



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

# INFORME DE REVISIÓ DEL SAIQU DE LA FACULTAT DE PSICOLOGIA

CURS ANALITZAT 2021/2022

Elaborat per Héctor Carmona Granados (Tècnic de qualitat)

Aprovat per *Comissió de Qualitat* amb data 12 de juliol de 2023

Codificació: DOC\_FP\_010\_02\_2023

## Introducció

La definició i desenvolupament del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) als centres de la Universitat de Barcelona (UB), va ser certificat favorablement per AQU Catalunya – per tots els centres propis – l'any 2009 a través del programa AUDIT.

Fruit del procés de revisió i millora, i per donar compliment a les directrius d'AQU Catalunya, per a la Certificació del SGIQ (Sistema de Garantia Interna de Qualitat), el SAIQU es va actualitzar durant l'any 2019.

El SAIQU integra totes les activitats que estan relacionades amb l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments de grau i màster universitari del centre.

Tots els centres propis de la UB disposen d'un model general de SAIQU, que s'estructura en 6 eixos:



Figura 1. Estructura del SAIQU 2019

La Facultat de Psicologia té implantat el SAIQU des de l'any 2009 i, en aquests moments, s'està finalitzant l'adaptació a aquest model de 2019 per tal de disposar d'un SAIQU actualitzat i a ple rendiment.

Tradicionalment, la revisió i seguiment del funcionament dels processos de gestió del centre i dels resultats de les seves titulacions es recollia mitjançant els Informes de Seguiment del Centre (ISC) que el centre ha elaborat de manera biennal. Així doncs, la revisió del SAIQU del centre ha anat quedant recollida en aquests ISC (concretament en la dimensió 3) que son públics des de la pàgina web del SAIQU del centre. Al darrer ISC presentat pel centre ja es substitueix l'anàlisi de la dimensió 3 per als informes de revisió del SAIQU que anualment elabora el centre.



Aquest informe que es presenta és el resultat de la segona revisió sistemàtica del SAIQU del centre adaptat al nou model del SAIQU UB, seguint les indicacions del PEQ 011 de Gestió i millora del SAIQU, en la seva versió 2 aprovada al juny de 2022.

La revisió i l'anàlisi de cadascun dels eixos ha permès valorar l'adequació del SAIQU a les noves necessitats existents, tot detectant els canvis necessaris a realitzar per tal de continuar amb el millor desplegament del SAIQU adaptat a la versió 2019. Totes les oportunitats de millora detectades s'han recollit seguint els 6 eixos del model i s'ha fixat una temporització, donant lloc a un pla d'actuacions que es troba al final d'aquest informe i que s'inclourà al Pla de Millores del centre.

La Comissió de Qualitat de la Facultat de Psicologia és l'encarregada d'aprovar el contingut d'aquest informe i donar l'aprovació per a la seva publicació a la pàgina web del SAIQU de la Facultat, on actualment ja es troba publicat l'informe del curs 2020-2021.

## Objectius de l'informe

---

L'objectiu principal d'aquest informe es centra en l'anàlisi anual dels diferents eixos del SAIQU, seguint el PEQ 011 de revisió del sistema, per tal de valorar la seva adequació.

D'igual manera, és objecte d'aquest informe valorar el grau d'assoliment de les millores proposades en l'anterior informe de revisió i proposar noves accions de millora fruit d'aquesta segona revisió i un pla d'actuacions per tal d'aconseguir un SAIQU en ple rendiment i preparat per a la seva certificació.

## Desenvolupament

---

Cal destacar que durant l'any 2022, la Facultat de Psicologia va celebrar eleccions per al seu deganat. L'equip electe va agafar les rendes del centre a principis de juny del mateix any i, amb la seva entrada, també canvia l'estratègia a seguir per continuar i millorar l'activitat i la vida de la comunitat universitària. Aquesta estratègia, tradicionalment es reflectia al programa electoral de l'equip deganal, fent una declaració d'intencions tot fixant uns objectius i unes accions determinades per al seu assoliment. Amb el nou model del SAIQU i la seva distribució en 6 eixos, aquesta estratègia ara queda reflectida i documentada en el Pla Director del centre, que cada equip deganal ha de redactar un cop pren possessió dels seus càrrecs.

En el desenvolupament d'aquest informe i, concretament a l'eix 2, es parla de com es dissenya i es gestiona el Pla Director del centre i, per tant, l'estratègia.

Per altra banda, la Universitat de Barcelona va aprovar i publicar l'oferta d'una plaça de tècnic de grau mitjà de qualitat per tal de donar suport en l'actualització, manteniment i millora del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat. El procés de selecció es va gestionar a través de l'Agència de Polítiques i Qualitat de la UB i va finalitzar amb la incorporació d'un tècnic de qualitat a principis de l'any 2023, amb el qual es reforça el suport administratiu i es fa un pas endavant per tal d'assolir l'objectiu d'obtenir l'acreditació institucional.

El procés de revisió del SAIQU-Psicologia s'ha realitzat seguint allò descrit al PEQ 011 sobre Gestió i millora del SAIQU, el qual es va actualitzar i aprovar al juny de 2022. Juntament amb aquest procediment també s'ha fet servir l'informe de revisió del SAIQU del curs 2020-2021, on es van definir una sèrie d'accions a implantar i que s'analitzen, separades per cadascun dels eixos, en aquest nou informe.

Es treballa amb el cronograma que va facilitar l'Agència de Polítiques i Qualitat de la UB, relatiu a tot el procés de revisió del SAIQU fins a l'entrega de la documentació per a l'acreditació, com a eina de suport per a l'organització de les tasques.

## Resultats

---

A continuació es detallen els resultats obtinguts fruit de la revisió i anàlisi feta sobre el grau d'implantació i eficiència dels 6 eixos del SAIQU, partint de l'informe de revisió anterior.



### 01. Política i compromisos de qualitat

La Facultat de Psicologia disposa del PEQ 010 "Disseny i gestió de la política i compromisos de qualitat del centre" on es recull com es defineix, s'aprova, es revisa i es millora la política de qualitat del centre. Aquest PEQ es troba disponible a la pàgina [web del SAIQU](#) de la Facultat i s'ha actualitzat i aprovat amb data 13 de juny de 2022. De la mateixa manera, s'ha actualitzat el document de la [política i compromisos de qualitat](#), el qual també es troba publicat al web del centre. Cal destacar d'aquests dos documents que s'ha modificat la nomenclatura del títol "política i objectius de qualitat" per "política i compromisos de qualitat" ja que es considera que la política és una declaració d'intencions i, per tant, mostra aquestes intencions a través d'uns compromisos i principis vers la qualitat, amb els quals es defineixen uns objectius a assolir. Per aquesta raó s'ha decidit fer aquesta modificació.

Per tal de donar maduresa al SAIQU, i seguint les directrius del PEQ 010, està previst fer una nova revisió, tant del document de la política com del PEQ, en aquest any 2023.

Pel que fa als membres de la Comissió de Qualitat, degut als canvis en l'equip deganal durant el curs objecte d'estudi, s'ha revisat i actualitzat a la pàgina web [el llistat](#) per adequar-lo a la situació actual.

## 02

Pla  
d'actuació  
(Objectius)**02. Pla Director**

Una de les accions derivades de l'informe de revisió del SAIQU anterior era l'elaboració d'un Pla Director, que formalitzés els objectius i accions estratègiques del programa de l'equip deganal.

Així doncs, el Degà, en data 15 de juny de 2022, va aprovar el document del Pla Director de la Facultat de Psicologia, on es defineixen els objectius i les accions que es duran a terme per aconseguir assolir-los.

Seguint amb el model anterior, a banda del [document del Pla Director](#), també s'ha creat el [PEQ 013 Disseny i gestió del Pla Director](#) on s'estableix la definició, revisió i aprovació del Pla Director del centre. Tots dos documents, de nova creació, es troben publicats a la pàgina web de la Facultat.

Tal i com estableix el PEQ 011, a la propera revisió del SAIQU el curs vinent, es realitzarà una nova revisió tant del document del Pla Director, com del PEQ 013 per tal de donar maduresa al SAIQU i revisar que:

- Totes les accions definides al Pla Director estiguin correctament vinculades als objectius proposats.
- Els indicadors definits (pendent) siguin precisos a l'hora de valorar el nivell de consecució dels objectius.
- El Pla Director està alineat amb la política de qualitat del centre.

Per tant, les accions pendents de desplegar en aquest eix són:

- Elaborar els documents necessaris per poder desplegar el Pla Director correctament.
- Definir els indicadors dels objectius del Pla Director, establint valors acceptació i meta per a cadascun d'ells.
- Recopilar i arxivar les evidències documentals que donin resposta a les accions definides.
- Definir les responsabilitats per a l'execució de les accions i l'assoliment dels objectius.

## 03

Estructura  
de processos**03. Estructura de processos**

A inicis del curs 2021-2022, amb l'objectiu d'avançar en l'adaptació del SAIQU del centre al model actualitzat del SAIQU UB i vetllar per la millora continua dels processos d'aquest SAIQU, es van consensuar un conjunt d'accions entre l'APQUB i el centre per poder ser portades a terme durant els cursos 2021-2022.

Entre les accions consensuades per l'APQUB i els centres es van establir:

- Adaptació del Mapa de Processos del Centre a les actualitzacions fetes per l'APQUB.
- Elaboració d'un llistat amb el nom dels responsables dels processos del Mapa de Processos actualitzat del Centre
- Desplegament del PEQ VSMA en quatre processos diferenciats seguint les propostes de fitxes de procés de l'APQUB.

Actualment ja s'ha fet l'adaptació al nou model del mapa de processos, que inclou els PEQs que fan referència a cada procés del mapa amb la seva codificació (Fig.2), havent-se publicat també a la pàgina [web de la Facultat](#). En aquest aspecte, a l'anterior informe de revisió es va establir l'acció de crear el *PEQ 160 sobre gestió documental*. Aquest PEQ ha estat efectivament creat, no obstant, es va decidir canviar la codificació inicialment proposada (PEQ 160) per *PEQ 012 sobre gestió documental*. Aquest canvi s'ha realitzar per donar millor coherència i facilitat a l'organització interna dels PEQs. Per tant, el PEQ de nova creació per a la gestió documental no va tenir la codificació 160, sinó que va ser 012.

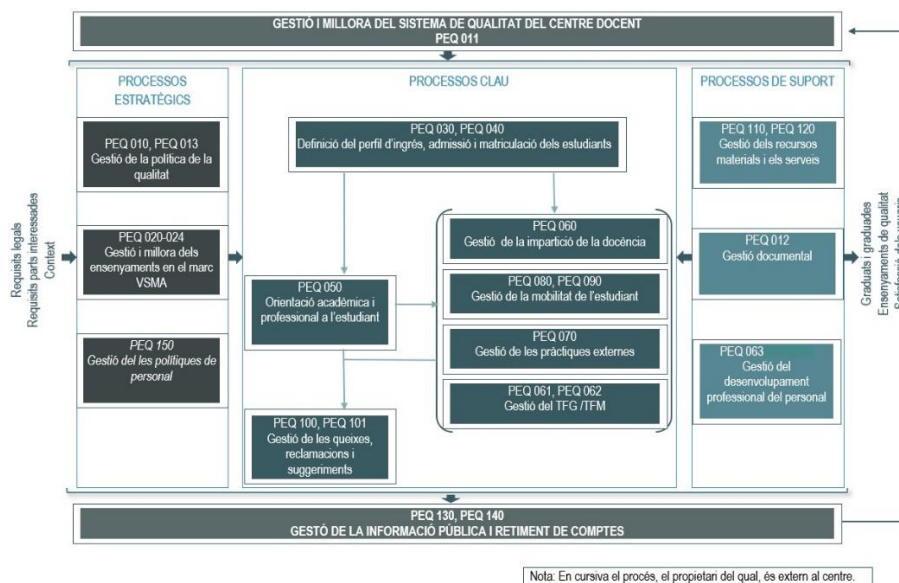


Figura 2. Mapa de processos de la Facultat de Psicologia

Pel que fa a la cadena de responsabilitats i a les actualitzacions dels PEQs, s'ha elaborat un llistat amb tots els PEQs que conformen el mapa de processos amb la seva codificació, la persona responsable de cadascun d'ells i l'estat actual respecte el curs anterior. El llistat ha quedat de la següent manera:

PROCÉS	RESPONSABLE	ESTAT
<a href="#">PEQ 010 sobre la política</a>	Degà/na Facultat	Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 011 sobre revisió SAIQU</a>	Presidenta de la Comissió de Qualitat	Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 012 sobre gestió doc.</a>	Presidenta de la Comissió de Qualitat	Nova creació 2022



<a href="#">PEQ 013 sobre Pla Director</a>	Degà/na Facultat		Nova creació 2022
<a href="#">PEQ 020 sobre verificació títols</a>	Vicedegana Acadèmics	Afers	Actualitzat 2022 i modificat el títol
<a href="#">PEQ 021 sobre seguiment de títols</a>	Vicedegana Acadèmics	Afers	Nova creació 2022, derivat de l'antic 020
<a href="#">PEQ 022 sobre modificació de títols</a>	Vicedegana Acadèmics	Afers	Nova creació 2022, derivat de l'antic 020
<a href="#">PEQ 023 sobre acreditació de títols</a>	Vicedegana Acadèmics	Afers	Nova creació 2022, derivat de l'antic 020
<a href="#">PEQ 024 sobre supressió i extinció de títols</a>	Vicedegana Acadèmics	Afers	Nova creació 2022, derivat de l'antic 020
<a href="#">PEQ 030 sobre admissió i matriculació graus</a>	Cap Secretaria Estudiants		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 040 sobre admissió i matrícula màsters</a>	Cap Secretaria Estudiants		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 050 sobre orientació estudiants</a>	Vicedegana Acadèmics	Afers	Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 060 sobre programació academicodocent</a>	Vicedegana Acadèmics	Afers	Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 061 sobre gestió TFG</a>	Coordinadora TFG		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 062 sobre gestió TFM</a>	Vicedegana Acadèmics	Afers	Nova creació 2022
<a href="#">PEQ 063 sobre Formació PDI</a>	Presidenta Qualitat	Comissió	Nova creació 2022
<a href="#">PEQ 070 sobre pràctiques externes</a>	Vicedegana Organització i Relacions Externes		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 080 sobre mobilitat internacional</a>	Vicedegana Organització i Relacions Externes		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 090 sobre mobilitat nacional</a>	Cap d'Estudis		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 100 sobre queixes i suggeriments</a>	Cap Secretaria Estudiants		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 110 sobre Gestió recursos</a>	Administradora Campus		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 120 sobre Gestió serveis</a>	Administradora Campus		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 130 sobre Anàlisi resultats</a>	Presidenta Qualitat	Comissió	Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 140 sobre publicació informació</a>	Secretària Acadèmica		Actualitzat 2022
<a href="#">PEQ 150 sobre Provisió de places personal acadèmic</a>	Degà de la Facultat		Nova creació 2022

Com es pot observar, per tant, s'han actualitzat la totalitat dels PEQs adaptant-los a la nova fitxa de procés (que inclou indicadors), s'ha definit la cadena de responsabilitats, les entrades i

sortides de cada procés i s'han creat aquells processos que restaven pendents per donar resposta a la totalitat del mapa de processos.

Finalment, cal destacar també aquelles accions que es van proposar en aquest apartat de l'anterior informe de revisió, on es feia esment dels següents aspectes i que s'ha actuat per resoldre'ls:

- Definir la persona responsable dels PEQs, així com la respectiva cadena de responsabilitats → Aquesta acció ha quedat palesa a cadascun dels PEQs redactats.
- Revisar que, en tots els PEQs, estigui definida una representació dels grups d'interès, amb especial cura d'aquells grups externs actualment no representats → Apartat número 5 dels PEQs actuals "Parts interessades pertinents al procés".
- Definir clarament a quins càrrecs acadèmics o comissions corresponen les diferents preses de decisions → Columna "QUI" del punt 8 dels PEQs (Desenvolupament del procés)
- Establir indicadors per valorar l'adequació de les accions a desplegar en cada PEQ → Inclusió d'indicadors a la fitxa de cada PEQ.

Per tal de millorar la revisió anual dels PEQs es proposa sistematitzar aquestes revisions amb l'ajuda d'un document/fitxa on quedin definides les fortaleses i/o mancances detectades durant la revisió i les accions proposades per tal d'afavorir la millora contínua.

04

Processos  
documentats

## 4. Processos documentats

Actualment, el centre ja disposa de, com a mínim, d'una versió de cadascun dels PEQs que configuren el mapa de processos. Per tant, i com s'ha explicat anteriorment, s'han actualitzat els PEQs antics i se n'han creat de nous, fruit de la revisió del sistema duta a terme aquest darrer curs.

A la propera revisió del SAIQU (sobre el curs 2022-2023) es durà a terme una nova revisió de tots els PEQs. Aquestes revisions estan pensades per poder analitzar l'efectivitat dels indicadors definits, l'adequació del PEQ amb el procediment de treball, actualització de la cadena de responsabilitats (per exemple el nou tècnic de qualitat) i aconseguir un SAIQU madur, en el qual els PEQs han estat suficientment analitzats, revisats i millorats per poder assegurar la qualitat de tots ells.

A partir de la revisió d'aquests PEQs s'han definit una sèrie d'indicadors que permeten mesurar l'assoliment, o no, dels objectius del procés i establir així accions de millora en cas que sigui necessari. Els indicadors de tots els PEQs s'han classificat en un document únic.

Segons allò definit al [PEQ 012 "Gestió documental"](#) s'ha creat un espai SharePoint per a la gestió documental del SAIQU, on la Presidenta de la Comissió de Qualitat és la persona responsable de l'activació, gestió i supervisió d'aquest espai, a més a més d'administrar els permisos d'accés a les persones que generen documentació o evidències i requereixen del seu arxiu al SharePoint.



El sistema d'organització del SharePoint està format per carpetes, diferenciades cadascuna d'elles segons el tipus de documentació arxivada. A continuació es defineixen les carpetes principals:

- 01. Documentació principal → En aquesta carpeta s'arxiva aquella documentació que és de caire transversal a tota la Facultat, per exemple: Política de qualitat, pla director, mapa de processos, pla de millores, actes de reunions, etc.
- 02. Processos específics de qualitat → En aquesta carpeta s'arxivem totes les versions dels PEQs, organitzats per anys (segons les revisions fetes) i arxivant dos documents per a cada PEQ: un Word i un PDF.
- 03. Plantilles documents → Aquesta carpeta s'ha pensat per arxivar totes aquelles plantilles de referència que, sobretot l'APQUB fa arribar als centres a mode d'exemple a seguir. Aquí s'arxivarà qualsevol document de referència o plantilla que es pugui fer servir per a la creació de qualsevol document del SAIQU.
- 04. Evidències documentades → Aquesta carpeta serveix per arxivar tota la documentació que apareix als PEQs com a *evidències documentades associades al procés* (apartat 10 dels PEQs). S'ordena en 26 subcarpetes, una per a cada PEQ, i a dins s'arxivem o bé directament els documents que pertoca, o bé un accés directe/enllaç als documents que pertoca.
- 05. Indicadors → En aquesta carpeta es troba la taula Excel a què es feia referència anteriorment, on es concentren tots els indicadors tant dels PEQs, Pla Director, com de les accions de millora fruit de la revisió del SAIQU.
- 06. VSMA → Aquesta carpeta concentra tota aquella documentació relacionada amb els processos de Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació de les titulacions.

Fruit de la redacció del PEQ 012 i de la creació de l'espai de gestió SharePoint, es proposa treballar en un llistat de l'estil *Checklist* per poder portar un control de les evidències que s'extreuen de cada PEQ del SAIQU i així poder garantir la seva disponibilitat i arxivament

Finalment cal destacar que, tot i que és un document essencial, el centre no disposa encara d'un Manual de Qualitat. Aquest s'elaborarà el proper curs, un cop s'hagi revisat que el centre ja es troba totalment adaptat al model SAIQU 2019.

05

Quadre de  
comandament

## 5. Quadre de comandament

Actualment, la Facultat de Psicologia disposa com a quadre de comandament de les seves titulacions [l'espai VSMA](#) i el [Business Intelligence](#), proporcionat per la Universitat de Barcelona i on es poden consultar dades i indicadors sobre les titulacions.

Per altra banda, per tal de disposar d'un quadre de comandament que integri aquests indicadors juntament amb els estratègics del Pla Director i els del SAIQU (processos), el centre està treballant en la seva elaboració i ja disposa d'una taula de gestió dels indicadors dels processos específics de qualitat i està en fase de definir els del Pla Director. Aquesta eina aglutina tots els indicadors proposats i estableix uns valors de referència per tal de poder assegurar el seu assoliment, o no. Aquest valors de referència són:

- **Valor acceptació:** És el valor que la persona responsable del procés marca com a referència per acceptar que s'assoleix l'objectiu. Per sota d'aquest valor es considera que no s'assoleix l'objectiu i que, per tant, caldria establir accions. Un exemple podria ser marcar com a valor acceptació una puntuació de 3,5 en un ítem específic de les enquestes de satisfacció del Gabinet Tècnic del Rectorat, que es puntuen de l'1 (molt poc satisfet/a) al 5 (molt satisfet/a). Si la mitja de les respostes queda per sota de 3,5 punts, es consideraria que no s'assoleix l'objectiu i que caldria proposar accions.
- **Valor meta:** És el valor que la persona responsable del procés marca com a ideal o a on es vol arribar en aquell objectiu. El no assoliment no comporta que s'hagi de prendre accions correctives, però es poden fer propostes de millora que ajudin a assolir-lo si es dona el cas. Seguint el mateix exemple anterior, el valor meta de l'ítem de l'enquesta de satisfacció podria ser 4,5 punts sobre 5. Una mitja de les respostes de 4 assoliria el valor acceptació (que era 3,5), per tant, s'assoleix l'objectiu, però no arribaria al valor meta o ideal.

A partir d'aquesta taula d'indicadors, s'han recollit les dades del curs 2021-2022 i s'elaborarà el quadre de comandament tancat pel mateix curs, el qual serà públic a la pàgina web de la Facultat. Totes les accions que surtin de l'anàlisi dels indicadors s'inclouran al Pla de Millores del centre.

06

Informació  
pública i retiment  
de comptes

## 6. Informació pública i retiment de comptes

Pel que fa a aquest últim eix, sobre informació pública i retiment de comptes, la Facultat de Psicologia disposa, actualment, dels processos [PEQ 140 "Publicació d'informació sobre titulacions"](#) i [PEQ 100 "Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments"](#), els quals estan revisats i actualitzats amb data 05/09/2022. Aquesta revisió es va fer seguint les accions proposades a l'anterior informe de revisió.

Fruit d'aquesta actualització dels PEQs s'han establert evidències per tal de mostrar com es revisa i millora la informació pública. Com exemples es troba la pàgina [web de la facultat](#), la [web del SAIQU de psicologia](#), les [xarxes socials](#) i l'[espai VSMA](#) i [Business Intelligence](#). Així ja es pot observar canvis substancials doncs la pàgina web s'ha actualitzat i s'han publicat nombrosos documents relacionats amb el SAIQU. També s'ha actualitzat l'apartat de *dades i indicadors*, i s'ha afegit informació sobre els resultats de les enquestes de satisfacció del Gabinet Tècnic del Rectorat amb enllaç directe als informes per centre de la Facultat de Psicologia.

Aquesta informació encara està en procés d'actualització, pel que encara no és possible trobar tots i cadascun dels documents, dades o indicadors relacionats amb el SAIQU. De totes maneres, l'evolució es considera molt satisfactòria i es pretén continuar en aquesta progressió.

Pel que fa al PEQ 100, s'ha recopilat informació sobre les queixes, reclamacions i suggeriments i està pendent de finalitzar l'informe anual d'aquestes. Es valorarà, un cop es tingui l'informe, l'adequació del sistema de recopilació de les queixes, reclamacions i suggeriments a les necessitats dels usuaris i usuàries de la comunitat universitària.



## Accions de millora del SAIQU del centre

Fruit de la revisió del sistema fet pel nostre centre, s'han detectat un gruix d'accions de millora a implementar. A continuació, es detallen aquestes millores amb la seva codificació, període aproximat que es proposa per assolir-les així com la persona responsable de la implementació i un indicador que permeti valorar el seu assoliment.

Aquestes propostes s'organitzen tenint en compte la revisió feta de cada un dels eixos del SAIQU.

Eix	Codi de la millora	Acció de millora	Termini (aproximat)	Responsable	Indicador d'assoliment
02 Pla d'actuació (Objectius)	TC_013_E32_2023_01	Elaboració dels documents necessaris per al desplegament del Pla Director	Segon semestre 2023	Equip deganal Tècnic de qualitat	% de documentació del desplegament arxivada
	TC_013_E32_2023_02	Definició dels indicadors del Pla Director	Primer semestre 2023	Equip deganal	Quadre descriptiu indicadors PD
	TC_013_E33_2023_03	Recopilar i arxivar les evidències que donin resposta a les accions definides	Durant tot el curs	Tècnic de qualitat	% d'evidències documentals associades a les accions arxivades
	TC_013_E33_2023_04	Definir les responsabilitats per a l'execució de les accions i l'assoliment dels objectius	Primer semestre 2023	Equip deganal	Quadre descriptiu indicadors PD
03 Estructura de processos	TC_011_E33_2023_01	Sistematitzar les revisions dels PEQs a partir d'un document/fitxa	De Maig a Setembre 2023	Tècnic de qualitat	% de fitxes de revisió realitzades
04 Processos documentats	TC_011_E33_2023_02	Crear un document tipus <i>Checklist</i> per controlar l'arxivament de les evidències documentals associades als processos.	Primer semestre 2023	Tècnic de qualitat	% evidències documentals arxivades
	TC_011_E33_2023_03	Elaborar el Manual de Qualitat del centre	Segon semestre 2023	Presidenta de la Comissió de Qualitat	Manual de qualitat
05 Quadre de comandament	TC_011_E33_2023_04	Elaborar el quadre de comandament del curs 2021-2022	Primer semestre 2023	Tècnic de qualitat	% de dades completades del quadre de comandament
06 Informació pública i retiment de comptes	TC_140_E23_2023	Actualitzar totalment la pàgina web del SAIQU amb les dades a publicar	Primer semestre 2023	Tècnic de qualitat	% d'informació pública actualitzada
	TC_100_E32_2023	Elaborar l'informe de queixes i suggeriments	Primer semestre 2023	Cap SED	Informe de queixes i suggeriments