurar la implantació i les modificacions com a conseqüència de la revisió de l'SGIQ, amb la col·laboració dels responsables de cadascun dels processos de l'SGIQ. Així mateix, també mantindrà actualitzat el mapa de processos, adaptant-lo a aquesta revisió de l'SGIQ.

## Quadre de comandament

Les diferents àrees de la Unitat Transversal de Gestió recolliran anualment els valors dels indicadors i les valoracions dels grups d'interès relacionats amb el desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació, tal i com es recull al procés 310.6.1 *Recollir i analitzar els resultats* i els fa arribar a l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes perquè elabori el quadre de comandament dels indicadors.

## Pla de millora

La subdirecció de Qualitat s'encarrega anualment de revisar i analitzar el funcionament del procés i dels seus resultats i d'implantar-hi, si escau, propostes de millora d'acord amb el que estableix aquest mateix procés. Aquestes propostes de millora s'incorporaran al pla de Millora a través de l'eina de suport *Seguiment i Acreditació de les Titulacions* (SAT) gestionada pel GPAQ.

## Revisió i millora dels processos transversals de l'SGIQ de la UPC

El procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#) estableix que els centres poden participar en la revisió i millora dels processos transversals de la UPC.

Les persones responsables dels processos faran arribar a la subdirecció de Qualitat del centre les seves queixes i suggeriments en relació amb els processos transversals de la UPC. Serà aquesta subdirecció

**310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació**

l'encarregada de trametre'ls, pels canals de comunicació definits, a les persones responsables dels processos transversals.

Quan hi ha canvis en els processos transversals de la UPC, serà la subdirecció de Qualitat qui valorarà l'impacte en els processos específics del centre i, si s'escau, elaborarà una proposta de modificació dels processos específics del centre i la presentarà a la Comissió de Qualitat per a la seva revisió. Posteriorment, passarà per la Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui per a la seva aprovació.

#### 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 en aquest propi procés i així com 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.310.8.1	Nombre de processos implantats	Es comptabilitzen tots els processos que formen part de l'SGIQ
IN02.P.310.8.1	Nombre de processos, modificats, eliminats o creats de nou	Es comptabilitzen els processos que han estat modificats, eliminats o bé han estat creat nous

**310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació**

Codi indicador	Nom	Descripció
IN03.P.310.8.1	Nombre de documents inclosos al sistema de gestió de la documentació	Es comptabilitzen tots els documents que formen part del sistema de gestió documental
IN04.P.310.8.1	Percentatge de PDI que coneix l'existència de l'SGIQ i dels seus processos	És el nombre de PDI que sap de l'existència de l'SGIQ del centre i dels processos que en formen part
IN05.P.310.8.1	Percentatge de PTGAS que coneix l'existència de l'SGIQ i dels seus processos	És el nombre de PTGAS que sap de l'existència de l'SGIQ del centre i dels processos que en formen part
IN06.P.310.8.1	Percentatge d'estudiantat que coneix l'existència de l'SGIQ i dels seus processos	És el nombre d'estudiantat que sap de l'existència de l'SGIQ del centre i dels processos que en formen part
IN07.P.310.8.1	Percentatge d'accions de millora no implantades	És el nombre d'accions de millora que no s'han implantat encara
IN08.P.310.8.1	Percentatge d'assoliment dels objectius associats als indicadors del quadre de comandament	És el grau d'assoliment dels objectius establerts per a cada indicador que forma part del quadre de comandament
IN09.P.310.8.1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb aquest procés	Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb el procés 310.8.1

## 6. EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix aquest procés. I les que cal generar per avaluar-lo són:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.310.8.1	310. Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV02.P.310.8.1	Sistema de gestió de la documentació	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV03.P.310.8.1	Acta de la reunió de la Comissió de Qualitat amb l'anàlisi de l'SGIQ i la proposta de modificació, si escau	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Òrgans UPC 2.0 (intranet)	Permanent
EV04.P.310.8.1	Acta de la Junta d'Escola amb la ratificació de la modificació de l'SGIQ, si s'escau	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Òrgans UPC 2.0 (intranet)	Permanent
EV05.P.310.8.1	Processos modificats i nous	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV06.P.310.8.1	Document <i>Relació i control de documents interns de l'SGIQ</i>	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV07.P.310.8.1	Llistat de documents de l'SGIQ	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV08.P.310.8.1	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:

- **Subdirecció de Qualitat:** rebre els informes de revisió de cadascun dels processos. Elaborar l'Informe de revisió del SGIQ. Vetllar per assegurar la implantació i les modificacions com a conseqüència de la revisió del SGIQ. Vetllar per la gestió documental i el control de canvis. Garantir l'accés dels documents a tots els grups d'interès, i valorar el sistema. Analitzar els resultats i proposar accions de millora, si escauen. Analitzar i revisar anualment el procés i fer propostes de millora, si escau.

### Altres agents implicats:

#### Òrgan responsable gestor:

- **Cap de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit d'Edificació de Barcelona:** coordinar les diverses Àrees de la UTG per a la recollida i l'arxiu de la documentació. Gestionar els canals d'accés als documents per part dels grups d'interès.

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

- **Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui:** aprovar els processos de l'SGIQ. Aprovar els plans vinculats a aquests processos de l'SGIQ. Aprovar l'SGD. Aprovar l'informe de revisió de l'SGIQ. Aprovar aquest procés.

#### Altres:

- **Equip directiu:** actualitzar el mapa de processos. Definir, desplegar, fer el seguiment i promoure la revisió i modificació de l'SGIQ. Definir i revisar l'SGD. Presentar a la Junta d'Escola o comissió en qui delegui la proposta de modificacions parcials o globals de l'SGIQ.
- **Responsables dels processos:** elaborar els informes de revisió dels processos dels quals són responsables i proposar accions de millora, si escauen.
- **Comissió de Qualitat:** rebre l'Informe de revisió de l'SGIQ. Revisar l'SGIQ i proposar accions de millora de l'SGIQ, si escau.
- **Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** elaborar l'informe de resultats de l'SGIQ. Publicar l'SGIQ al web del centre. Mantenir actualitzat el document *Relació i control de documents interns de l'SGIQ*. Publicar aquest procés i tota la documentació relacionada amb ell al web de l'Escola. Recollir i arxivar la documentació dels processos de l'SGIQ. Implementar l'SGD. Recollir anualment indicadors.
- **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. Recollir anualment indicadors.
- **Àrea de Planificació i Gestió d'Estudis de grau i màster:** recollir anualment indicadors.

## 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:

[Legislació estatal, autonòmica i local de les Universitats i el sector públic](#)  
[Legislació relacionada amb el control dels documents derivats dels òrgans de govern col·legiats](#)  
[Sistema de gestió documental de la UPC](#)  
[Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\) d'AQU Catalunya.](#)  
[Normativa en matèria de gestió documental de la Generalitat de Catalunya](#)

— Marc intern:

[Normatives específiques de l'EPSEB](#)  
[Memòries acadèmiques de l'EPSEB](#)  
[Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEB](#)  
[Reglament intern de l'EPSEB](#)  
[Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'EPSEB](#)

— Procés transversal de la UPC relacionat:

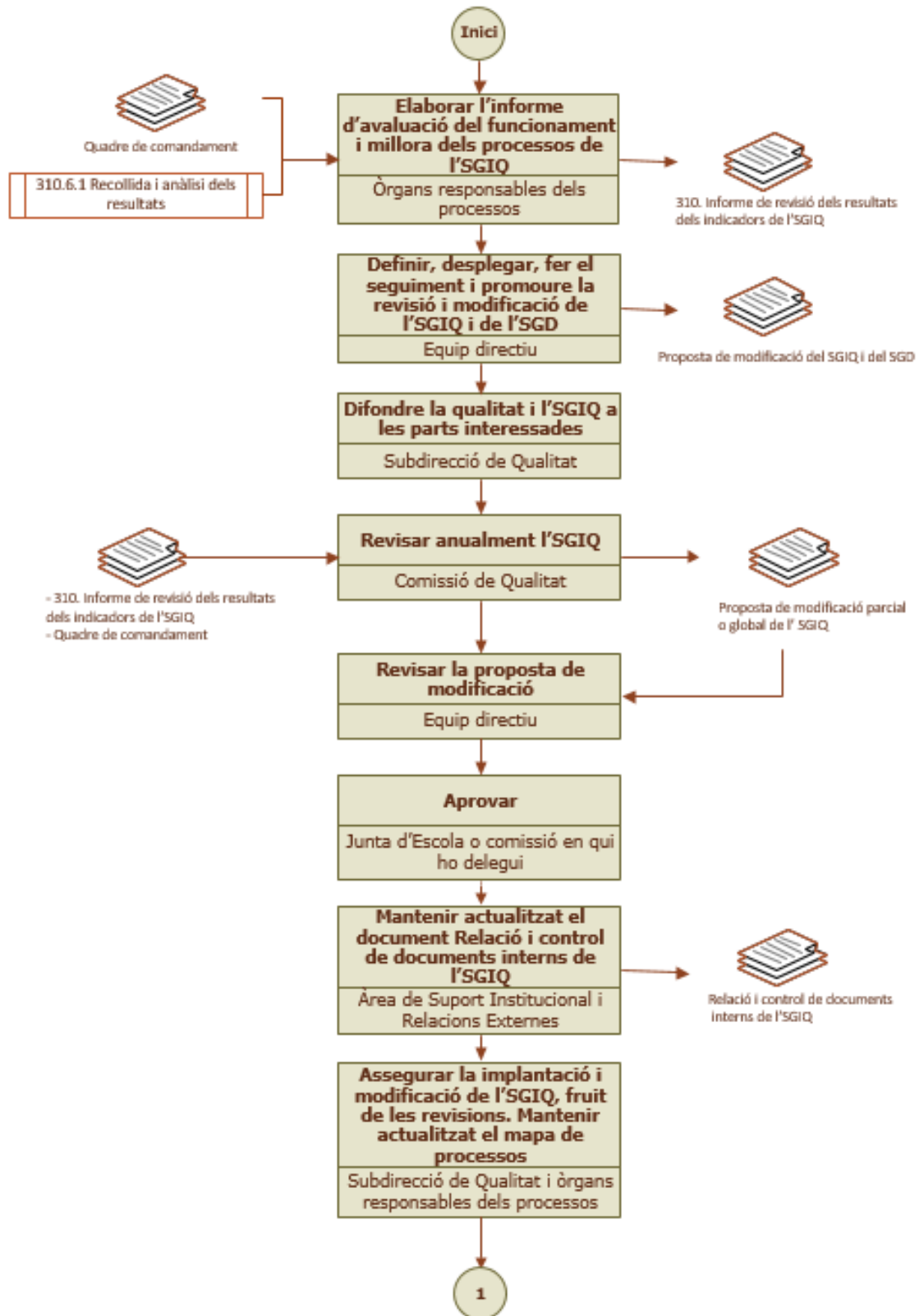
[PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)  
[PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#)  
[PT.12 Recollida de la informació](#)



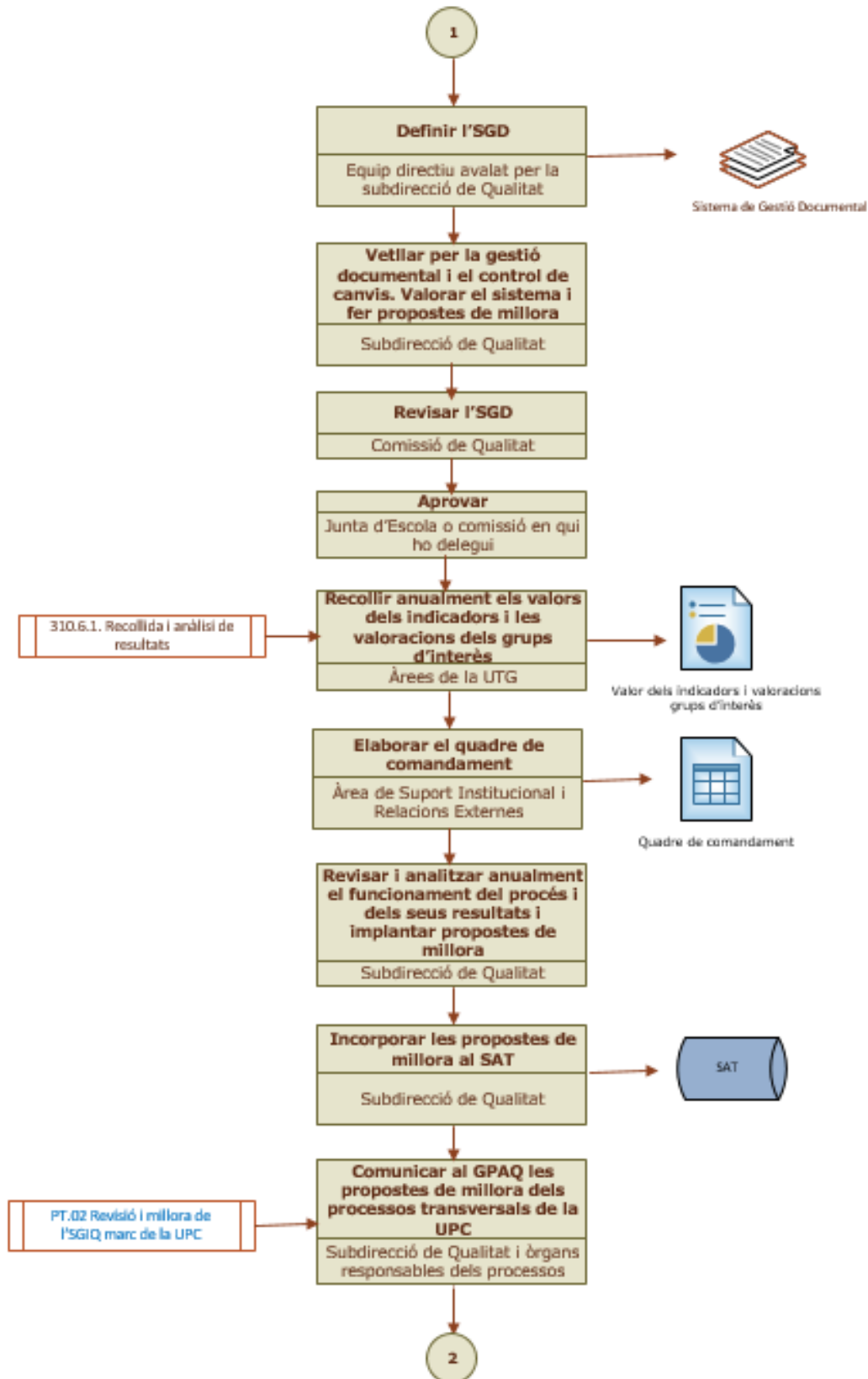
## 10. FITXA RESUM

<b>ÒRGAN PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Subdirecció de Qualitat
<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'òrgan gestor, s'encarreguen de fer el seguiment, la revisió i, si s'escau, implantar-hi propostes de millora. També garanteixen l'actualització dels documents corresponents als processos del SGIQ del centre i l'elaboració del <i>310. Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ</i> i el document <i>Relació i control de documents interns del SGIQ</i>.</p>

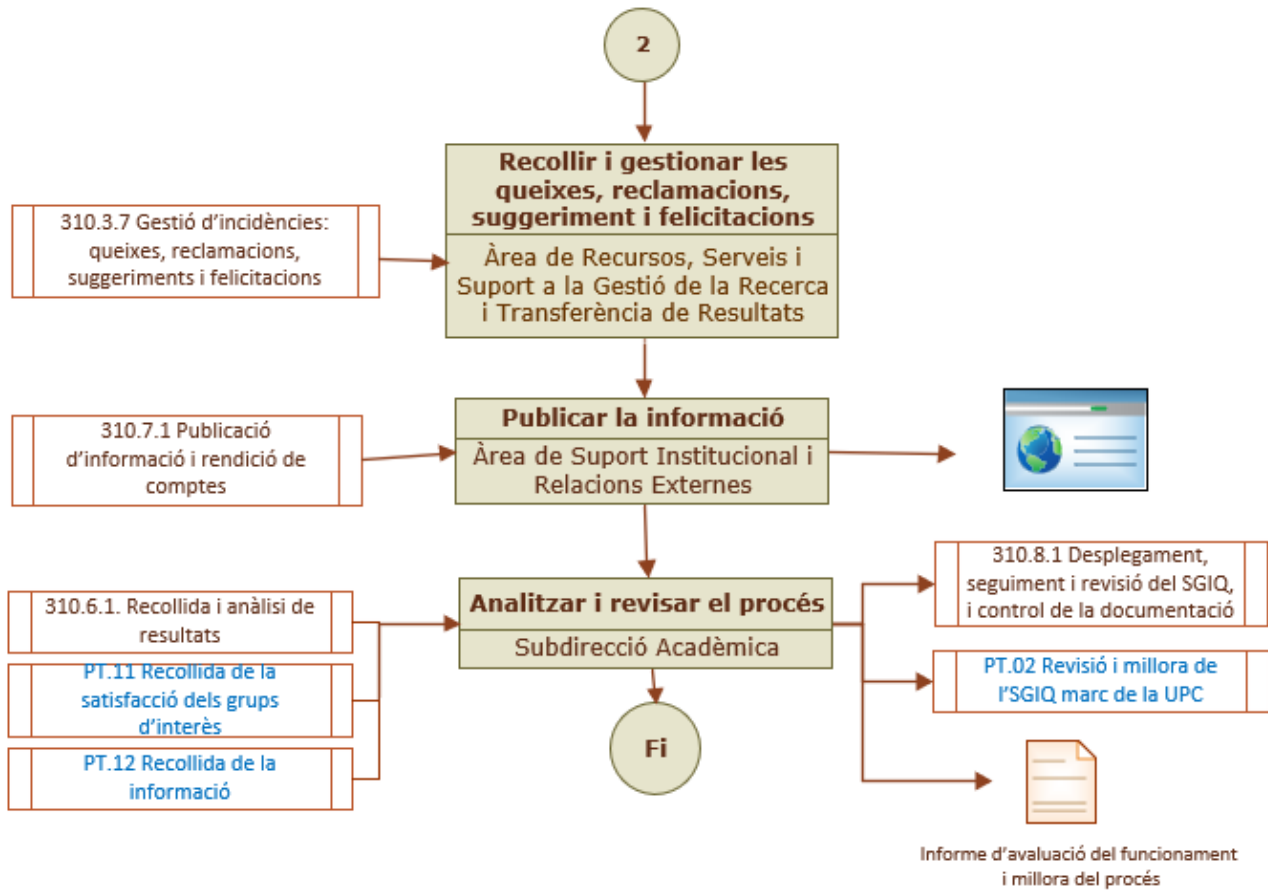
## 11. FLUXGRAMA



310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació



310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació



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

Informe d'avaluació del funcionament i millora del sistema de gestió documental			
Nom i codi del procés objecte de la revisió	310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació		
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>		