

**FITXA DE PROCÉS**  
**PR-FEE-008**  
**DEFINICIÓ, REVISIÓ I**  
**MILLORA DEL SIGQ**

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NÚM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	17-03-2015
1.0	Modificació del responsable de l'elaboració del procés. Apartat 4.1. s'inclou la definició de Manual de Qualitat i Procés. Apartat 5.1., 5.2: Modificació redactat. S'afegeix apartat 5.3. Apartat 6: es modifica apartat 4,5,6 Apartat 9. Es modifica el diagrama de flux. Apartat 11: S'amplia el nombre de registres. Modificació responsables custòdia i ubicacions. S'afegeix la columna de "Publicació".	09-02-2017
2.0	Apartat 8: S'afegeix l'indicador 1	08-11-2019
3.0	Apartat 3. S'actualitzen els processos amb els quals està relacionat. Apartat 4.1. Es revisen i amplien les definicions. Apartat 5.2 i 5.3. Es modifica el nom de l'apartat i s'actualitza el contingut. Apartat 5.4. S'amplia la descripció del procediment de revisió del SIGQ. Apartat 6. S'amplien les entrades i sortides del procés. Apartat 7. Es revisen els compromisos de qualitat. Apartat 8. L'indicador de Coneixement de la implantació del SIGQ es concreta separatament per als col·lectius d'estudiants i de PDI, i s'incorpora un nou indicador: Percentatge de propostes de millora aconseguides en el termini previst. Apartat 9. S'elimina el diagrama de flux. Apartat 10. S'actualitza la informació sobre la ubicació i publicació dels registres i s'afegeix el registre [f], [g] i [h]. Apartat 11. S'actualitza la documentació de suport. Apartat 12. S'actualitza la normativa relacionada.	20-03-2024
3.1	Apartat 8. S'elimina l'indicador: Percentatge de propostes de millora aconseguides en el termini previst. Apartat 10. S'elimina el registre :pla de treball del SIGQ ja que està dins el Pla de Millora general que està en el PR-FEE-003-Seguiment i millora de les titulacions.	28-06-2024



---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

## 1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-FEE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ

## 2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

## 3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Procés o processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
  - PR-FEE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
  - PR-FEE-003 Seguiment i millora de titulacions
  - PR-FEE-007 Publicació d'informació sobre les titulacions.
  - PR-FEE-016 Control documental i registres del SIGQ
- Procés inferior: No n'hi ha

## 4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és establir les activitats per definir, implantar, revisar i millorar el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat, en endavant SIGQ.

### 4.1. Definicions

**Sistema Intern de Garantia de la Qualitat:** Instrument que permet garantir la qualitat dels programes formatius en base a un conjunt de processos orientats a la millora contínua.

**Procés del SIGQ:** Conjunt d'activitats planificades per aconseguir un determinat objectiu que afecta directament la qualitat dels programes formatius. Cada procés del SIGQ es descriu en una Fitxa de procés.

## 5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

### 5.1. Definició de l'òrgan i/o persona/es involucrades en la definició del SIGQ

El degà/na designa el/la Responsable del SIGQ (en endavant RSIGQ) de la FEE i en queda evidència a l'acta de la Junta de Facultat (en endavant JdF) corresponent.

# FITXA DE PROCÉS

## PR-FEE-008

### DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

La JdF aprova la composició i funcions de la Comissió de Qualitat (en endavant CQ) de la FEE, en la qual el degà/na delega la responsabilitat de definir, implantar, revisar i millorar el SIGQ del centre. La composició i funcions de la CQ queda recollida l'acta de la JdF corresponent i al manual de qualitat.

La CQ és l'òrgan que aprova les modificacions i noves propostes de processos del SIGQ que es presentaran a la JdF per a la seva aprovació. Els seus acords queden recollits a les actes de la Comissió de Qualitat.

El/la RSIGQ, com a representant de la CQ, informa en cada JdF sobre el desenvolupament i l'acompliment del SIGQ.

Així mateix, cada procés del SIGQ defineix el seu responsable o propietari, els càrrecs i/o comissions participants en la presa de decisions així com les seves responsabilitats i la representació dels grups d'interès.

El Gabinet de Programació i Qualitat de la URV dona suport al procés d'implantació, revisió i millora del SIGQ de la FEE, aportant documentació genèrica i col·laborant en la seva revisió i seguiment.

## 5.2. Definició del SIGQ

El Manual de Qualitat de la FEE defineix el marc del seu SIGQ. Conté la presentació de la FEE, la seva estructura organitzativa i relaciona els processos que el conformen. El Manual de Qualitat l'elabora la CQ, el revisa el/la RSIGQ i l'aprova la JdF. La seva aprovació queda recollida a l'Acta de la JdF corresponent.

Els processos del SIGQ es descriuen en una Fitxa de procés i poden portar associats instruccions de treball i plantilles que es creen i modifiquen segons es detalla a la instrucció de treball IT-PRFEE008-01- Creació/modificació d'una fitxa de procés, instrucció de treball o plantilla del SIGQ. La seva aprovació queda recollida a l'Acta de la JdF corresponent.

El Manual i processos del SIGQ es publiquen a l'apartat de Qualitat de la web de la FEE seguint el PR-FEE-007 Publicació d'informació sobre les titulacions

Tots els indicadors definits a cada un dels processos del SIGQ es recullen en el Quadre de Comandament, en el qual es fixen el seus valors objectiu i líndars.

El control dels documents i registres del SIGQ es realitza seguint l'establert en el procés PR-FEE-016 "Control documental i registres".

### **5.3. Implantació del SIGQ**

La implantació dels processos és responsabilitat de l'equip deganal, del/de la RSIGQ així com del responsable de cada procés.

A fi de garantir una correcta implantació del SIGQ i fomentar la cultura de qualitat, la FEE posa especial atenció a:

- Donar visibilitat al SIGQ per mitjà de la pàgina web de la Facultat
- Afavorir la participació activa del PDI, PAS i estudiants en els procediments descrits als processos que conformen el SIGQ.
- Fer referència explícita al SIGQ de la FEE, en les sessions informatives adreçades al PDI i als/a les estudiants.
- Estar en contacte constant amb les unitats responsables de processos transversals de la URV i els seus òrgans de govern.

### **5.4. Revisió i millora del SIGQ**

La CQ es compromet a portar a terme les revisions del SIGQ. La revisió del SIGQ és un procés sistemàtic i planificat que ha de permetre identificar:

- les desviacions possibles de cadascun dels processos respecte al seu disseny i objectius inicials
- la necessitat d'eliminar processos o crear-ne de nous
- l'eficiència dels processos per aconseguir els seus objectius
- la possible revisió de la Política i dels Objectius de Qualitat de la FEE
- les bones pràctiques d'un procés que puguin ser exportades a d'altres processos.

La identificació de tots aquests elements s'aconsegueix, en el cas dels processos que tenen un caràcter anual amb l'elaboració d'informes -també anuals- que n'avaluen els resultats, valoren el nivell de consecució dels indicadors del procés, valoren la satisfacció dels agents d'interès i en deriven propostes de millora (Informe de l'avaluació de l'activitat del PDI, Informe de l'Enquesta de percepció de la docència, Informe de rendiment, Memòria de les Pràctiques Externes, Informe sobre el Pla d'acció Tutorial, Informe sobre el TFG, Informe sobre el TFM...). L'elaboració d'aquests informes implica la revisió del procés al qual està vinculat.

Pel que fa als processos que no tenen un caràcter anual, la revisió i les propostes de millora es realitzen simultàniament a la redacció de l'Informe de Seguiment del Centre (ISC en endavant), que també s'elabora amb caràcter anual.

## FITXA DE PROCÉS

### PR-FEE-008

# DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

Tots els agents d'interès de la Facultat estan implicats en la realització d'activitats relacionades amb el SIGQ; és per això que tots poden realitzar propostes de millora.

Així mateix, la CQ vetlla perquè el responsable de cada procés el mantingui actualitzat i valori si els mecanismes de recollida i anàlisi de resultats descrits en el procés són adequats.

A partir de la informació anterior, la CQ analitza:

- L'estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies.
- Els canvis en les normatives o reglamentacions externes i internes en relació al SIGQ.
- El desenvolupament i eficàcia dels processos, així com la necessitat de mantenir-los, modificar-los o crear-ne de nous.
- El resultat de la mesura dels indicadors, així com la necessitat de mantenir-los, modificar-los o crear-ne de nous.
- El seguiment de l'acompliment dels objectius de qualitat, així com la necessitat de mantenir-los, modificar-los o crear-ne de nous.
- La satisfacció dels grups d'interès i els mecanismes per a la recollida de la satisfacció.

Com a resultat de l'anàlisi dels elements d'entrada es prendran accions relacionades amb els punts següents:

- La millora dels processos del SGIQ.
- L'eliminació de processos o la creació de nous processos.
- L'eliminació o la creació de nous indicadors
- La revisió dels valors objectiu i líndars dels indicadors
- La detecció de bones pràctiques que puguin ser exportades a altres processos.
- Les necessitats de recursos (humans, materials i econòmics).
- L'adequació de la política i els objectius de qualitat.

Els resultats de la revisió del SIGQ queden recollits a l'ISC, de caràcter anual, d'acord al procés PR-FEE-003 Seguiment i millora de titulacions, que conté un apartat específicament dedicat a la valoració del desenvolupament del SIGQ i de la seva utilitat per al seguiment de la qualitat de les titulacions del centre i per a la identificació d'àrees de millora. Les propostes de millora del SIGQ, així com les corresponents a cada un dels processos que conté, s'incorporen en el pla de millora de la Facultat, que també s'inclou a l'ISC. Finalment, la relació de tots els indicadors del SIGQ, així com els seus valors objectius i líndars, queden recollits en el Quadre de comandament, també inclòs a l'ISC.

En el cas de detectar-se la necessitat de l'elaboració/modificació d'una nova fitxa de procés, una instrucció de treball o plantilla del SIGQ es farà seguint la instrucció IT-PRFEE008-01- Creació/modificació d'una fitxa de procés, instrucció de treball o plantilla del SIGQ.

### **5.5. Rendiment de comptes a les parts implicades**

El/la RSIGQ rendeix comptes en cada JdF sobre el desenvolupament del SIGQ i, amb caràcter anual, en el moment de la presentació davant la JdF de l'ISC.

Una vegada aprovat l'ISC, es publica a l'apartat de Qualitat de la web de la FEE seguint el PR-FEE-007 Publicació d'informació sobre les titulacions.

## **6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS**

### 1. Entrades

- Necessitat d'establir un sistema de gestió de la qualitat.
- Estat de les propostes de millora fruit de les revisions prèvies del SIGQ
- Informació sobre l'anàlisi i reflexió del desenvolupament, eficiència, revisió i millora del SIGQ

### 2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Manual de Qualitat de la FEE
- Processos del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat.
- Propostes de millora del SIGQ
- Quadre de comandament

### 3. Usuaris / clients

- Equip deganal
- Responsables dels processos del SIGQ

### 4. Propietari / gestor

- Comissió de Qualitat

### 5. Agents implicats

- Degà/na
- Junta de Facultat
- Comissió de Qualitat
- Equip deganal
- Responsables dels processos del SIGQ
- Responsable del SIGQ

# FITXA DE PROCÉS

## PR-FEE-008

### DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- Tècnic/a de suport a la qualitat docent
  - Persona encarregada del manteniment de la web
  - Gabinet de Programació i Qualitat
  -
6. Agents d'interès
- Equip deganal
  - Estudiants
  - Responsable de cada procés
  - PDI

### 7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

Revisió de cada procés del SIGQ en funció del seu calendari. En aquells processos que no tenen definit un calendari, s'estableix almenys una revisió cada dos anys.

### 8. INDICADORS

Indicador [1] afegit a la revisió 2.0

Indicador [1] concretat a la revisió 3.0. Indicadors [2] i [3] afegits a la revisió 3.0

Indicadors [3] eliminat a la revisió 3.1

ID	Nom de l'Indicador
1	Coneixement dels estudiants de la implantació del SIGQ
2	Coneixement del PDI de la implantació del SIGQ

### 9. CALENDARI DEL PROCÉS

Al llarg del curs acadèmic, vinculat al calendari de les entrades del procés.

### 10. REGISTRES DEL PROCÉS

Registres [c], [d] i [e] incorporats a la revisió 1.0

Registres [f], [g] i [h] incorporats a la revisió 3.0

Registre [h] eliminat a la revisió 3.1

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació	Publicació
a	Acta de la JdF on s'informa del/de la Responsable del SIGQ i s'aprova la composició i funcions de la CQ.	Secretari/ària de la FEE	SharePoint FEE: Junta de Facultat	Intranet URV (Junta de Facultat)

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

<b>Id</b>	<b>Nom del Registre</b>	<b>Responsable Custòdia</b>	<b>Ubicació</b>	<b>Publicació</b>
<b>b</b>	Acta de la JdF d'aprovació del Manual de Qualitat de la FEE	Secretari/ària de la FEE	SharePoint FEE: Junta de Facultat	Intranet URV (Junta de Facultat)
<b>c</b>	Manual de Qualitat de la FEE	TSQD	SharePoint FEE: Junta de Facultat	Intranet URV (Junta de Facultat) + Web FEE
<b>d</b>	Processos del SIGQ	TSQD	SharePoint FEE: Junta de Facultat	Intranet URV (Junta de Facultat) + Web FEE
<b>e</b>	Acta de la JdF d'aprovació del processos del SIGQ	Secretari/ària de la FEE	SharePoint FEE: Junta de Facultat	Intranet URV (Junta de Facultat)
<b>f</b>	Actes de la Comissió de Qualitat	TSQD	SharePoint FEE: Qualitat	--
<b>g</b>	Quadre de comandament	TSQD	SharePoint FEE: Qualitat	Web FEE (ISC)

## 11. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

- [Guia per al disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació Universitària \(2007\), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.](#)
- [Directrius, definició i documentació de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària \(2010\), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.](#)
- [Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria \(2007\), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.](#)
- [Guia d'avaluació del disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària \(2010\), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.](#)
- Guia per a la certificació de sistemes interns de garantia de la qualitat en centres d'educació superior (octubre 2023)
- Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat (febrer 2020)
- Procediment per a la certificació dels SIGQ en centres d'educació superior (desembre 2023)
- IT-PRFEE008-01- Creació/modificació d'una fitxa de procés, instrucció de treball o plantilla del SIGQ.



---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

## **12. NORMATIVA RELACIONADA**

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (BOE-A-2021-15781).
- Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria ([BOE-A-2022-3710](#))

## **13. SISTEMES D'INFORMACIÓ**

- Web de la FEE
- SharePoint FEE