

210.1.1 DEFINIR LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT DE LA FORMACIÓ

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ARQUITECTURA DE BARCELONA

ÍNDEX

1. FINALITAT	3
2. ABAST	3
3. NORMATIVES.....	3
4. DEFINICIONS.....	3
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	4
5.1. ELABORACIÓ/REVISIÓ DE LA POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT.....	4
5.2. SEGUIMENT DEL SGIQ-ETSAB.....	4
5.3. REVISIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT I PROCESSOS.....	5
5.4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS.....	5
6. SEGUIMENT I MESURA	5
7. EVIDÈNCIES.....	6
8. RESPONSABILITATS.....	6
9. FITXA RESUM.....	7
10. FLUXGRAMA	8



1 d'octubre de 2013
SGIQ-ETSAB



GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 - Maig 2013

S'elabora aquest document, on es descriu el procés 210.1.1 *Definir la Política i els Objectius de Qualitat de la Formació* del SGIQ-ETSAB

Elaborat per	Revisat per
Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya Cap de l'àrea de gestió acadèmica UTG-AB: Gema Diaz Luna Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	Equip directiu de l'ETSAB ¹
	Aprovat per
	Comissió permanent de l'ETSAB

Versió 02 - Octubre 2013

Es modifica el document per respondre els requeriments indicats per AQU-Catalunya al seu *Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat ETSAB*, de juliol de 2013

Modificat per	Aprovat per
Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala

Pàg.	Modificació
3	Descripció de Notificació en 4. Definicions
4, 5	En 5.2. SEGUIMENT DEL SGIQ-ETSAB es mostra la relació d'entrada i sortida amb el procés 210.6.1
5	Nou apartat 5.4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS (inclou referència al formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant) i esborrada la referència a resolució d'incidències a l'apartat 6. SEGUIMENT I MESURA
6	Referència al punt del manual 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS en lloc de 4.6.2 MESURA I SEGUIMENT DELS PROCESSOS
6, 7	Referència al procés 210.6.1 - Recollida i Anàlisi dels Resultats en 6. SEGUIMENT I MESURA i en 9. FITXA RESUM
8	10.FLUXGRAMA: Referències al procés 210.6.1 i inclusió del flux corresponent a RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Custodiat per	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala
---------------	--

¹ Equip directiu de l'ETSAB amb data Maig de 2013:

Director: Ferran Sagarra Trias

Sotsdirectors: Miquel Coromines i Ayala, Josep M. González Barroso, Maria Goula, Karin Hofert Feix, Félix Pardo Marín, Ariadna Perich Capdeferro, Ernest Redondo Domínguez

Secretari acadèmic: Carlos Pérez Lamas

Cap dels serveis: Victòria Vela Zardoya

1. FINALITAT

Aquest procés estableix com l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) elabora, revisa i actualitza la política i els objectius de qualitat del centre, d'acord amb la missió de l'Escola i el model de qualitat vigent, i obtenir i assignar els recursos necessaris per assolir aquests objectius amb eficiència i eficàcia.

2. ABAST

El present document és d'aplicació per a la planificació i documentació del sistema de garantia interna de la qualitat de l'ETSAB², que s'aplica a les seves titulacions i s'ha elaborat seguint les directrius del programa AUDIT.

3. NORMATIVES

Marc normatiu intern

- Reglament de l'ETSAB
<http://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2005/b77/18-05-2005cu.pdf>
- Plans d'estudis
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&c=estudios>

Marc normatiu extern

Per al marc normatiu extern a l'ETSAB vegeu l'annex II del document *Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

Garantia de qualitat: Totes aquelles activitats dirigides a assegurar la qualitat interna/externa. En aquest cas, contempla accions dirigides a assegurar la qualitat de l'ensenyament desenvolupat per l'escola, així com a generar i mantenir la confiança dels grups d'interès.

Grup d'interès: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiantat, professorat, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.

Indicador: Expressió per tal de mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa formatiu. Poden ser mides, números, fets, opinions o percepcions que mostren l'activitat que s'ha realitzat.

Manual de Qualitat i Processos: Document que especifica el sistema de gestió de qualitat d'una organització.

Millora contínua: Concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.

Notificació: En el context d'aquest procés, notificació realitzada pels grups d'interès, s'utilitza com sinònim d'incidència, reclamació, suggeriment o felicitació.

Objectius de qualitat: Relació d'aspectes, propostes i intencions a assolir amb el propòsit de millorar la institució, l'oferta formativa, la unitat o els serveis que s'avaluen.

Política de qualitat: Conjunt de directrius que fixen les intencions i l'orientació d'una organització en relació a la qualitat.

² La documentació del SGIQ-ETSAB la recull el *Manual de qualitat i processos del SGIQ-ETSAB*, que inclou la política i objectius de qualitat, la presentació del centre, la descripció general del sistema i la dels processos



Procediment: Forma específica per a dur a terme una activitat o un procés.

Procés: Seqüència definida d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, l'equip directiu compta amb el suport pro-actiu de la Unitat Transversal de Gestió d'Arquitectura de Barcelona (UTG-AB).

Algunes paraules d'aquest apartat i del següent apartat 6 apareixen en colors diferents al negre i amb una referència (**E**, **R**, **D**, **I**) al costat dret, segons la clau següent:

E – Evidència **R** – Responsables o participants en una activitat
D – Difusió **I** – Informació adicional i altres Documents

5.1. ELABORACIÓ/REVISIÓ DE LA POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

L'Equip directiu definirà inicialment la política de qualitat del centre i els seus objectius, que seran recollits al document *Política i Objectius de Qualitat de l'ETSAB*. La política i els objectius de qualitat es recolliran com introducció al *Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-ETSAB*.

R
E

Pel que fa a la revisió, com es descriu a l'apartat següent, en l'*Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB* es descriu el grau d'assoliment dels objectius de qualitat i si és necessari adequar la política i/o els objectius. En cas de considerar necessari fer modificacions l'Equip directiu realitzarà una proposta que enviarà, prèvia ratificació de la *Comissió de qualitat*, per al seu debat i aprovació a la *Junta d'escola*. Les actes i comunicats d'acords de la Junta d'escola i de la Comissió de qualitat seran evidència d'aquest fet.

R
E

5.2. SEGUIMENT DEL SGIQ-ETSAB

Anualment, utilitzant els informes preliminars dels propietaris dels processos, de la mesura de satisfacció dels grups d'interès, del valor de les dades i dels indicadors, de les evidències generades, de la normativa i la legislació vigents, etc., el *Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació* elaborarà l'Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB, que facilitarà la revisió del sistema de gestió de la qualitat i els resultats obtinguts (relacionat amb el procés 210.6.1 *Recollida i Anàlisi dels Resultats*). Aquest recollirà:

R

- Una estimació sobre el grau d'assoliment dels objectius de qualitat i si considera necessari adequar la política i/o els objectius
- Anàlisi global dels principals indicadors sobre:
 - Resultats de l'aprenentatge
 - Pràctiques en empresa i inserció laboral
 - Resultats de la mobilitat
 - Funcionament dels recursos i serveis
 - Satisfacció dels grups d'interès
 - Incidències, suggeriments i queixes rebuts
- Una valoració per a cada procés el nivell d'assoliment dels objectius fixats, de l'eficàcia de les accions que havia previst dur a terme, i un resum del seguiment d'accions correctores i preventives i la descripció de la situació de cadascuna d'elles.



- Una valoració sobre el funcionament global del sistema.

Aquest informe s'analitzarà per l'Equip directiu i per la Comissió de qualitat. Com a resultat d'aquesta revisió, i en funció dels recursos disponibles, s'elaboraran propostes de millora de l'eficàcia del sistema i els seus processos, completant-se la versió definitiva de *Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB*, que s'elevàrà a la Junta d'escola per a la seva aprovació, donant fe l'acta i acords de la Comissió de qualitat i la Junta d'escola (relacionat amb el procés 210.6.1 Recollida i Anàlisi dels Resultats).

R
E
R
E

Informació sobre el funcionament del SGIQ-ETSAB s'inclourà en la Memòria de l'ETSAB per a la seva difusió entre els diversos grups d'interès (relacionat amb el procés 210.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius).

5.3. REVISIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT I PROCESSOS

El Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació revisarà anualment el *Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-ETSAB*, per tal d'ajustar-lo a:

R

- Si és el cas, les modificacions de la política/objectius de qualitat
- Les conclusions recollides l'informe de seguiment del SGIQ-ETSAB

Com a resultat, s'obtindrà una versió revisada del *Manual de Qualitat i Processos*, que inclourà la política i objectius de qualitat revisada i aprovada prèviament, i que ratificaran l'Equip directiu i la Comissió de qualitat, donant fe la relació d'acords de la comissió.

E
R

El sotsdirector responsable de qualitat, en nom de l'equip directiu, farà públic el *Manual de Qualitat i Processos*, al web de l'Escola, fent-hi una menció especial a la política i objectius de qualitat. També s'encarregarà de difondre activament la política i objectius de qualitat als grups d'interès, tot programant actes de difusió i sensibilització amb l'objectiu d'incrementar la motivació i participació dels col·lectius implicats.

D
I

5.4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés. El Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació, com a propietari del procés vetllarà per la seva resposta i resolució. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

R

Al mateix temps el Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació també farà un anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'informe de seguiment definit al procés 210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments.

R

6. SEGUIMENT I MESURA

El Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació, en la seva funció de propietari del procés, vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés.

R

La revisió i millora de política i objectius de qualitat, així com dels processos del sistema, es fa a partir de l'anàlisi de la informació recollida i les conclusions obtingudes, que es reflecteixen a l'informe de seguiment del SGIQ-ETSAB.



En el cas particular d'aquest procés el **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació**, en la seva funció de propietari del procés, recollirà informació i indicadors relatius al procés i elaborarà, tal com es descriu al punt 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS del *Manual de Qualitat i Processos* i al procés 210.6.1 - *Recollida i Anàlisi dels Resultats*, un **informe preliminar de seguiment i millora del procés**, que utilitzarà, en la seva funció de responsable global del sistema, per al seguiment i millora del sistema. **R** **I**

7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació	Registre relacionat³
Política i Objectius de Qualitat	Equip directiu	Permanent	Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-ETSAB
Actes i comunicats Junta d'escola	Secretari acadèmic	Permanent	
Comunicats de la C. de qualitat	Secretari acadèmic	Permanent	
Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-ETSAB	S. r. de la qualitat i la planificació	Permanent	
Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB	S. r. de la qualitat i la planificació	Permanent	Memòria ETSAB

La gestió documental és farà segons es descriu al punt 3.5. GESTIÓ DOCUMENTAL del *Manual de Qualitat i Processos*. Tots els documents són digitals, i les actes i acords dels òrgans de govern també es conserven en paper.

8. RESPONSABILITATS

Les tasques i atribucions dels responsables (**R**) s'especifiquen als apartats 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS i 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document, als depositaris de la documentació i al *Manual de Qualitat i Processos*. Els responsables són:

- Junta d'escola
- Comissió de qualitat
- Equip directiu
- Secretari acadèmic
- Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació

³ Quan informació d'un registre s'inclou en un altre registre aquest segon s'anomena *Registre relacionat*.



9. FITXA RESUM

<i>Propietari/responsable del procés</i>		Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació
<i>Òrgans responsables</i>		Junta d'escola, Comissió de qualitat, Equip directiu
<i>Grups d'interès</i>	<i>Implicats i mecanismes de participació</i>	Descrit als apartats 3.4. GRUPS D'INTERÈS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ i 3.7. RENDICIÓ DE COMPTES del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i als processos 210.3.7 <i>Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</i> i 210.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius</i>
	<i>Rendició de comptes</i>	
<i>Mecanismes presa de decisions</i>		Els mecanismes de decisió d'aquest procés es descriuen en el punt 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS del present document. Decisions addicionals es prenen a partir de les propostes aprovades i recollides a l' <i>Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB</i>
<i>Recollida i anàlisi d'informació</i>		La recollida i anàlisi de la informació es realitza a través de bases de dades internes de la UPC i de l'ETSAB i amb el tractament específic d'aquestes dades (relacionat amb el procés 210.6.1 - <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i>)
<i>Seguiment, revisió i millora</i>		Explicat al punt 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document i al punt 3.6. SEGUIMENT I MILLORA del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i al procés 210.6.1 - <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i>

10. FLUXGRAMA

