



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura  
de Barcelona



## Sistema Intern de Garantia de la Qualitat SIGQ Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona ETSAB

### 210.1.2 REVISIÓ I MILLORA DE L'SIGQ DE L'ETSAB

Propietari o propietària del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat	Junta d'escola	Abril-2024



**ÍNDEX**

1	FINALITAT .....	3
2	ABAST.....	3
3	DEFINICIONS .....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
4.1	Desenvolupament.....	3
4.2	Queixes i suggeriments .....	4
4.3	Revisió del procés.....	4
5	INDICADORS .....	4
6	EVIDÈNCIES.....	4
7	RESPONSABILITATS .....	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	6
10	FLUXGRAMA.....	7
11	ANNEX I. PLANTILLA D'INFORME D' AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROCESSOS .....	8
12	ANNEX II. PLANTILLA INFORME D' AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DEL SIGQ.....	9
13	ANNEX III. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS .....	10



### 1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) fa el desplegament, la revisió i la modificació, si escau, dels processos i del Manual de qualitat, que conformen el SIGQ de l'ETSAB, i com participa en la millora del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIC) marc de la UPC.

### 2 ABAST

El present document és d'aplicació als processos i al manual de qualitat del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de l'ETSAB.

### 3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat. Unitat Tècnica de Gestió d'Arquitectura de Barcelona (UTGAB), és l'estructura de suport tècnic als processos, formada per Personal Tècnic de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS) organitzat en Àrees de suport especialitzat.

### 4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

#### 4.1 Desenvolupament

**Desplegament del SGIQ:** El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat amb el suport de l'equip de directiu difon [la política i objectius de qualitat](#) i el [Pla estratègic](#), i vetlla perquè les parts interessades prenguin consciència de l'existència del SIGQ ETSAB i l'implementen en la gestió. Els documents principals del SIGQ, que es difonen al [portal de Qualitat de l'ETSAB](#), són (EVD):

- el [Manual de qualitat](#)
- els [Processos](#) del SIGQ
- el [Mapa de processos](#)
- el [Quadre de comandament d'indicadors dels processos](#) (relacionat amb [210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats](#))
- l'[Informe d'avaluació de funcionament del SIGQ](#)
- el [Pla de millora](#)
- el [Quadre d'evidències dels processos](#)

#### **Informe d'avaluació de funcionament dels processos**

Anualment el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, revisa el model d'*informe d'avaluació de funcionament del procés* en [l'ANNEX I. Plantilla d'Informe d'avaluació del funcionament dels processos](#) (EVD), i, si s'escau, l'actualitza. Posteriorment sol·licita als propietaris o les propietàries dels processos la revisió del funcionament de cada un, així com el lliurament de *l'Informe d'avaluació de funcionament del procés*, segons el model revisat, i, si s'escau, les propostes de millora resultants de la revisió i/o de propostes de revisió d'indicadors i/o evidències.

Aquests informes s'elaboren amb el suport de les diferents Àrees de la UTGAB implicades, i es tindran en compte els valors dels indicadors, les queixes i suggeriments rebuts, les evidències generades, la normativa i la legislació vigents, els processos transversals del SGIQ UPC... (relacionat amb [210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats](#) i [210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#) i tots els *PT del SGIQ marc de la UPC*).

#### **Informe d'avaluació de funcionament del SIGQ ETSAB**

Des de la sotsdirecció de Qualitat, seguint el model recollit a [l'ANNEX II. Plantilla d'Informe d'avaluació de funcionament del SIGQ ETSAB](#) (EVD), s'elabora l'*Informe d'avaluació de funcionament del SIGQ ETSAB* (EVD), en el que s'adjunten els informes d'avaluació de cada procés. Com a resultat d'aquesta avaluació i informe, s'actualitzarà tota la documentació del SIGQ que així ho requereixi.

Aquest informe es presenta a debat a la Comissió d'Estudis i Qualitat de l'escola, per a la seva revisió. En cas que es consideri algun canvi en un procés, es notificarà al o la responsable per a la seva modificació, conformant així una nova versió del procés. L'Informe d'avaluació de funcionament SIGQ i el SIGQ ETSAB modificat, es presenten a Junta d'Escola per a la seva aprovació. Els annexos i actes de la Junta d'Escola, custodiats per la Secretaria Acadèmica de l'ETSAB, són evidència d'aquest fet (EVD).



**Difusió:** Les Àrees de la UTG implicades publicaran el SIGQ i l'*Informe d'avaluació de funcionament SIGQ*; actualitzaran el Pla de Millora a l'aplicació SAT (programari UPC que recull les millores per al seguiment i l'acreditació de titulacions) i el publicaran a la web; actualitzaran i publicaran el quadre de comandament d'indicadors dels processos i el d'evidències, i totes aquelles informacions renovades, per a la difusió als grups d'interès (Relacionat amb [210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes.](#))

**Processos transversals:** Fruit de la valoració del funcionament del SIGQ ETSAB, poden sorgir suggeriments de millora relacionats amb els processos transversals de la UPC, que es comunicaran mitjançant els canals especificats pels responsables del SGIQ UPC. (PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC)

#### 4.2 Queixes i suggeriments

El canal comú per rebre els suggeriments, propostes, queixes i agraïments vinculats a aquest procés és la [Bústia Oberta ETSAB!](#) (EVD). Al procés [210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#), es descriu com s'assignen i resolen i com s'utilitzen per a la millora del sistema. El/la propietari/a d'aquest procés, amb el suport del/la responsable gestor/a de la UTGAB, vetllarà pel correcte funcionament de les resolucions.

#### 4.3 Revisió del procés

Anualment, les àrees de la UTGAB recullen les dades i els indicadors del procés segons es descriu al procés [210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats](#). El/la sotsdirector/a responsable del procés, amb el suport de les àrees de la UTGAB, analitza les dades recollides i s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, de l'avaluació de la seva efectivitat i de l'elaboració de l'*Informe de revisió del procés* (EVD), segons el model incorporat al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#), i, si s'escau, formularà propostes de millora d'aquest procés i/o dels processos transversals vinculats. Un cop elaborats informe i propostes de millora, s'envien a el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, qui procedeix segons s'explica al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#).

### 5 INDICADORS

Codi	Descripció
P1.2-IN01	N. de processos del SIGQ implantats
P1.2-IN02	N. de processos creats, modificats i eliminats
P1.2-IN03	N. de plans o procediments derivats del SGIQ creats o modificats
P1.2-IN04	N. Propostes del Pla de Millora creades (any)
P1.2-IN05	N. Propostes del Pla de Millora tancades (any)
P1.2-IN06	% Propostes de millora finalitzades (total)
P1.2-IN07	Grau de coneixement del SIGQ del centre entre el PDI
P1.2-IN08	Grau de coneixement del SIGQ del centre entre el PTGAS
P1.2-IN09	N. notificacions rebudes a la Bústia Oberta ETSAB! sobre aquest procés

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

### 6 EVIDÈNCIES

Codi-E	Identificació	Resp. custòdia	Localització arxiu	Conserva
P1.2-EV01	<a href="#">Portal de Qualitat de l'ETSAB</a>	S.r. qualitat	Web	Fins vigència
P1.2-EV02	Plantilla d'Informe d'avaluació del funcionament dels processos	S.r. qualitat	Annex I	Permanent



P1.2-EV03	Plantilla d'Informe d'avaluació de funcionament del SIGQ ETSAB	S.r. qualitat	Annex II	Permanent
P1.2-EV04	l' <a href="#">Informe d'avaluació funcionament del SIGQ</a>	S.r. qualitat	S.I. Òrgans Govern/Disc/Web	Permanent
P1.2-EV05	el <a href="#">Manual de qualitat</a>	S.r. qualitat	S.I. Òrgans Govern/Disc/Web	Permanent
P1.2-EV06	els <a href="#">Processos</a> del SIGQ	S.r. qualitat	S.I. Òrgans Govern/Disc/Web	Permanent
P1.2-EV07	el <a href="#">Mapa de processos</a>	S.r. qualitat	S.I. Òrgans Govern/Disc/Web	Permanent
P1.2-EV08	el <a href="#">Quadre de comandament d'indicadors dels processos</a>	S.r. qualitat	S.I. Òrgans Govern/Disc/Web	Permanent
P1.2-EV09	el <a href="#">Pla de millora</a>	S.r. qualitat	S.I. Òrgans Govern/Disc/Web	Permanent
P1.2-EV10	el <a href="#">Quadre d'evidències dels processos</a>	S.r. qualitat	S.I. Òrgans Govern/Disc/Web	Permanent
P1.2-EV11	Informe d'avaluació d'aquest procés	S.r. qualitat	Disc	Permanent
P.210-EV01	Acords, actes i annexos de la Junta d'Escola	Secretari/a acadèmic/a	S.I. Òrgans Govern / Memòria ETSAB	Permanent
P.210-EV02	Notificacions rebudes a la <a href="#">Bústia Oberta ETSAB!</a>	Àrees de la UTGAB implicades	Bústia Oberta ETSAB!	5 anys

## 7 RESPONSABILITATS

**Propietari o propietària del procés:** el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat

**Responsable gestor/a:** tècnic/a de qualitat de la UTGAB

**Responsable de l'aprovació del procés:** Junta d'Escola

### Responsables dels processos

Elaboren els *d'Informe d'avaluació de funcionament dels processos*, i les propostes de millora

### Comissió d'Estudis i Qualitat

Assegura la continuada consistència, adequació i eficàcia del SIGQ ETSAB. En particular debat l'informe d'avaluació de funcionament SIGQ ETSAB

### Secretari/ària acadèmica de l'ETSAB

Custòdia l'informe d'avaluació de funcionament del SIGQ, dins la plataforma "Òrgans de Govern UPC"

### Àrees de la UTGAB

Participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades, millora dels processos, publicació d'informació relacionada, actualització i implementació del pla de millora, etc.

## 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

### Marc extern i UPC

Consultar les normatives dels processos transversals de la UPC, en particular el *PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC*.

[NAGRAMA \(normativa acadèmica estudis grau i màster\)](#)

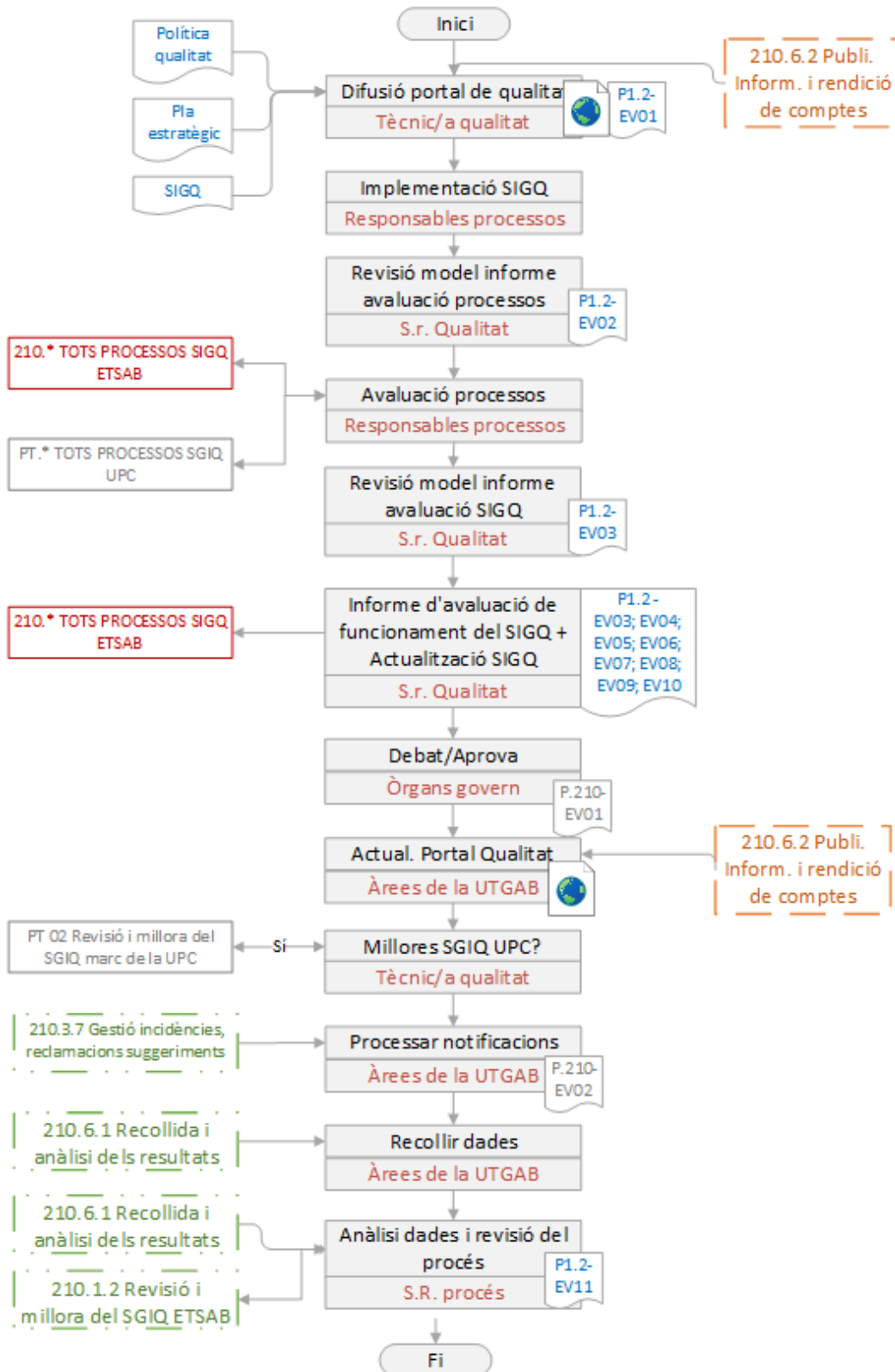
**Marc intern**[Política i objectius de qualitat / Pla estratègic ETSAB](#)[Reglament d'organització i funcionament de l'ETSAB](#)[Normatives acadèmiques de l'ETSAB](#)[Oferta actual d'estudis](#)**Processos transversals vinculats:**

Tots el processos transversals del SGIQ UPC

**Relació amb les dimensions definides per AQU Catalunya**Aquest procés forma part de la *Dimensió 1 política de qualitat i eficàcia del SIGQ***9 FITXA RESUM**

<b>Procés</b>		210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ
<b>PROPIETARI/A DEL PROCÉS</b>		Sotsdirector/a responsable de la qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR/A</b>		Tècnic/a de qualitat de la UTGAB
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p><b>Estudiantat, PDI i PTGAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de les enquestes de satisfacció als diferents col·lectius</li> <li>- Participant en els òrgans de govern de l'ETSAB, o bé a través dels seus representants</li> </ul> <p><b>Titulats/des, ETSAB Alumni, ocupadors/es, administracions públiques, institucions, empreses i societat en general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de les enquestes de satisfacció a titulats/des recents i la d'inserció laboral als titulats/des</li> <li>- Accedint a la informació que publica l'ETSAB</li> </ul> <p><b>Tots</b> els grups d'interès poden enviar queixes i suggeriments a la <a href="#">Bústia Oberta ETSAB!</a> o mitjançant els canals definits en el procés <a href="#">210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</a></p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	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 de l'ETSAB i als informes de seguiment. També vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es farà segons es descriu a <a href="#">210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes</a>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		Les Àrees de la UTGAB, realitzen la recollida d'informació segons el processos <a href="#">210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</a> i <a href="#">210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</a> . Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés <a href="#">210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</a>
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar propostes de millora. Anualment realitzen la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document, i que s'incorpora a la revisió del SIGQ ETSAB segons es descriu a <a href="#">210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB</a>

## 10 FLUXGRAMA



## 11 ANNEX I. PLANTILLA D'INFORME D' AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DELS PROCESSOS

<b>Informe d'avaluació del funcionament del procés del SIGQ ETSAB: Nom i codi del procés objecte de revisió</b>	
Data de la revisió:	
Nom del responsable del procés i de la revisió:	
Versió i data en el moment de la revisió:	
<b>Pregunta</b>	<b>Explicar breument els canvis</b>
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? Quina?	
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.	
<b>Propostes millora/modificació</b>	<b>Descripció</b>
Títol	
Codi al SAT	





### 12 ANNEX II. PLANTILLA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DEL SIGQ

<b>Informe d'avaluació del funcionament del SIGQ ETSAB</b>	
Data de la revisió de l'SIGQ:	
Responsable de la revisió:	
Processos modificats:	
Fruit de la revisió es proposa modificar el Manual de Qualitat	
Fruit de la revisió es proposa modificar el Mapa de Processos	
Fruit de la revisió de l'SIGQ 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.)	

## 13 ANNEX III. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS			
Versió	Descripció	Òrgan	Data
V2	Revisió de la v1 a amb petites modificacions	Junta d'Escola	Abril-2024
V1	<p>S'ha canviat el nom del sistema que passa a denominar-se Sistema Intern de Garantia de la Qualitat SIGQ ETSAB, seguint criteris d'AQU Catalunya</p> <p>Adequació a la plantilla de processos UPC amb les corresponents modificacions d'estil i de redacció</p> <p>S'han actualitzat els canvis que no estaven recollits explícitament en la descripció del procés i sí quedaven de manifest en l'activitat relacionada. Aquestes variacions han vingut ocasionades pels canvis de normatives, les millores recollides al <i>Pla de Millora</i>, la programació acadèmica, memòries de centre, seguiment dels estudis...</p> <p>Incorporació de la vinculació amb tots els processos transversals els procés transversals, en particular <i>PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC</i>.</p> <p>Aquest procés forma part de la Dimensió 1 política de qualitat i eficàcia del SIGQ</p> <p>Actualització d'indicadors, evidències i millores descrits a l'informe d'avaluació del funcionament del procés</p>	Equip directiu	Març 2024
V0	Procés nou, surt de l'apartat 5.2 SEGUIMENT DEL SGIQ-ETSAB del procés 210.1.1 Definir la política i els objectius de qualitat de la revisió 2014 del SGIQ	Junta d'Escola	02/10/2013