

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	<i>Pàgina 1</i>

PEQ 011 Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre

Versió 4	Nom, cognoms i càrrec
Redactat per:	Brian Muñoz Berbey - Tècnic de qualitat
Revisat per:	Ramon Alemany Leira - Degà
Aprovat per:	Ramon Alemany Leira - President de la Junta de Facultat
	Data d'aprovació: 26/06/2024

Responsable del procés	Degà/ana
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Comissió de Qualitat (CQ)
	Junta de Facultat
	Responsables de procés
	Tècnic/a de qualitat

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	11/05/2015	Redacció del procés
02	25/06/2020	Actualització del procés i aprovació per part de la Junta de Facultat
03	06/05/2022	Actualització del procés i aprovació per part de la Junta de Facultat
04	26/06/2024	Actualització del procés i aprovació per part de la Junta de Facultat

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	<i>Pàgina 2</i>

1. Objectiu

Aquest procés té com a objectiu d'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 de la Facultat d'Economia i Empresa de la Universitat de Barcelona (FEE-UB).

2. Àmbit d'aplicació

Sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU) de la Facultat d'Economia i Empresa de la Universitat de Barcelona (FEE-UB).

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
Política de qualitat de la Facultat d'Economia i Empresa Manual de qualitat de la Facultat d'Economia i Empresa Pla director Quadre de comandament Pla de millores del SAIQU-FEE anterior SAIQU-FEE anterior SAIQU-UB Informes de gestió de centre anteriors	Informe de gestió del Centre Processos revisats i, si escau, actualitzats. Si escau, nous processos de qualitat Pla de millores del Centre actualitzat Quadre comandament del Centre actualitzat Actualització del Manual de Qualitat, si escau.

5. Parts interessades pertinents en el procés

Estudiants

Personal Docent i Investigador (PDI)

Personal d'Administració i Serveis (PAS)

Agència de Polítiques i Qualitat de la UB (APQUB)

Vicerectorat de Política Acadèmica i Qualitat

AQU Catalunya

Altres usuaris externs

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	<i>Pàgina 3</i>

6. Normativa, guies i directrius

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

[Legislació sobre educació superior universitària](#)

[The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area \(ESG\)](#)

[Guia per a la certificació dels SIGQ en centres d'educació superior](#)

Directrius de la UB per a la revisió del SAIQU

7. Processos relacionats de forma més directa

[Procés transversal FPTD11b: Revisió i millora del SAIQU](#)

PEQ 001 Creació, revisió i gestió del pla director

PEQ 002 Creació, revisió i gestió del quadre de comandament

PEQ 003 Seguiment de la Facultat

PEQ 010 Disseny i gestió de la Política i Compromisos Qualitat Centre

PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora

PEQ 100 Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments

PEQ 130 Gestió documental

PEQ 140 Informació pública i rendició de comptes

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre	
	PEQ 011	Versió 04	Pàgina 4	

8. Desenvolupament del procés (procediment)

QUÈ <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(Responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
Planificació de la revisió dels processos del SAIQU	<p>El degà o degana, amb el suport del tècnic o tècnica de qualitat, revisa l'estructura general del SAIQU per valorar la necessitat d'incloure nous processos.</p> <p>Si en la revisió inicial de l'estructura es detecta la necessitat de crear un nou procés, el tècnic o tècnica de qualitat ha de contactar amb la persona responsable d'aquest nou procés definit pel degà o degana per tal de redactar-lo.</p>	<p>Degà/ana</p> <p>Responsables de procés</p> <p>Tècnic/a de qualitat</p>	Anualment
Recollida de documentació (dades i evidències)	<p>Respecte a la recollida de documentació, com s'explica al PEQ Gestió documental (Veure PEQ 130 Gestió documental) es responsabilitat del responsable de procés i del responsable de la documentació actualitzar i controlar la documentació relativa al procés i, si escau, lliurar-la al tècnic de qualitat</p>	<p>Responsable de procés</p> <p>Responsable de la documentació</p> <p>Tècnic/a de qualitat</p>	De forma continuada i quan correspongui

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	Pàgina 5

Revisió dels processos del Mapa de Processos del SAIQU del Centre	<p>Una vegada revisada l'estructura general del SAIQU, el tècnic o tècnica de qualitat es posa en contacte amb els responsables de cada PEQ per tal d'actualitzar-los.</p> <p>Es fa la revisió a partir de les plantilles de l'APQUB (veure annex 1 d'aquest procés per a que cada responsable de procés pugui fer aquests seguiment i revisió, identificar les desviacions possibles de cada un dels processos del SAIQU i, si escau, determinar accions correctives i/o de millora). En el cas de derivar-se canvis, seran especificats en l'informe de gestió i s'anotarà una actualització en el històric del procés.</p> <p>En aquesta actualització es tenen en compte els valors donats pels indicadors del quadre de comandament (PEQ 002) que poden comportar millores del SAIQU per implementar. Aquestes millores les incorpora en el pla de millores el tècnic o tècnica de qualitat (PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora) i, a més, també seran revisat l'estat de les millores anteriors. Si fos necessari, es canviaran els indicadors per tal d'assegurar la seva adequació i efectivitat.</p> <p>D'igual manera, es pregunta per cadascuna de les evidències pautades pel PEQ per tal d'assegurar que estiguin recollides i disponibles.</p>	Responsables dels Processos del SAIQU	Anualment
--	---	---------------------------------------	-----------

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	Pàgina 6

Valoració global dels resultats dels anàlisi fets dels processos del SAIQU del Centre	<p>Finalitzada la revisió amb els diversos responsables, el degà, amb col·laboració del tècnic de qualitat, revisa globalment els resultats de les fitxes de revisió fetes pels responsables dels processos. Si durant aquesta revisió s'han detectat mancances o necessitat de crear un nou procés, es crearà amb el responsable designat. D'igual manera, si es valora algun aspectes a millorar, es crearan noves millores (PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora).</p> <p>Posteriorment i quan es revisi el manual de qualitat i es creï l'informe de gestió, la Comissió de Qualitat farà una revisió de tot el procés i, si escau, podrà proposar modificacions.</p>	<p>Degà/ana</p> <p>Tècnic/a de qualitat</p> <p>Comissió de Qualitat</p>	<p>Un cop feta la revisió per part dels responsables de procés</p>
Actualització del Quadre de Comandament	<p>De manera constant i durant l'any, el tècnic de qualitat, amb col·laboració dels diversos responsables dels PEQs i dels indicadors, actualitza els valors del Quadre de comandament quan aquests estan disponibles. D'igual manera i fruit de la revisió del SAIQU i si s'escau, s'incorporen, modifiquen o eliminen els indicadors. Per més informació, veure el PEQ 002 Creació, revisió i gestió del quadre de comandament.</p>	<p>Responsables de procés</p> <p>Tècnic/a de qualitat</p>	<p>De forma continuada i quan correspongui</p>
Actualització del Manual de Qualitat del Centre	<p>Un cop revisats tots els processos del SAIQU, el tècnic de qualitat incorporarà les modificacions necessàries al Manual de Qualitat (i en el mapa de processos que aquest conté). Posteriorment, el degà revisarà el manual i, si escau, incorporarà modificacions.</p>	<p>Degà/ana</p> <p>Tècnic/a de qualitat</p>	<p>Anualment</p>

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	Pàgina 7

Elaboració i aprovació de l'Informe de revisió dels processos del SAIQU del Centre	<p>En contacte amb els responsables del procés, el degà o degana, juntament amb el tècnic o tècnica de qualitat, redacta la part de revisió del SAIQU dins de l'informe de gestió de centre (PEQ 003 Seguiment de la Facultat). En aquest informe s'inclouen el seguiment de les millores anteriors i les noves millores derivades de la revisió, així com les modificacions en els indicadors.</p> <p>Un cop finalitzat, els processos del SAIQU, el manual de qualitat i l'informe de gestió s'envien a la Comissió de Qualitat que els revisa i, si escau, en proposa modificacions.</p> <p>Una vegada revisat per la Comissió de Qualitat, la Junta de Facultat aprova, si escau, el SAIQU revisat, el manual de qualitat i l'informe de gestió.</p>	<p>Degà/ana</p> <p>Responsables de procés</p> <p>Tècnic/a de qualitat</p> <p>Comissió de Qualitat</p> <p>Junta de Facultat</p>	Anualment
Informació i retiment de comptes	<p>El tècnic o tècnica de qualitat publica els nous processos, el manual de qualitat i l'informe de gestió en el web.</p>	<p>Tècnic/a de qualitat</p>	Després que la Junta de Facultat hagi aprovat els documents

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	Pàgina 8

9. Revisió i millora del procés

Com a mínim una vegada a l'any, la persona responsable del procés, amb la col·laboració del tècnic o tècnica de qualitat, analitza els indicadors relacionats amb el procés. Si escau, proposa les millores necessàries, les quals es comuniquen a l'Àrea de Qualitat de la FEE-UB perquè les creï i en faci el seguiment en el pla de millores (PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora). Aquestes millores les ha d'implementar la mateixa persona responsable del procés o la persona (o persones) que delegui. El pla de millores es presenta, com a mínim, una vegada l'any a la Comissió de Qualitat i, una vegada l'any, a la Junta de Facultat perquè l'aprovi (PEQ 003 Seguiment de la Facultat).

De la mateixa manera, la persona responsable del procés, amb la col·laboració dels agents esmentats anteriorment en el procés, analitza anualment els mecanismes de gestió i millora del sistema de qualitat del centre docent seguint el procediment esmentat en aquest procés. Quan per decisió de la persona responsable del procés es fa una modificació, s'ha de comunicar a l'Àrea de Qualitat del centre perquè quedi recollida en l'informe de gestió de centre i, si escau, en el pla de millores del SAIQU.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	<i>Pàgina 9</i>

10. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Acta de la Comissió de Qualitat on es revisa l'informe de gestió de centre	SharePoint	President/a de la CQ
Acta de la Junta de Facultat on s'aprova l'informe de gestió de centre	SharePoint	Secretaria acadèmica
Acta de la Comissió de Qualitat on es revisa el SAIQU	SharePoint	President/a de la CQ
Acta de la Junta de Facultat on s'aprova el SAIQU	SharePoint	Secretaria acadèmica
Documents PEQ	Pàgina web de qualitat de la FEE-UB	Tècnic/a de qualitat
Informe de revisió del SAIQU del centre (informe de gestió de centre)	Pàgina web de qualitat de la FEE-UB	Tècnic/a de qualitat
Manual de qualitat de la FEE-UB	Pàgina web de qualitat de la FEE-UB	Tècnic/a de qualitat
Quadre de comandament	Pàgina web de qualitat de la FEE-UB	Tècnic/a de qualitat
Pla de millores del SAIQU	SharePoint	Tècnic/a de qualitat

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
INP-FEE-011-01	Percentatge de propostes de millora, derivades del procés de revisió dels processos del SAIQU, completades anualment (respecte al total de les planificades a ser implementades aquell any)	80%	100%
INP-FEE-011-02	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	6	10
INP-FEE-011-03	Nombre de revisions anuals del SAIQU	1	1
INP-FEE-011-04	Percentatge de respostes donades a les queixes i suggeriments fetes pels diferents grups d'interès sobre els processos del SAIQU	90%	100%
INP-FEE-011-05	Grau d'acompliment dels valors acceptació dels indicadors dels processos del SAIQU	80%	100%
INP-FEE-012-03	Percentatge de millores assolides que han mostrat una posterior millora de valors dels indicadors del QC per sota de l'acceptació	50%	100%
INP-FEE-002-01	Nombre de revisions anuals del quadre de comandament	1	1

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre
	PEQ 011	Versió 04	Pàgina 11

Annex 1

Afegir la codificació d'aquesta fitxa de revisió (la que s'hagi establert en el propi PEQ que es revisa, i que és diferent per cada PEQ)

REVISIÓ DEL PROCÉS PEQXXX¹

Responsable del procés	
Data de la revisió	

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?

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

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Seguiment, revisió i millora dels processos de qualitat del SAIQU del Centre	
	PEQ 011	Versió 04	Pàgina 12	

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 són els esperats? Hem arribat a assolir els valors d'acceptabilitat i/o meta? Es consideren adequats o caldria reformular-los? Per què?

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*.