

PEQ 011	SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA DELS PROCESSOS DE QUALITAT DEL SAIQU – CIÈNCIES DE LA TERRA
----------------	---

REDACTAT PER: Gemma Alías (VD qualitat), Nekane Garcia (Tècnica de qualitat), Patricia Cabello (VD gestió i qualitat) RESPONSABLE: VD gestió i qualitat APROVAT PER: Comissió de qualitat de centre REVISAT PER: Patricia Cabello (VD gestió i qualitat), Rosa Semis (tècnica de qualitat)	Versió	Data	Descripció de canvis
	01	23/07/2015	Redacció del procediment
	02	26/02/2020	Revisió del procediment: se simplifica i s'actualitza
	03	21/03/2023	Especificació de nous apartats (responsabilitats, entrades i sortides del procés, parts interessades, processos relacionats, indicadors del procés). Codificació d'evidències. Modificació del títol: s'ha afegit gestió i el nom de la Facultat sense la paraula "facultat". Actualització de l'apartat 1. Ampliació de l'apartat 8 amb definició de responsabilitats, Elements necessaris per al desplegament del SAIQU, Actualització i anàlisi del Quadre de Comandament, Revisió del SAIQU–CCTERRA, Difusió i traspàs del SAIQU.
	04	18/11/2024	Revisió i actualització anual del procés. Canvi denominació de col·lectius. Adaptació AI (canvi de nom, d'objectiu i descripció del procés de Gestió del SAIQU a Seguiment de processos, revisió anual del procés). Actualització nom d'evidències i Fitxa de revisió com a nova evidència i com a Annex.

1. DEFINICIÓ I OBJECTIU DEL PROCÉS

El Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) està basat en els processos específics de qualitat (PEQs) que descriuen i

formalitzen la gestió de la política del centre, dels ensenyaments que s'imparteixen i d'altres procediments associats al conjunt d'activitats desenvolupades al centre. En els PEQs es defineixen de forma clara l'objectiu a assolir per cada procés, els seus responsables i participants, com es desenvolupa el procés, el nivell d'acompliment dels objectius establerts mitjançant indicadors, les formes d'obtenir la informació per a la seva anàlisi i la seva temporalització. El Mapa de processos descriu la relació existent entre els diferents processos de qualitat.

Objectiu del procés

- Establir la sistemàtica i mecanismes per revisar i millorar els processos de qualitat (PEQs) de Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) de la Facultat de Ciències de la Terra i, si s'escau, la gestió per la creació de nous processos.

2. RESPONSABILITATS

VD de gestió i qualitat	Responsable del procés: Revisió i millora del procés Defineix el Mapa de processos del centre Avisa els responsables dels PEQs de les diferents fases de revisió dels processos Supervisa el Quadre de comandament Revisa les fitxes de revisió (<i>checklist</i>) dels PEQs i les modificacions dels PEQs Recull i proposa millores al Pla de millores del centre Elabora un Informe de gestió de centre
Comissió de qualitat	Aprova la proposta de creació de nous PEQs i els responsables de la seva gestió Aprova els PEQs revisats i els PEQs nous Aprova l'Informe de gestió de centre i el Pla de millores de centre
Tècnica de qualitat	Gestiona el Quadre de comandament Recull els valors dels indicadors dels PEQs que provenen de fonts institucionals Dona suport a la revisió de les fitxes de revisió dels PEQs (<i>checklist</i>) i dels canvis als PEQs Dona suport a la creació de nous PEQs Dona suport a la recollida i propostes al Pla de millores Dona suport a l'elaboració de l'Informe de gestió de centre

Responsables dels processos (PEQs)	Responsables de la redacció de nous PEQs amb el suport d'altres agents implicats Responsables de definir els valors acceptació i meta dels indicadors dels PEQs Omplen la fitxa de revisió dels PEQs Revisen i modifiquen anualment els PEQs amb el suport d'altres agents implicats Recullen els valors dels indicadors que provenen de fonts pròpies
Altres agents implicats	Donen suport a la revisió i modificació (si s'escau) anual de PEQs i a la redacció de nous PEQs
Tècnic/a de comunicació	Publica les darreres versions revisades dels PEQs a la web de la Facultat (apartat de Qualitat).

3. ENTRADES AL PROCÉS

- Pla director
- Informes de revisió del SAIQU anteriors
- Informes de gestió de centre anteriors
- Processos específics de qualitat del centre (PEQs)
- Pla de millores
- Quadre de comandament

4. SORTIDES DEL PROCÉS

- Processos del centre revisats, i si s'escau, actualitzats
- Si s'escau, nous processos de qualitat
- Pla de millores actualitzat
- Quadre de comandament actualitzat
- Informe de gestió del centre

5. PARTS INTERESSADES EN EL PROCÉS

- Estudiants
- Personal docent i investigador (PDI)
- Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS)
- Vicerectorat de Política de qualitat
- Vicerectorat de Política Acadèmica
- Agència de Polítiques i Qualitat (APQUB)
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya)

6. NORMATIVA, GUIES I DIRECTRIUS

- [Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'Universitats de Catalunya](#)
- [Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris](#)
- Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel que s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat.
- [Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior \(2015\)](#)
- [Programa AUDIT. Guia per al disseny de sistemes de garantia interna de la qualitat de la formació universitària \(2007\)](#)
- [Estatut de la UB \(2003\)](#)
- [Política de la qualitat de la Universitat de Barcelona](#)
- Pla director de la Facultat de Ciències de la Terra
- [Reglament del centre](#)

7. PROCESSOS RELACIONATS

- Procés transversal [FPTD.1.1a](#): Definició i millora de la política de qualitat de la UB
- PEQ 010: Disseny i gestió de la Política de qualitat de la Facultat de Ciències de la Terra
- PEQ 012: Disseny i gestió del Pla director de la Facultat de Ciències de la Terra
- PEQ 160: Gestió documental del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)

8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Acció	Descripció	Responsabilitat/agents implicats	Terminis
Revisió dels PEQs			
Planificació de la revisió dels processos específics de qualitat (PEQs)	El/la VD de gestió i qualitat elabora un calendari anual que recull les etapes de revisió i modificació dels processos, i la Comissió de Qualitat l'aprova. Modificacions necessàries d'aquest calendari seran successivament aprovades per la Comissió de Qualitat.	VD gestió i qualitat Comissió de qualitat	Quan escaigui
Petició d'inici de revisió dels PEQs	D'acord al calendari aprovat, el/la VD de gestió i qualitat sol·licita els responsables dels PEQs que procedeixin a la seva revisió anual, tenint el compte les propostes recollides en el Pla de millores, els valors dels indicadors del Quadre de comandament i, si s'escau, de recomanacions resultants d'avaluacions externes o queixes i/o suggeriments rebudes a la bústia corresponent.	VD gestió i qualitat	Maig
Inici de revisió dels PEQs i ús de les fitxes de revisió (<i>checklists</i>)	Els responsables inicien la revisió dels PEQs, en detecten les necessitats de modificació i omplen les <i>checklists</i> registrant aquestes necessitats (incloent també modificacions dels valors dels indicadors). Si escau, els responsables poden sol·licitar el suport dels agents implicats en cada procés, del tècnic o tècnica de qualitat i del o de la VD de Gestió i Qualitat. Els responsables envien la <i>checklist</i> al o la VD de gestió i qualitat.	Responsables dels PEQs Agents implicats Tècnica de qualitat VD gestió i qualitat	Maig-Juliol
Recull dels canvis proposats a les fitxes de revisió (<i>checklists</i>) i aprovació	El/La VD de gestió i qualitat, amb el suport del tècnic o la tècnica de qualitat, recull els canvis proposats a les <i>checklists</i> i elabora un resum o informe que presentarà a la Comissió de qualitat, juntament amb les <i>checklists</i> . La Comissió de qualitat revisa el resum o informe i les <i>checklists</i>	VD gestió i qualitat Tècnica de qualitat Comissió de qualitat	Juliol

	i, si s'escau, els aprova.		
Avís de l'inici de la modificació dels PEQs	El/La VD de gestió i qualitat informa sobre les propostes de canvis aprovades per la Comissió de qualitat als responsables dels PEQs.	VD gestió i qualitat	Setembre
Modificació dels PEQs	Els responsables dels PEQs, amb el suport dels agents implicats en cada procés si escau, procedeixen amb les modificacions de cada PEQ segons les <i>checklists</i> aprovades. Quan finalitzin la revisió, enviaran els PEQs modificats al/la VD gestió i qualitat amb un registre dels canvis finalment entrats, tant en forma de controls de canvis actius en el document format <i>Word</i>, com enumerant-los en forma de llistat. D'aquesta manera, quedarà registrada també la necessitat d'introduir nous canvis no documentats a les <i>checklists</i> i detectats després de la seva aprovació, o de descartar-ne alguns que hagin estat recollits i que finalment no es consideri necessària o adequada la seva implementació. Qualsevol modificació sobre les <i>checklists</i> ha de ser degudament justificada pels responsables dels PEQs. Si les modificacions proposades estan relacionades amb els valors dels indicadors, els nous valors quedaran recollits a les <i>checklists</i> o al registre que els responsables enviïn al o la VD gestió i qualitat. Si les modificacions en els PEQs impliquen canvis en el Mapa de processos, el/la VD de gestió i qualitat i el/la tècnica de qualitat aplicaran les modificacions corresponents al mapa. Tots els PEQs, s'hagin introduït canvis o no, hauran de registrar la data de revisió al seu encapçalament i els responsables i agents participants en la seva revisió anual. Els documents dels PEQs revisats seran renombrats de la següent manera:	Responsables dels PEQs Agents implicats	Setembre-Novembre

	<i>PEQ Núm. CCT_vN_AnyDeRevisió_REV</i> on Núm. es refereix al número del procés, N a la versió del procés i AnyDeRevisió a l'any en què s'està portant a terme la revisió del procés (e.g. PEQ 010 CCT_v4_2024_REV.docx).		
Propostes de millora	El/la VD de gestió i qualitat, amb el suport del tècnic o tècnica de qualitat, traslladen els canvis dels PEQs al Pla de millores (SAIQU) a mida que reben els PEQs revisats i el registre de canvis aplicats.	VD gestió i qualitat Tècnic/a de qualitat	Setembre-Novembre
Aprovació dels PEQs modificats (i/o dels valors dels indicadors i Mapa de processos)	El/la VD de gestió i qualitat presenta les modificacions finals dels PEQs i/o dels valors dels indicadors i Mapa de processos a la Comissió de qualitat, que els aprova, si escau. Els documents dels PEQs aprovats passen a rebre el següent nom: <i>PEQ Núm. CCT_vN_AnyDeRevisió</i> (per exemple, PEQ 010 CCT_v4_2024.docx) i són guardats al SharePoint del SAIQU Ciències de la Terra.	Comissió de qualitat	Novembre
Aprovació de les propostes de millora relacionades amb les modificacions dels PEQs	La Comissió de qualitat revisa i aprova, si escau, les propostes de millora, introduïdes al Pla de millores per el/la VD de gestió i qualitat, que recullen els canvis associats als PEQs, indicadors i Mapa de processos (els que s'hagin introduït i aprovat o els que es proposi introduir en un futur, si escau).	Comissió de qualitat	Desembre
Publicació dels PEQs actualitzats	La tècnica de qualitat envia els PEQs actualitzats al tècnic o tècnica de comunicacions per la seva publicació a la web de la Facultat (apartat Qualitat).	Tècnic/a de qualitat Tècnic/a de comunicacions	Novembre-Desembre
Actualització del Quadre de Comandament	El/la tècnica de qualitat actualitza el Quadre de comandament amb les modificacions dels indicadors o dels seus valors, si escau. Els canvis en el Quadre de comandament aplicaran pel	Tècnic/a de qualitat	Gener

	tancament del següent any.		
Informe de Gestió de Centre i comunicació dels canvis a l'APQUB	El/la VD de qualitat, amb el suport del tècnic o tècnica de qualitat, redacta l'apartat de Processos específics de qualitat de l'Informe de gestió de centre per registrar totes les modificacions que han estat introduïdes i aprovades associades als PEQs. En aquest informe s'analitzarà la necessitat d'aquests canvis introduïts i les millores que impliquen, així com altres canvis que es preveu introduir més endavant, incloent la necessitat de creació de nous PEQs. L'Informe de gestió de centre s'envia a l'APQUB per la seva valoració.	VD gestió i qualitat Tècnic/a de qualitat	Desembre-Febrer
Creació de nous PEQs			
Proposta de creació de nous processos específics de qualitat (PEQs)	La Comissió de qualitat analitza la necessitat de creació de nous PEQs a partir de les propostes del Pla de Millores, de l'Informe de gestió de centre i de les entrades rebudes a la Bústia de queixes i suggeriments. A més, el/la VD de gestió i qualitat traslladarà a la comissió la necessitat de crear nous PEQs segons l'establert al Pla director a través de les accions definides i el seu calendari.	Comissió de qualitat	Gener – Maig (o quan escaigui)
Aprovació de la creació de nous PEQs i assignació de responsabilitat i d'agents implicats	La Comissió de qualitat aprova la creació de nous PEQ, si escau, i en designa el o la responsable de cada procés, així com els agents implicats que hauran de donar suport al o la responsable en la seva creació.	Comissió de qualitat	Gener – Maig (o quan escaigui)
Creació de nous PEQs	El/la VD de gestió i qualitat contacta amb el o la responsable de cada nou PEQ per encarregar-li la seva redacció, i al seu torn, el o la responsable contacta amb els agents implicats per iniciar-ne el procés d'elaboració. Tots els agents implicats redacten tots els apartats, proposen	Responsables dels PEQs Agents implicats VD gestió i qualitat Tècnic/a de qualitat	Gener - Novembre

	les evidències documentals i els indicadors. El/la VD de gestió i qualitat i el o la tècnica de qualitat donen el suport necessari en aquesta etapa del procés. En finalitzar la creació del PEQ, el/la responsable el fa arribar al o la VD de gestió i qualitat i tècnica de qualitat, que el revisen abans de presentar-lo a la Comissió de qualitat.		
Aprovació dels nous PEQs	El/la VD de gestió i qualitat presenta els nous PEQs creats i els valors dels indicadors a la Comissió de qualitat, que els aprova, si escau. Els documents dels nous PEQs aprovats passen a rebre el següent nom: <i>PEQ Núm. CCT_vN_AnyDeCreació</i> (per exemple, PEQ 151 CCT_v1_2024.docx) i són guardats al SharePoint del SAIQU Ciències de la Terra, juntament amb els PEQs revisats i aprovats l'any corresponent.	Comissió de qualitat	Novembre
Publicació dels PEQs actualitzats	La tècnica de qualitat envia els nous PEQs al o la tècnic/a de comunicacions per la seva publicació a la web de la Facultat (apartat Qualitat).	Tècnic/a de comunicacions Tècnic/a de qualitat	Novembre-Desembre
Actualització del Quadre de comandament	El/la tècnica de qualitat actualitza el Quadre de comandament amb els nous indicadors associats als PEQs creats i els seus valors assoliment i meta. Els canvis en el Quadre de comandament aplicaran pel tancament del següent any.	Tècnic/a de qualitat	Gener
Informe de gestió de centre i comunicació dels canvis a l'APQUB	El/la VD de gestió i qualitat, amb el suport del tècnic o tècnica de qualitat, redacta l'apartat de Processos específics de qualitat de l'Informe de Gestió de Centre per documentar i justificar la creació dels nous PEQs. L'Informe de gestió de centre s'envia a l'APQUB per la seva	VD gestió i qualitat Tècnic/a de qualitat	Desembre-Febrer

	valoració.		
--	------------	--	--

9. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

Acció	Descripció	Responsabilitat/ agents implicats	Terminis
Revisió i millora del procés	La revisió del PEQ es porta a terme mitjançant el procediment anual de revisió dels processos descrit en aquest propi PEQ (Apartat 8 d'aquest PEQ, Acció: Revisió dels PEQs) que inclou les fitxes de revisió o <i>checklists</i> i l'aprovació dels canvis i de les propostes de millores per part de la Comissió de qualitat.	VD gestió i qualitat Comissió de qualitat	Anualment

10. EVIDÈNCIES DOCUMENTALS ASSOCIADES AL PROCÉS

Codi	Evidència documental	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
EV_PEQ 011_01	Processos específics de qualitat (PEQs)	Web del SAIQU—CCTerra SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_02	Mapa de processos	Web del SAIQU—CCTerra SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_03	Calendari per la revisió, modificació i aprovació dels PEQs i de les pàgines web dels ensenyaments	Web del SAIQU—CCTerra SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_04	Acta Comissió de qualitat en què s'aproven les fitxes de revisió	Web del SAIQU—CCTerra SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_05	Acta Comissió de qualitat en què s'aprova la creació de nous PEQs	Web del SAIQU—CCTerra SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_06	Acta Comissió de qualitat en què s'aprova els responsables dels PEQs	SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_07	Acta de la Comissió de qualitat en què es revisa i s'aprova el procés	SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat

EV_PEQ 011_08	Pla de millores	Web del SAIQU—CCTerra SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_09	Quadre de comandament	SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_10	Informe de gestió de centre	Web del SAIQU—CCTerra SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat
EV_PEQ 011_11	Fitxa de revisió dels processos	Web del SAIQU—CCTerra SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat VD gestió i qualitat

11. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

Codi	Indicador
IN_PEQ 011_02	Percentatge de processos revisats i actualitzats anualment.
IN_PEQ 011_05	Percentatge de processos nous creats respecte dels proposats al Pla de millores dins del període establert per la seva creació.
IN_PEQ 011_06	Percentatge de millores associades als PEQs assolides dins del període establert al Pla de millores
IN_PEQ 011_07	Percentatge de respostes donades a les queixes i suggeriments fetes pels diferents grups d'interès sobre els processos del SAIQU

12. ANNEX

Checklist (Fitxa de revisió dels processos)