 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat de Belles Arts		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts
	PEQ_PE011	Versió 04	Pàgina 1

### Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts

<b>REDACTAT PER</b>	Lorena Garcia Garcia, tècnica de qualitat de la Facultat
<b>REVISAT PER</b>	Maria Dolors Tapias Gil, responsable de qualitat del centre
<b>APROVAT PER</b>	Comissió de Qualitat
	<b>Data d'aprovació: 10/11/2023</b>

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	25/11/2019	Redacció del procediment.
02	27/08/2021	Modificació del títol. Establiment de la persona responsable del procés i dels principals actors implicats en la cadena de responsabilitats. Nova redacció dels apartats del procés.
03	20/1/2023	Actualització i adaptació a la nova fitxa del procés. Inclusió d'indicadors.
04	25/10/2023	Actualització del procediment a la nova fitxa. Inclusió d'annex.

<b>Responsable del procés</b>	President o presidenta de la comissió de qualitat
<b>Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats</b>	Responsables dels processos de qualitat del centre
	Comissió de Qualitat
	Junta de Facultat
	Tècnic o tècnica de qualitat

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat de Belles Arts		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts
	PEQ_PE011	Versió 04	Pàgina 2

## 1. Objectiu

Establir la sistemàtica i els mecanismes per a portar a terme un seguiment, revisió i una millora continuada dels processos de qualitat (PEQ) recollits en el mapa de processos del SAIQU del centre i, si escau, la gestió per a la creació de nous processos.

## 2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés és el conjunt de tots els processos recollits en el Mapa de Processos del SAIQU del Centre.


3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de revisió del SAIQU anteriors</li> <li>• Processos del centre</li> <li>• Pla de Millores del Centre</li> <li>• Quadre comandament del Centre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de revisió del SAIQU del Centre</li> <li>• Processos revisats i, si escau, actualitzats.</li> <li>• Si escau, nous processos de qualitat</li> <li>• Pla de millores del Centre actualitzat</li> <li>• Quadre comandament del Centre actualitzat</li> <li>• Actualització del Manual de Qualitat, si escau</li> </ul>

## 5. Parts interessades pertinents en el procés

- Estudiants
- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Vicerectorat de Política Acadèmica i Qualitat
- Agència de Polítiques i Qualitat de la UB (APQUB)
- Agències externes de d'avaluació

## 6. Normativa, guies i directrius

- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB](#)

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat de Belles Arts		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts
	PEQ_PE011	Versió 04	Pàgina 3

- [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat \(SGIQ\) de l'AQU Catalunya](#)
- [Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior \(ESG\) de l'AQU Catalunya](#)
- [Guia d'avaluació del disseny de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària \(2010\)](#) (Programa AUDIT)

## 7. Processos relacionats

- Procés transversal de la UB: PTD1.1b\_Revisió i millora del SAIQU
- Processos de la Facultat:
  - PEQ\_PE010: Disseny i gestió de la Política i Compromisos de Qualitat del Centre
  - PEQ\_PE012: Disseny i gestió del Pla Director del Centre
  - PEQ\_PE140: Gestió de la informació pública i retiment de comptes.
  - PEQ\_PE100: Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat de Belles Arts		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts	
	PEQ_PE011	Versió 04	Pàgina 4	

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

<b>QUE</b> <i>(Acció)</i>	<b>COM</b> <i>(Descripció de l'acció)</i>	<b>QUI</b> <i>(responsable o agent implicat)</i>	<b>QUAN</b> <i>(Terminis)</i>
<b>Planificació de la revisió dels processos del SAIQU</b>	El responsable o la responsable de qualitat de la Facultat, planifica i coordina la revisió del SAIQU. La Comissió de Qualitat fa el seguiment de la revisió del SAIQU del centre, això suposa la revisió de la diferent documentació, i l'aprovació de la mateixa, si s'escau, pel que fa a aquells documents que siguin necessaris de ser aprovats per la Comissió de Qualitat (Manual de Qualitat, Informes de Revisió del SAIQU, Pla de Millores del SAIQU i PEQs).	Responsable de qualitat i el tècnic o tècnica de qualitat	A mitjans del curs acadèmic
<b>Recollida de documentació (dades i evidències)</b>	El tècnic o la tècnica de Qualitat, sol·licita els indicadors i les evidències als responsables de cada procés, fa el recull, i els incorpora al quadre de comandament. També s'encarrega d'arxivar-les al Sharepoint de la Comissió de Qualitat.	Responsables dels PEQs i el tècnic o tècnica de qualitat	Segons el cronograma

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat de Belles Arts</b>		<b>Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts</b>	
	<b>PEQ_PE011</b>	<b>Versió 04</b>	<b>Pàgina 5</b>	

<p><b>Revisió dels processos del Mapa de Processos del SAIQU del Centre</b></p>	<p>El tècnic o la tècnica de qualitat sol·licita als responsables dels processos que complimentin una fitxa de revisió de processos (veure annex 1) per a que cada responsable de procés pugui fer aquest seguiment i revisió, identificar les desviacions possibles de cada un dels processos del SAIQU i, si escau, determinar accions correctives i/o de millora.</p> <p>En el cas que el resultat de la revisió comporti la creació i/o actualització d'algun PEQ, el seu responsable ho haurà de comunicar al tècnic o a la tècnica de qualitat per concretar els terminis d'actualització del nou document i la posterior aprovació a la Comissió de Qualitat. La fitxa complimentada de la revisió dels processos, serà arxivada pel tècnic o la tècnica de qualitat al Sharepoint de la Comissió de qualitat.</p>	<p>Responsables dels Processos del SAIQU</p>	<p>Un cop l'any</p>
<p><b>Valoració global dels resultats dels anàlisi fets dels processos del SAIQU del Centre</b></p>	<p>Un cop entregades les fitxes de revisió dels processos, la tècnica de qualitat juntament amb la responsable de qualitat de la Facultat fan una primera revisió i posteriorment, es presenten a la Comissió de Qualitat que farà una revisió global del resultat de les fitxes de revisió fetes pels responsables dels processos.</p> <p>En el cas que el resultat de la revisió comporti la creació i/o actualització d'algun PEQ, el seu responsable ho haurà de comunicar al tècnic o la tècnica de qualitat i posteriorment s'aprovarà per la Comissió de Qualitat.</p> <p>Fruit d'aquesta revisió s'establiran accions de millora que caldrà afegir al pla de millores del Centre.</p>	<p>Comissió de Qualitat</p>	<p>Un cop entregades les fitxes de revisió</p>

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat de Belles Arts</b>		<b>Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts</b>	
	<b>PEQ_PE011</b>	<b>Versió 04</b>	<b>Pàgina 6</b>	

<b>Actualització del Quadre de Comandament</b>	El tècnic o la tècnica de Qualitat actualitza el Quadre de comandament amb els indicadors procedents dels PEQs i del Pla Director (PD).	Tècnic o la tècnica de qualitat	Quan sigui necessari
<b>Elaboració i aprovació de l'Informe de revisió dels processos del SAIQU del Centre</b>	<p>El tècnic o la tècnica de qualitat elabora anualment un informe de revisió del SAIQU (IRSAIQU) on recull els resultats de les revisions dels processos, els indicadors analitzats, les conclusions extretes així com les millores a portar a terme fruit d'aquestes revisions. L'informe també inclou, si escau, un resum de les peticions recollides pels diferents grups d'interès i el seu grau de resposta així com els canvis i actualitzacions en la informació pública vinculada al SAIQU del centre, el seguiment del pla de millores, incloent l'estat de les accions de millores ja establertes en anteriors revisions i les millores definides fruit d'aquesta revisió dels processos del SAIQU.</p> <p>Un cop elaborat l'IRSAIQU s'aprova per la Comissió de Qualitat de la Facultat.</p>	Tècnic o la tècnica de qualitat	Anualment
<b>Actualització del Manual de Qualitat del Centre</b>	Un cop feta la revisió, si aquesta implica modificacions en el manual de qualitat, el tècnic o la tècnica de qualitat incorporarà les noves modificacions, i actualitzarà el manual de qualitat. Finalment serà aprovat per la Comissió de qualitat.	Tècnic o la tècnica de qualitat	Quan s'hagin d'introduir modificacions al manual de qualitat

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat de Belles Arts</b>		<b>Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts</b>	
	<b>PEQ_PE011</b>	<b>Versió 04</b>	<b>Pàgina 7</b>	

<b>Actualització Pla de Millores del Centre</b>	<p>Un cop acabat el curs acadèmic el tècnic o la tècnica de qualitat revisa i actualitza el Pla de millores.</p> <p>Les noves millores i/o les actualitzacions de millores prèvies poden sorgir de la modificació del mapa de processos, la inclusió d'un nou procés (PEQ), les modificacions proposades en els processos existents, els canvis en el Manual de Qualitat o altres accions de millora vinculades als processos que configuren el SAIQU del centre.</p> <p>El tècnic o la tècnica de qualitat s'encarrega d'incloure en el Pla de Millores del Centres les noves propostes que s'hagin determinat en l'Informe de Revisió del SAIQU, el grau d'assoliment, i les propostes de millora ja definides amb anterioritat en el Pla de Millores.</p>	El tècnic o la tècnica de qualitat	Un cop acabat el curs acadèmic
<b>Informació i retiment de comptes</b>	Un cop aprovats tots els documents, el tècnic o la tècnica de qualitat s'encarrega de publicar a la web de la Facultat, dins de l'apartat del SAIQU, l'Informe de revisió del processos de qualitat del SAIQU, les versions actualitzades dels PEQS, el Quadre de comandament, el Pla de Millores actualitzat, etc.	El tècnic o la tècnica de qualitat	Un cop aprovats tots els documents

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat de Belles Arts		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts
	PEQ_PE011	Versió 04	Pàgina 8

## 9. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
<p>La Comissió de Qualitat de la Facultat de Belles Arts fa un seguiment de l'adequació dels procediments específics del SAIQU del centre i, quan escaigui, determina les accions correctives i/o les oportunitats de millora a implantar. La necessitat de revisió i modificació dels PEQ pot venir donada pels motius següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificació dels processos que regula el PEQ.</li> <li>• Queixes, suggeriments i/o propostes de membres dels diferents col·lectius del centre amb l'objectiu de resoldre un problema, millorar l'eficàcia del procediment i/o la seva aplicació. Tindran especial consideració les propostes dels responsables dels ensenyaments i/o dels responsables dels processos regulats pel PEQ.</li> <li>• Modificació de normatives aplicables a la gestió de processos relacionats amb la verificació, seguiment, modificació i acreditació d'ensenyaments.</li> <li>• Altres situacions de canvi no previstes en aquest document que la Comissió de Qualitat consideri que fa necessària la revisió i, si escau, modificació dels PEQ.</li> </ul> <p>Els canvis es recolliran en l'informe de revisió del SAIQU i, si escau, s'inclouran les propostes de millora en el Pla de millores del centre.</p>	Comissió de Qualitat	Quan escaigui.

## 10. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ011_01 -Recull de Fitxes Informes de revisió dels processos del SAIQU	Sharepoint de la comissió de qualitat	Tècnic o tècnica de qualitat de la Facultat
DOC_PEQ011_02 - Informes de revisió del SAIQU del Centre	Sharepoint de la comissió de qualitat	Tècnic o tècnica de qualitat de la Facultat



 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat de Belles Arts		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts
	PEQ_PE011	Versió 04	Pàgina 9

	Web de la Facultat	
DOC_PEQ011_03 - Acta amb l'aprovació de l'Informe de Revisió del SAIQU i dels PEQs modificats	Sharepoint de la comissió de qualitat	Tècnic o tècnica de qualitat de la Facultat
DOC_PEQ011_04 – Quadre de Comandament	Sharepoint de la comissió de qualitat Web de la Facultat	Tècnic o tècnica de qualitat de la Facultat

## 11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació
IN_PEQ011_01	Percentatge de processos actualitzats anualment
IN_PEQ011_02	Percentatge de propostes de millora, derivades del procés de revisió del dels processos del SAIQU, completades anualment (respecte al total de les planificades a ser implementades aquell any)
IN_PEQ011_03	Grau de satisfacció dels membres de la comissió de qualitat pel que fa al procés de seguiment, revisió i millora dels processos del SAIQU del Centre
IN_PEQ011_04	Percentatge de respostes donades a les queixes i suggeriments fetes pels diferents grups d'interès sobre els processos del SAIQU
IN_PEQ011_05	Grau d'acompliment dels valors acceptació dels indicadors dels processos del SAIQU

## Annex 1

Aquesta revisió ha de tenir en compte tant la manera en que s'ha portat a terme el procés així com l'adequació dels indicadors per a l'assoliment dels objectius del procés i els seus resultats. Caldrà també valorar l'estat de les millores que es van establir en anteriors processos de revisió i fer un retiment de comptes.

### REVISIÓ DEL PROCÉS PEQ011<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Aquesta revisió s'ha fet seguint les indicacions descrites en el propi procés, concretament en l'apartat *X de revisió i millora del procés*

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat de Belles Arts		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts
	PEQ_PE011	Versió 04	Pàgina 10

<b>Responsable del procés</b>	
<b>Data de la revisió</b>	

### Revisió del contingut dels diferents elements de la fitxa del procés

En aquest apartat cal revisar i valorar si son correctes o cal fer algun canvi en algun dels apartats que configuren el PEQ.

*Nota metodològica: A tall d'exemple, les qüestions que es poden analitzar serien: Son correctes les entrades i sortides marcades? Cal incloure o eliminar alguna de les parts implicades en la cadena de responsabilitat? Els grups d'interès en el procés que apareixen especificats son els adequats? Cal fer algun canvi en el desenvolupament del procés? Es a dir, cal afegir o eliminar algun apartat del procediment que es segueix en aquest procés? S'han seguit els terminis per desenvolupar les diferents accions incloses en el procediment? Si la resposta es negativa, quins han estat els motius i quins canvis caldria fer?*

Apartat del procés	Canvis a realitzar

### Evidències documentades

En aquest apartat cal fer una valoració de les evidències recollides per documentar el desenvolupament del procés.

*Nota metodològica: A tall d'exemple, les qüestions que es poden analitzar serien: S'han pogut recollir totes les evidències marcades en el procés? Si no s'han pogut recollir les evidències estipulades en el procés, quin ha estat el motiu? Caldria eliminar o afegir alguna evidència per justificar el desenvolupament i resultats del procés?*

--

### Indicadors recollits per avaluar el procés

En aquest apartat cal valorar els indicadors definits vinculats a aquest procés.

*Nota metodològica: A tall d'exemple, les qüestions que es poden analitzar serien: Els indicadors permeten mesurar l'objectiu del procés? Ens proporcionen informació útil per valorar el bon desenvolupament i efectivitat del procés? Els resultats son els esperats? Hem arribar a assolir els valors d'acceptabilitat i/o meta? Es consideren adequats o caldria reformular-los? Per què?*

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat de Belles Arts		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat de la Facultat de Belles Arts	
	PEQ_PE011	Versió 04	Pàgina 11	

Indicadors revisats:

<i>Indicador</i>	<i>Curs</i>	<i>Valor Acceptació</i>	<i>Valor Meta</i>	<i>Valor aconseguit</i>	<i>Observacions</i>

**Propostes de millora.** Per últim cal especificar en aquest apartat les propostes de millora generades a partir d'aquesta revisió del procés (millores vinculades al contingut d'algun apartat del procés, del procediment que es descriu, dels resultats, etc...) que seran revisades i validades per la *Comissió de Qualitat de la facultat*.