Manual del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'Escola Universitària Mediterrani centre adscrit a la Universitat de Girona

Versió 7 UdG – 27 de febrer de 2026
Versió 7.1 EUM- 22 de maig de 2026

Aprovació

Versió	Elaborat per	Revisat per	Aprovat per	Data aprovació
7.1EUM	Unitat de Qualitat	Gabinet de Planificació, Qualitat i Anàlisi de Dades (GPQAD)	Comissió de Qualitat EUM Junta de Centre EUM-UdG Comissió de Qualitat UdG	24/04/26 11/05/26 22/05/2026 sessió 04/26
7	Gabinet de Planificació, Qualitat i Anàlisi de Dades	Vicerector de Docència i Ordenació Acadèmica	Comissió de Qualitat de la UdG	27-02-2026
6	Gabinet de Planificació i Avaluació	Vicerectorat de Qualitat i Transparència	Comissió de Qualitat de la UdG	18-07-2025
5	Gabinet de Planificació i Avaluació	Vicerectorat de Qualitat i Transparència	Comissió de Qualitat de la UdG	12-01-2024
4	Gabinet de Planificació i Avaluació	Vicerectorat de Qualitat i Transparència	Comissió de Qualitat de la UdG	17-03-2023
3	Gabinet de Planificació i Avaluació	Vicerectorat de Qualitat i Transparència	Comissió de Qualitat de la UdG	04-03-2021
2	Gabinet de Planificació i Avaluació	Vicerectorat de Qualitat i Transparència	Comissió de Qualitat de la UdG	06-03-2020
1	Gabinet de Planificació i Avaluació	Vicerectorat de Qualitat i Transparència	Comissió de Qualitat de la UdG	29-09-2019

Contingut

1. Objecte i abast 4

2. El Sistema de Gestió de Qualitat 4

3. Responsabilitats 5

3.1. Organització 5

3.2. Rols principals del SGQ 6

3.3. Comissions de qualitat 8

3.4. Gestió i publicació de funcions i càrrecs 9

4. Polítiques i plans institucionals 9

4.1. Política de qualitat de la UdG 9

4.2. Política de qualitat EUM 9

4.3. Altres polítiques institucionals 10

4.4. Plans institucionals o d'àmbit 10

5. Processos del SGQ 12

5.1. Processos que formen el SGQ 12

5.2. Mapa de processos 14

5.3. El model estàndard de processos pels centres docents 14

5.4. Rols principals del procés 17

5.5. Nom i codi del processos 17

6. Documentació del SGQ 18

6.1. Estructura dels documents 19

6.2. Identificació, vigència, i conservació dels documents 19

6.3. Format dels documents dels processos i procediments 19

6.4. Apartats dels documents dels processos i procediments (nou) 21

6.5. Apartats dels documents dels processos integrats (antic) 24

6.6. Aprovació de les modificacions dels documents de procés i procediments 26

6.7. Gestió i publicació dels processos 27

7. Gestió de la Millora 28

7.1. El pla de millora 28

7.2. Estructura del pla de millora 28

7.3. El registre d'observacions 29

8. Revisió i millora del SGQ 29

8.1. Seguiment i millora contínua dels processos 29

8.2. Revisió del SGQ 29

9. Eines del SGQ 30

9.1. Operació del SGQ 31

9.2. DataUdG 31

9.3. Certool 31

9.4. La web 32

1. Objecte i abast

L'objecte del present **Manual del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'EUM** és definir el funcionament del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) de l'Escola Universitària Mediterrani.

L'EUM és un centre adscrit a la Universitat de Girona que desenvolupa la seva activitat acadèmica en un model docent de proximitat, orientat a la qualitat de l'aprenentatge, la vinculació amb l'entorn professional i l'atenció personalitzada a l'estudiantat. En aquest context, el Sistema de Gestió de Qualitat de l'EUM no només adopta els principis i directrius del SGQ UdG, sinó que també integra les particularitats organitzatives i funcionals pròpies del centre.

Aquest Manual abasta l'àmbit general de gestió de l'EUM, i segueix les directrius i línies generals establertes per el Manual de Qualitat de la Universitat de Girona. Per tant, també inclou els elements comuns de l'àmbit general de la UdG.

2. El Sistema de Gestió de Qualitat

El Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) és una eina que estableix els mecanismes formals de gestió que faciliten l'assoliment amb garanties i qualitat dels objectius que en cada moment es determinin.

El Sistema de Gestió de Qualitat de l'Escola Universitària Mediterrani constitueix el marc institucional que orienta la planificació, el desenvolupament, l'avaluació i la millora contínua de les activitats acadèmiques i de gestió del centre.

El Sistema de Gestió de la Qualitat és el mitjà per millorar la gestió i assolir els objectius determinats per l'EUM d'acord amb la seva missió i assegurar la qualitat dels estudis de l'EUM i per tant, de la UdG. En aquest sentit, el SGQ de l'EUM facilita la implementació de la política general de la institució i del Pla Estratègic.

El SGQ de l'EUM s'entén com una eina de governança acadèmica que integra els principis de responsabilitat institucional, transparència, participació i orientació a la millora contínua. Aquest sistema permet assegurar la qualitat dels estudis impartits al centre, afavorir la presa de decisions basada en evidències i fomentar la implicació dels diferents col·lectius de la comunitat universitària en la millora dels processos docents i organitzatius.

En el cas de l'EUM, el SGQ es desenvolupa en un entorn institucional que combina l'adscripció a la Universitat de Girona amb la gestió pròpia del centre. Aquest doble marc institucional implica que el sistema de qualitat ha d'assegurar simultàniament el compliment dels criteris, estàndards i processos establerts per la UdG i la incorporació de mecanismes de gestió adaptats a la dimensió, l'estructura i la cultura organitzativa del centre.

Com que el SGQ respon a la necessitat de gestió de l'Escola Universitària Mediterrani, per aconseguir-ho, té els components necessaris (polítiques, plans institucionals, processos i procediments específics, pla de millora, registres, informes i altres evidències).

3. Responsabilitats

La correcta identificació i assumpció de les responsabilitats del SGQ n'és un element clau. És per això que les responsabilitats han de ser descrites amb claredat en els documents que estableixen el funcionament del SGQ. Les responsabilitats han d'estar també correctament assignades i les persones que les assumeixen inequívocament identificades i informades.

3.1. Organització

L'activitat del SGQ s'ha de fonamentar en una estructura organitzativa que, de manera natural, tingui correspondència amb l'estructura formal de gestió de l'EUM.

L'estructura organitzativa de l'EUM es caracteritza per un model de governança que combina el òrgans acadèmics del centre amb els mecanismes institucionals de coordinació amb la Universitat de Girona. Aquesta configuració afavoreix una gestió integrada dels processos acadèmics, en què els equips de direcció, les coordinacions de titulació, els serveis de gestió acadèmica i la unitat de qualitat col·laboren de manera transversal en el desenvolupament i la millora del sistema de qualitat.

L'assignació de responsabilitats dins el SGQ es basa en una relació jeràrquica: Persona – Funció o càrrec – Rol – Responsabilitat (vegeu exemple), en què:

- Una mateixa persona pot tenir diverses funcions o càrrecs;
- Cada funció o càrrec pot assumir diferents rols;
- Cada rol comporta unes responsabilitats.

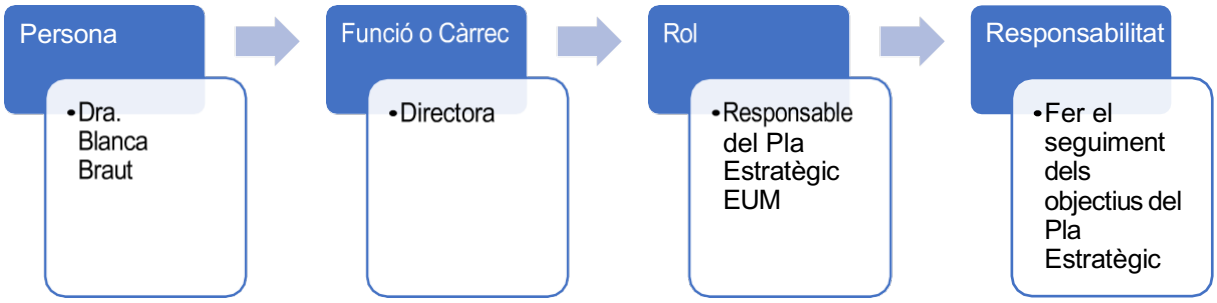


Figura 1: Exemple de jerarquia: Persona – Funció o Càrrec - Rol - Responsabilitat

Les persones seran referides en el SGQ utilitzant una estructura coherent de **funcions o càrrecs** i que, com s'ha dit, de manera general corresponen a la posició organitzativa o funcional que hom té assignada en el si de l'EUM, i que pot ser un càrrec, un encàrrec, un òrgan, sense oblidar que pot tenir també una posició creada *ad hoc* dins el context del SGQ.

Per tal de poder conèixer i fer la traçabilitat de les persones que desenvolupen qualsevol funció/càrrec, el SGQ haurà d'incloure un registre de funcions i persones actualitzat en el Service Now.

Són exemples de funcions o càrrecs típics de l'EUM les de membre de la Comissió de Qualitat, Direcció, Coordinador o Coordinadora de graus, Cap de Secretaria Acadèmica, etc., però també ho pot ser un grup de treball o una persona encarregada d'una gestió específica qualsevol.

Les funcions o càrrecs poden ser unipersonals o col·lectives. Les funcions o càrrecs unipersonals, com el seu nom indica, són desenvolupades per una única persona. Les funcions col·lectives són aquelles assumides per un conjunt de persones.

En els casos en què calgui identificar responsabilitats individuals en el marc d'una funció col·lectiva, aquestes recauran de manera natural en el seu màxim responsable.

El SGQ inclourà la definició dels rols necessaris per a una correcta assignació de responsabilitats. Aquests rols s'assignaran de manera coherent a la naturalesa de les funcions en l'àmbit del SGQ.

És important que les persones que assumeixin un rol dins del SGQ estiguin ben informades de quines són les seves responsabilitats i de quines són les tasques que aquestes tenen associades.

3.2. Rols principals del SGQ

Les responsabilitats màximes sobre el SGQ corresponen als qui exerceixin els rols de Propietari/a i Responsable del SGQ, tal com es descriuen en els apartats següents. La resta de responsabilitats emanen d'aquestes i en depenen. Aquests dos rols, que poden recaure en la mateixa persona, són indispensables per qualsevol SGQ.

A l'EUM, el rol de propietari/a del SGQ recau en la Directora, així com el de responsable del SGQ recau en la Responsable de la Unitat de Qualitat de l'EUM (RespQ)[1].

L'assignació d'aquests rols principals, així com d'altres que en depenen per delegació, estarà adequadament informada a les eines de gestió que es defineixen en l'apartat 9 d'aquest document.

Propietari del SGQ

El rol de **Propietari/a del SGQ** comportarà la responsabilitat màxima sobre l'existència i efectivitat del SGQ i recaurà preferentment en la persona que ocupi la direcció de l'EUM.

Aquest rol porta associades les següents **responsabilitats:**

- Assegurar que existeix un SGQ que respon a les necessitats de l'EUM i que aquest estigui operatiu i sigui funcional;
- Assumir l'autoritat màxima sobre el SGQ;
- Vetllar perquè el SGQ inclogui tots els processos necessaris per a la correcta gestió de l'EUM;
- Validar les millores proposades sobre el SGQ;
- Actuar com a propietari per defecte de tots el processos del SGQ, si no es delega aquesta responsabilitat.

[1] L'acord de consell de govern de la UdG número 9/2021 "Modificació del reglament d'organització i funcionament de les estructures responsables de la qualitat dels estudis dels centres docents de la Universitat de Girona" defineix la persona

Responsable del SGQ

El o la **Responsable del SGQ** serà nomenat pel Propietari/a del SGQ i assumirà la responsabilitat del manteniment i execució efectiva del SGQ.

L'existència d'una persona Responsable del SGQ és inexcusable per considerar que un SGQ està operatiu. En cas d'absència o vacant, se'n determinarà una persona substituta i, de no ser així, les responsabilitats d'aquest recauran en el Propietari/a del SGQ.

El o la Responsable del SGQ, a efectes pràctics, té el reconeixement implícit de l'autoritat necessària per complir amb les tasques i responsabilitats que té assignades.

Aquest rol porta associades les següents **responsabilitats**

- Informar el Propietari/a del SGQ de les circumstàncies que puguin afectar o comprometre la normal operació del SGQ;
- Assegurar que existeixen els recursos, mecanismes i eines per la gestió i manteniment de la documentació del SGQ;
- Assegurar que es troba actualitzada la informació de les persones que desenvolupen les diferents funcions en cada moment;
- Mantenir actualitzada la informació de funcions dels diferents rols del SGQ;
- Vetllar perquè la gestió de l'àmbit del SGQ es produeixi d'acord amb el que defineix el SGQ i, en cas contrari, avaluar-ne l'impacte i prendre les mesures correctores necessàries;
- Gestionar la millora contínua, assegurant que es consideren totes les oportunitats de millora;
- Actuar com a responsable per defecte de tots el processos del SGQ, si no es delega aquesta responsabilitat.
- Elaborar l'informe de revisió del SGQ (apartat 8 d'aquest document).

Suports del SGQ

El SGQ es podrà dotar de la figura de Suport del SGQ. Aquesta funció serà tècnica i actuarà seguint les directrius de la persona propietària i la responsable del SGQ i, per tant, tindrà accés ampli a la gestió de la informació del SGQ.

El suport global al Sistema de Gestió de la Qualitat de l'EUM l'assumirà la Tècnica de Qualitat de l'EUM.

---

responsable dels processos de qualitat del centre (RespQ).

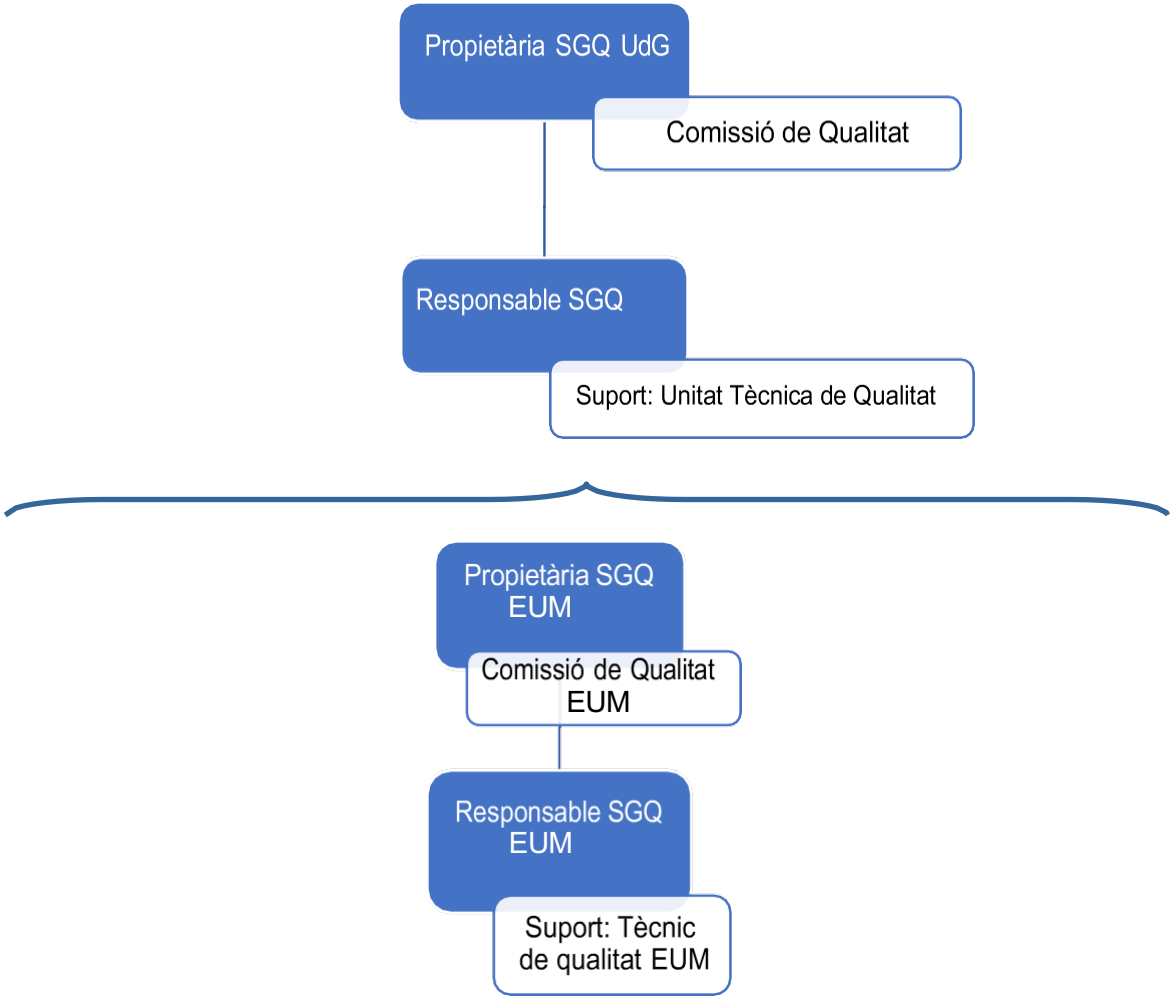


Figura 2: Organigrama de responsabilitats del SGQ de la UdG i SGQ EUM

3.3. Comissions de qualitat

Les comissions de qualitat, que existeixen obligatòriament per a la UdG i per a l'EUM, i d'acord amb el que s'estableix reglamentàriament, estaran formades per representants dels diferents estaments implicats en cada àmbit i encapçalades pel propietari/a del SGQ.

Per això, les comissions de qualitat tenen un paper fonamental en la definició, funcionament i control del SGQ d'acord amb el marc normatiu de la Universitat [2].

[2] En el moment de confeccionar aquest document existeix una **Comissió de qualitat de la UdG** creada per l'acord de consell de govern de la UdG en la sessió 4/2010 i modificada en la sessió 3/2018 amb l'aprovació de la *Modificació del reglament de composició, funcionament i competències de la Comissió de Qualitat de la UdG*. També existeixen les **Comissions de Qualitat de Centre, al qual pertany la Comissió de Qualitat EUM,** aprovades pel consell de govern de la UdG número 4/2015 en el *Reglament d'organització i funcionament de l'estructura responsable del sistema de gestió intern de la qualitat dels estudis de la Universitat de Girona i modificat per la Comissió de Qualitat de la UdG en la sessió 7/21* i modificat pel CdG en la sessió 9/2021.

En representar funcions col·lectives no podran assumir responsabilitats específiques, però sí debatre i prendre les decisions que li siguin assignades d'acord amb el que es defineixi en els diferents processos del SGQ.

3.4. Gestió i publicació de funcions i càrrecs

El sistema d'informació de suport al SGQ mantindrà i publicarà informació actualitzada de la llista de funcions o càrrecs vigents i de quina persona els ocupa en cada moment. Aquesta informació estarà disponible per tots els qui ocupin una funció/càrrec, sense perjudici que es pugui fer pública.

També estarà disponible quina funció o càrrec assumeix en cada moment el rol de Propietari/a del SGQ i el del Responsable del SGQ.

A efectes de traçabilitat, el sistema també haurà de mantenir un històric de càrrecs i funcions i de les persones a qui se'ls ha assignat en cada moment.

4. Polítiques i plans institucionals

L'existència dels SGQ a la Universitat de Girona és reflex d'una forma de gestió que ha de facilitar la implementació de les polítiques generals de la institució, així com les específiques dels seus diferents àmbits organitzatius i/o funcionals.

Per tal de formalitzar i comunicar adequadament aquestes polítiques, s'estableix la necessitat que existeixi, com a mínim, una política de qualitat documentada.

4.1. Política de qualitat de la UdG

La **Política de Qualitat de la Universitat de Girona** és el document que recull formalment les línies generals a seguir en aquest àmbit per al conjunt de la institució.

Correspon al rector/a o vicerectorat delegat en matèria de qualitat la definició i impuls de la política de qualitat de la UdG, la qual haurà de ser aprovada pels òrgans de govern que determinin els Estatuts de la Universitat.

La política de qualitat de la UdG vigent serà pública i formarà part essencial de tots els SGQ de la Universitat. La seva eventual modificació serà comunicada a tota la comunitat i a tots aquells òrgans i/o persones directament afectats per aquestes modificacions.

4.2. Política de qualitat EUM

La **Política de Qualitat de l'EUM** és coherent amb la política de qualitat de la UdG. La política de qualitat de l'EUM com a centre adscrit a la UdG, està alineada amb la de la UdG i compta amb el vistiplau de la persona designada per la UdG que tingui la responsabilitat del centres adscrits.

Per garantir-ne la coherència, la política de qualitat EUM fa referència explícita a la política de qualitat de la UdG, tal i com estableix el Manual de Qualitat UdG.

La política de qualitat EUM és pública i la seva eventual modificació és responsabilitat de la Comissió de Qualitat EUM i haurà de ser ratificada per la Comissió de Qualitat de la UdG.

La política de qualitat vigent serà pública i comunicada a tots aquells òrgans i/o persones afectades, que seran igualment informades de qualsevol modificació.

Responsabilitat en la Política de Qualitat EUM

Fase	Responsable principal	Funció
Elaboració	Propietària del SGQ	Redacció de la proposta de Política de Qualitat, tenint en compte el marc institucional de la UdG, el Pla Estratègic EUM i els criteris d'assegurament de la qualitat
Revisió	Comissió de Qualitat EUM	Analitza la proposta, verifica la coherència amb el SGQ i pot proposar modificacions o millores.
Aprovació	• Direcció EUM • Responsable centres adscrits UdG • Comissió Qualitat UdG	Aprova formalment la Política de Qualitat i en garanteix la seva implantació institucional
Seguiment, Revisió i Actualització	Propietària del SGQ	La Política de Qualitat es revisa anualment en el marc de la revisió del SGQ. S'actualitza la Política de Qualitat quan es produeixen canvis institucionals, estratègics o en el sistema de qualitat

4.3. Altres polítiques institucionals

El SGQ EUM podrà integrar i gestionar altres polítiques en diferents àmbits aprovades pels òrgans de govern de l'Escola Universitària Mediterrani. Aquestes polítiques seran públiques i se'n designarà un responsable.

4.4. Plans institucionals o d'àmbit

El primer grau de concreció de les polítiques i de l'estratègia institucional prendrà la forma de plans institucionals o d'àmbit que hauran de ser aprovats pels òrgans de govern de l'EUM.

Els plans institucionals tindran una vigència establerta i es concretaran, cada un, en un conjunt d'objectius amb les accions per a la seva implementació. A més, cada pla tindrà un responsable i, eventualment, uns gestors en qui el primer podrà delegar-ne la gestió, si escau.

La planificació, gestió i seguiment dels objectius i accions dels plans institucionals o de centre o àmbit s'integrarà en el pla de millora del SGQ i s'ajustarà al que es descriu a l'apartat de gestió de la millora d'aquest document i al **procés de gestió de millora contínua (P0101EUM)**.

La millora de la qualitat del SGQ requerirà l'existència, aprovació i seguiment de, com a mínim, un **pla de qualitat o equivalent** (pla estratègic, pla director, programa de govern...).

Responsabilitat en el Pla de Qualitat EUM

Fase	Responsable principal	Funció
Elaboració	Propietària del SGQ / Unitat de Qualitat	Elabora la proposta de Pla de Qualitat a partir de la Política de Qualitat
Revisió	Comissió de Qualitat EUM	Analitza la proposta, verifica la coherència amb el SGQ i amb la política de qualitat, i pot proposar ajustos o prioritats d'actuació
Aprovació	Direcció EUM	Aprova formalment el Pla de Qualitat i en garanteix la seva implantació institucional
Seguiment	Propietària del SGQ	El seguiment del Pla de Qualitat es realitza anualment, en le marc de la Revisió del Sistema de Gestió de Garantia Interna de Qualitat. Aquest seguiment permet analitzar el grau d'execució i eficàcia dels objectius previstos i dona lloc a l'elaboració de **l'Informe de Revisió del Pla de Qualitat**.

Responsabilitat en el Pla Estratègic EUM

Fase	Responsable principal	Funció
Elaboració	Direcció de l'EUM amb suport de l'Equip Directiu i de la Unitat de Qualitat	Defineix els objectius estratègics, línies d'actuació i indicadors del Pla Estratègic a partir de l'anàlisi del context institucional, acadèmic i social.
Revisió	Comissió de Qualitat EUM	Analitza la proposta de Pla Estratègic i en revisa la coherència amb la missió del centre i amb el marc institucional de la UdG.
Aprovació	Junta de Centre	Aprova formalment el Pla Estratègic i en legitima la seva aplicació institucional.
Seguiment	Propietària del SGQ	El seguiment del Pla Estratègic es realitza anualment, en el marc de Revisió del Sistema de Gestió de Garantia Interna de Qualitat. Aquest seguiment permet analitzar el grau d'execució i eficàcia dels objectius i l'evolució dels indicadors estratègics. Aquest anàlisi dona lloc a l'elaboració de **l'Informe de Revisió del Pla Estratègic**.

5. Processos del SGQ

Són part essencial del SGQ el conjunt dels seus processos, que han d'estar clarament identificats i documentats d'acord amb les indicacions d'aquest document.

Es defineix un procés com un conjunt d'activitats relacionades i coherents que tenen uns objectius comuns. Els processos tenen un conjunt d'entrades i sortides, algunes de les quals s'utilitzen per connectar els processos entre si.

5.1. Processos que formen el SGQ

Els processos que formen part del SGQ depenen dels objectius i l'àmbit de cada SGQ (veieu l'apartat 5.3 per la descripció del model estàndard de processos dels centres docents). La pertinència i coherència del conjunt de processos del SGQ és responsabilitat del/la Propietari/a del SGQ.

Per bé que tots els processos del SGQ tenen, a priori, la mateixa rellevància, dins cada SGQ es pot establir la següent classificació:

a) Propis
b) Llegats

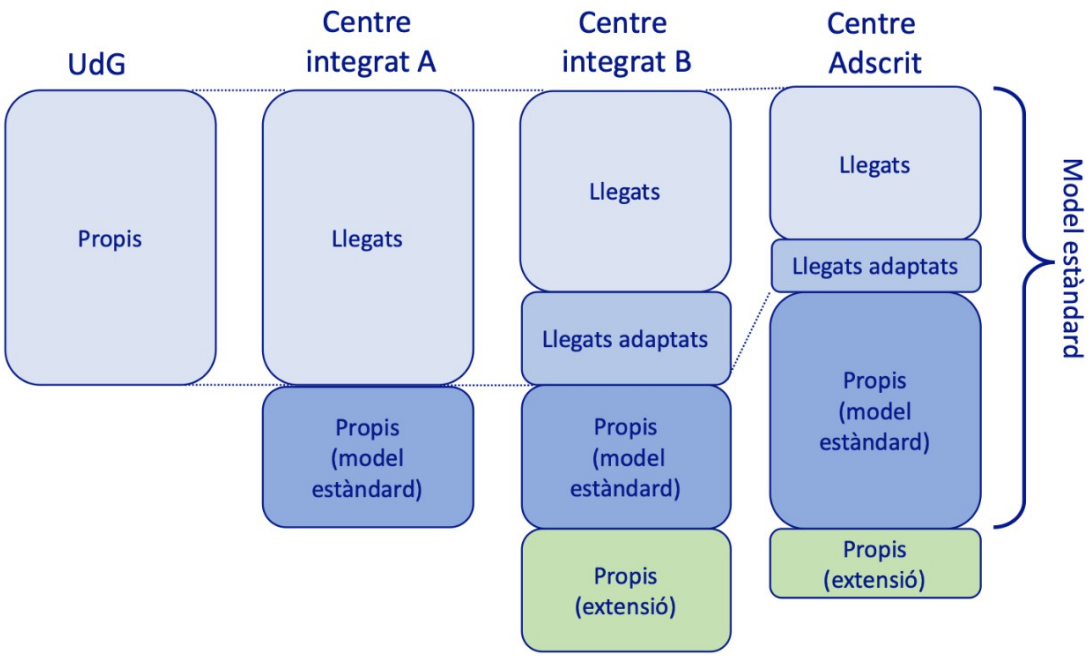


Figura 3: Tipus de processos segons el SGQ

La figura 3 mostra exemples dels diferents tipus de processos en diferents tipologies de centre docent de la UdG.

Processos propis

Es consideraran **processos propis** aquells que siguin originals del SGQ EUM. Aquests podran llegar a d'altres SGQ d'acord amb el mecanisme d'herència o llegat que es defineix tot seguit. Al SGQ UdG tots els processos seran propis.

Processos llegats

Els processos podran ser **llegats** des d'un SGQ a d'altres SGQ, passant a formar part integral del SGQ que els rep.

Els processos que originalment siguin llegats, sempre que la universitat ho admeti, podran ser **adaptats** a les necessitats de cada SGQ. En aquests casos el procés serà ampliat o redefinit dins dels marges definits institucionalment i es categoritzaran com a **llegat adaptat**.

Si es produeix un canvi en un procés que té processos llegats adaptats o procediment clau adaptats, caldrà actualitzar els llegats adaptats per recollir-hi els canvis, d'acord amb el que defineix el procés de creació i modificació de processos del SGQ (P0104EUM).

L'EUM disposa de 37 processos amb la següent tipologia:

- **Processos llegats (18 processos)**
  Són els processos definits per la Universitat de Girona i d'aplicació transversal. Aquests processos asseguren la coherència institucional, l'harmonització de criteris i l'alineament amb el model de gestió establert per la UdG.

- **Processos llegats adaptats (2 processos)**
  Inclouen els processos originats a la UdG però adaptats per l'EUM per ajustar-los a les particularitats organitzatives i operatives del centre. Tot i la seva adaptació, es mantenen els principis essencials del model UdG, assegurant-ne la compatibilitat i la integració dins el SGQ institucional.

- **Processos propis (17 processos)**
  Són processos desenvolupats íntegrament per l'EUM per donar resposta a necessitats específiques del centre. Abarquen àmbits com la gestió acadèmica, la planificació interna, les pràctiques externes, la relació amb empreses, la gestió de serveis i l'atenció a l'estudiant. Aquests processos garanteixen un funcionament eficient, flexible i orientat a la qualitat, adequat a les particularitat de les titulacions i del projecte formatiu de l'EUM.

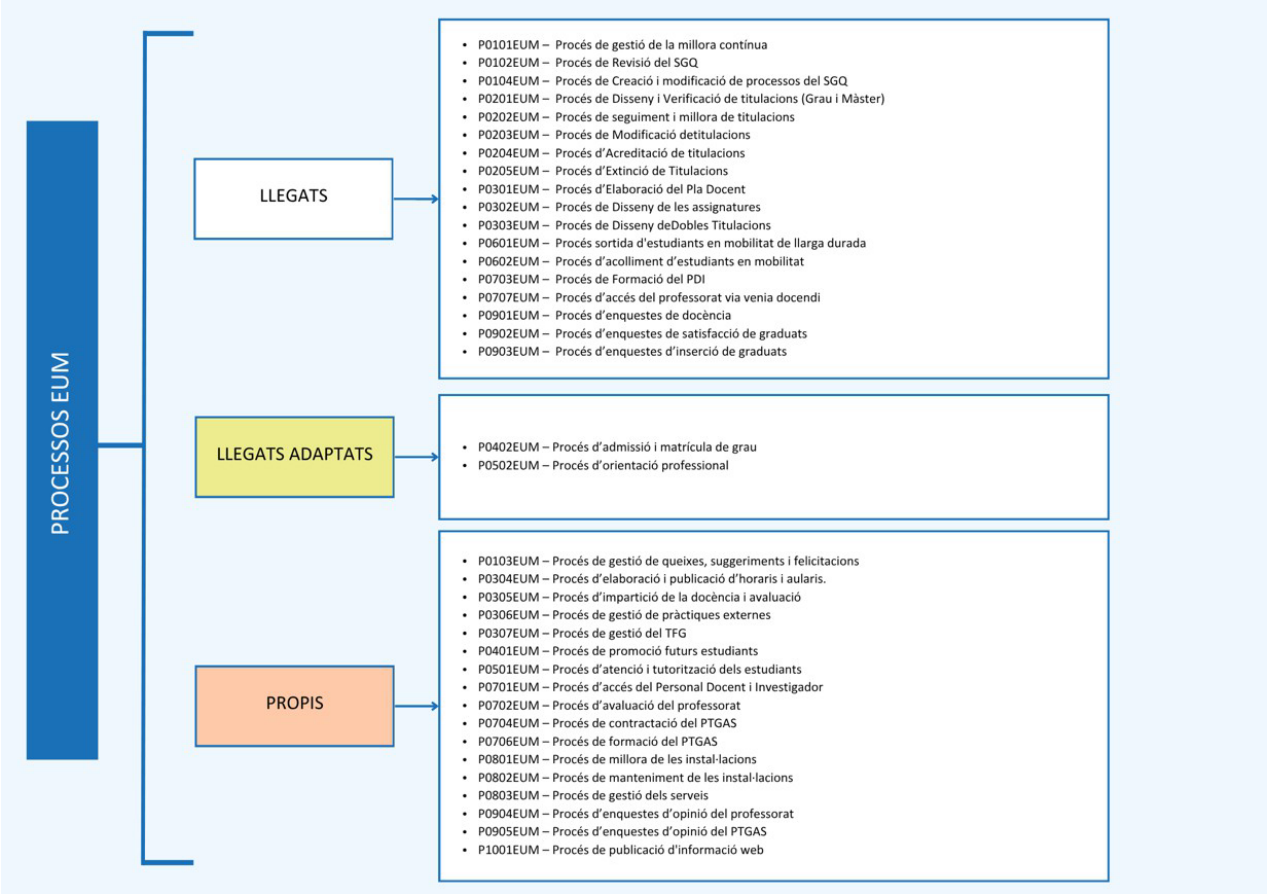


Figura 4: Ordenació dels processos del SGQ EUM

5.2. Mapa de processos

S'anomenarà mapa de processos del SGQ al conjunt de tots els processos que formen part del SGQ. Aquest es publicarà a la web del SGQ EUM.

Aquest mapa podrà presentar-se, complementàriament, en format gràfic o d'infografia, malgrat que aquest document tindrà caire il·lustratiu. La figura 5 mostra el mapa de processos del model estàndard UdG i la figura 6 mostra el mapa de processos del SGQ EUM.

El sistema de gestió de l'EUM haurà de seguir el model estàndard com es descriu a l'apartat 5.3.

5.3. El model estàndard de processos pels centres docents

Anomenem model estàndard de processos al conjunt mínim de processos que hauran de tenir tots els SGQ dels centres docents que ofereixin ensenyaments de grau o màsters oficials. Aquest model serà establert per la UdG i podrà ser modificat per la comissió de qualitat de la UdG.
Una part dels processos que formen el model estàndard seran propis de la UdG i els centres docents els rebran com a llegats, amb la possibilitat d'adaptar-los. Altres seran propis del centre, que tindrà la obligació de definir-los i aprovar-los d'acord amb el que s'estableix en aquest manual.

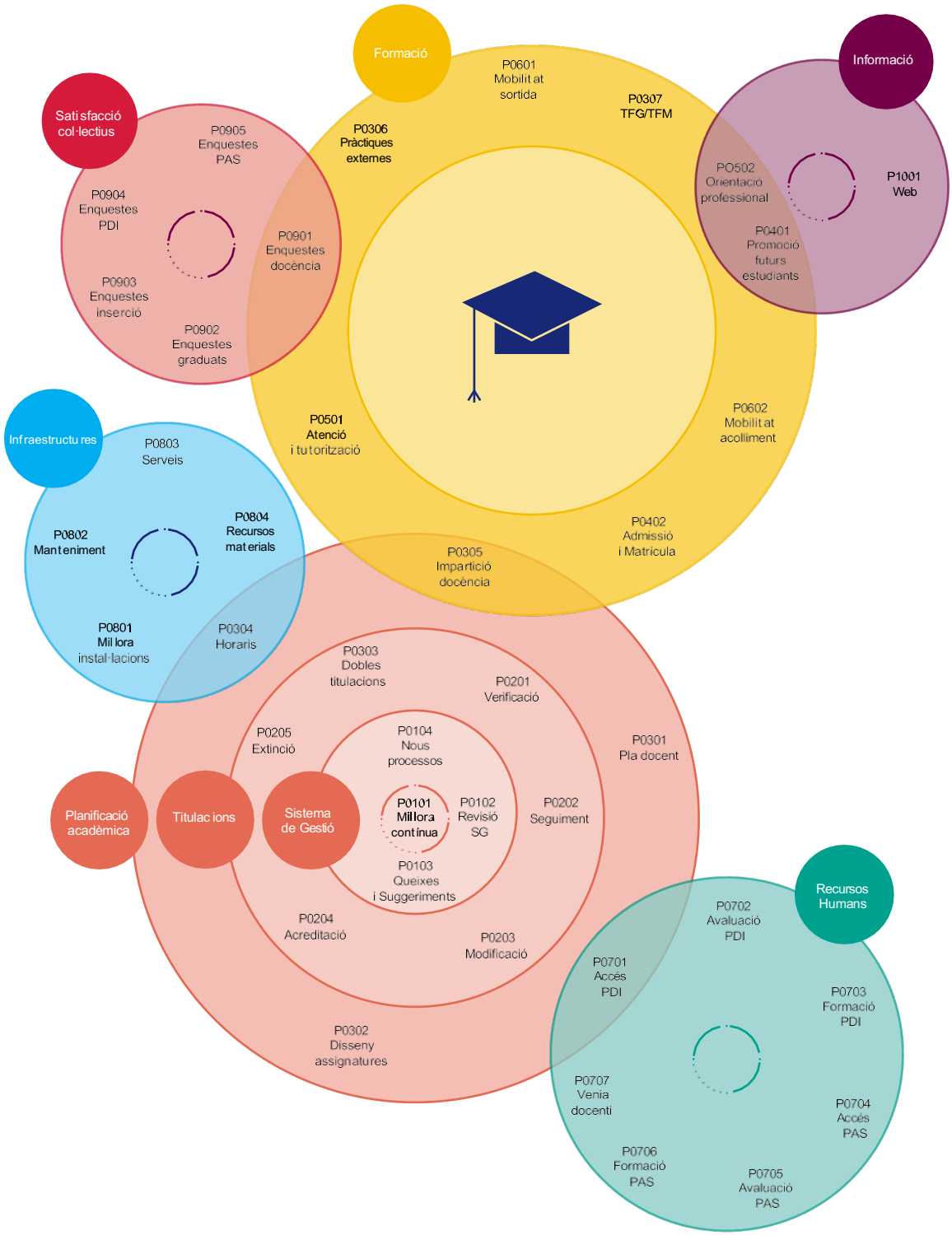


Figura 5: Mapa de processos del model estàndard UdG

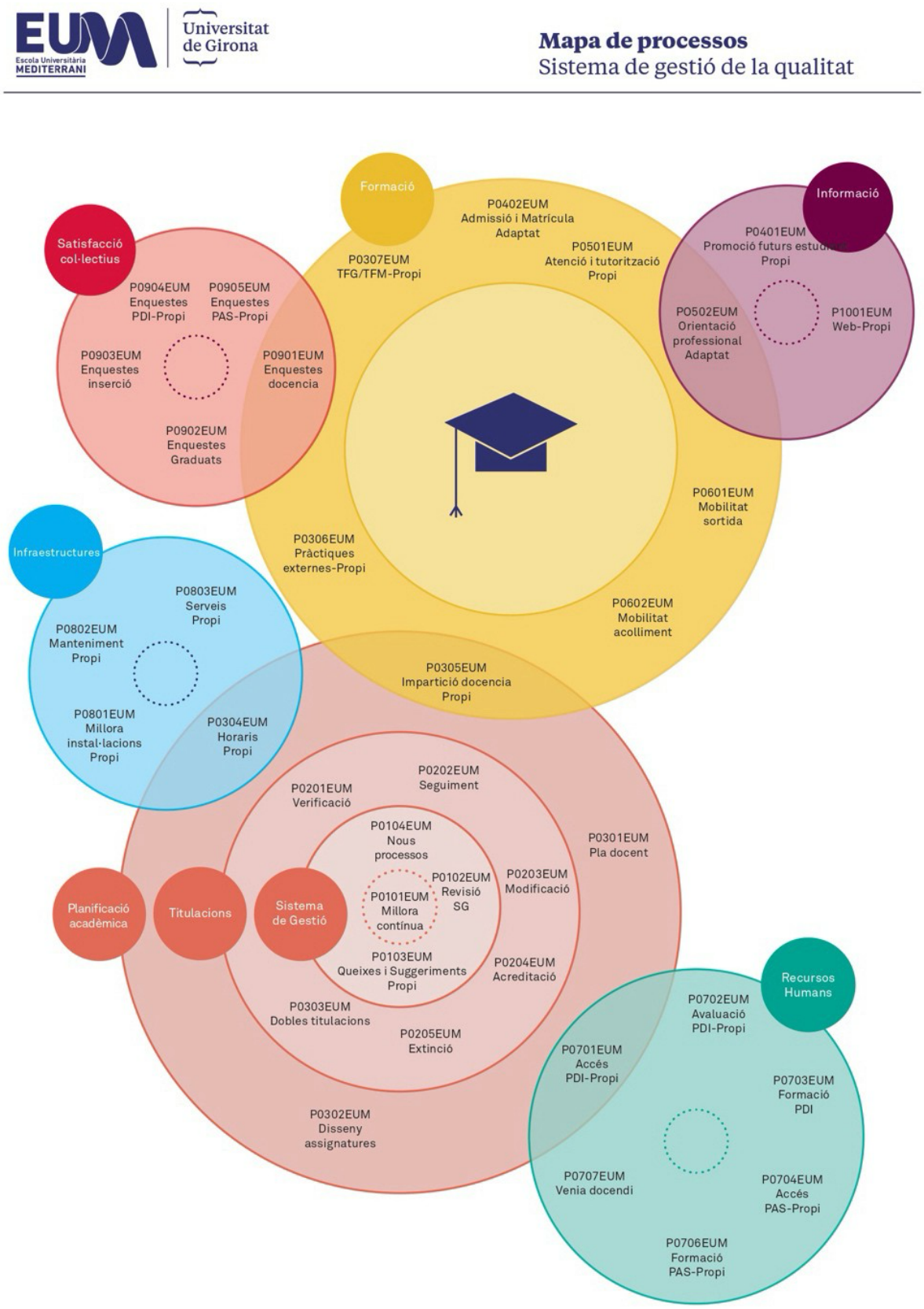


Figura 6: Mapa de processos del SGQ EUM

5.4. Rols principals del procés

Per cada procés del SGQ es determina inexcusablement l'existència de dos rols, malgrat que puguin recaure en una mateixa persona, si escau: el de **propietari/a i el de responsable del procés**.

L'assignació dels rols de propietari/a i responsable de cada procés la farà el o la responsable del SGQ d'acord amb el/la propietari/a del SGQ.

Quan un procés vingui llegat per la Universitat, el propietari original determinarà si cal que es nomeni també un/una propietari/a i una/una responsable del procés en l'àmbit del SGQ EUM.

Propietari del procés

Per a cada procés propi o llegat si així ve definit, es determinarà el rol de **Propietari/a del procés,** a qui correspondran les següents responsabilitats:

- Garantir que el contingut documentat del procés respon a necessitats reals de l'àmbit;
- Revisar el procés periòdicament d'acord amb el que indiqui el **procés de Revisió del SGQ (P0102EUM)** que serà diferent pels processos llegats i pels processos propis del SGQ.
- Avaluar la conveniència d'adaptar els procés si és llegat.
- Valorar i aprovar, si escau, les millores i canvis necessaris pel seu correcte desenvolupament si el procés és propi o adaptat o suggerir-ne les convenients al responsable originals si el procés és llegat.

Responsable del procés

Per a cada procés propi o llegat si així ve definit es determinarà el rol de **Responsable del procés,** a qui correspondran les següents responsabilitats**:**

- Garantir que el procés es desenvolupa d'acord amb l'establert;
- Monitoritzar-lo per tal d'avaluar-ne l'efectivitat, en l'àmbit del SGQ;
- Proposar els canvis convenients al propietari/a del procés;
- Mantenir informat el/la Propietari/a del SGQ de qualsevol situació que pugui comprometre el correcte desenvolupament del procés.

En cas de no estar designat explícitament, vacant o absent, s'entendrà que serà el/la Propietari/a del procés qui n'assumirà les tasques i responsabilitats del o de la Responsable. Així mateix, el o la Responsable del procés podrà assumir temporalment les funcions i responsabilitats de Propietari/a quan sigui estrictament necessària la seva substitució temporal.

5.5. Nom i codi del processos

Cada procés que integra el SGQ vindrà identificat per un codi i nom de procés únic. Els codis i noms, a més, seran coherents entre els diferents SGQ de la UdG, tenint prevalença la codificació gestionada pel SGQ de la UdG.

El codi del procés no inclourà la identificació de a quin SGQ pertany quan es refereixi genèricament al procés. Aquesta nomenclatura genèrica serà la utilitzada per a referir-se als processos equivalents o a la documentació comuna (com en aquest document).
Així, per exemple, P0101 es referirà al *Procés de millora contínua* de qualsevol SGQ, així com el P0101UdG es referirà exclusivament al *Procés de millora contínua de la Universitat*, que gestiona el pla de millora només en l'àmbit de la UdG. Mentre que el P0101EUM es referirà exclusivament al *Procés de millora contínua* de l'EUM, que gestiona el pla de millora només en l'àmbit de l'EUM.

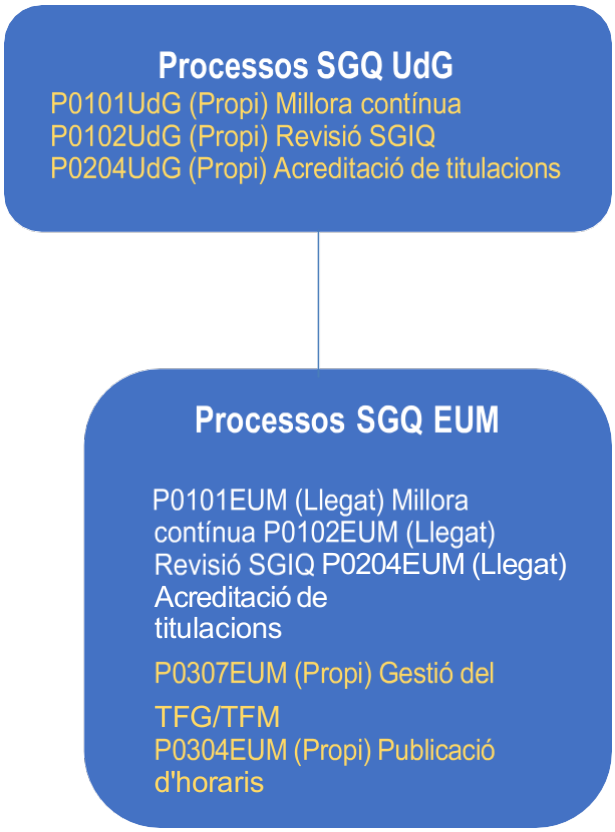


Figura 7: Esquema amb exemple de processos propis, llegats i llegats adaptats (en color taronja, blanc i groc respectivament)

6. Documentació del SGQ

És indispensable que el SGQ estigui descrit documentalment, començant per aquest mateix manual, que en forma part essencial. Com es descriu en el corresponent apartat, pertoca al Propietari del SGQ assegurar que existeixen els recursos, mecanismes i eines per a la gestió i manteniment de la documentació del SGQ.

La descripció del sistema de gestió de qualitat es fonamenta en aquest manual i els seus annexos, i està integrada, també, per tots aquells documents que es defineixen a partir d'aquest.

6.1. Estructura dels documents

Els documents del SGQ han de seguir la següent estructura per nivells:

- Nivell 1: Polítiques institucionals o d'àmbit;
- Nivell 2: Plans institucionals o d'àmbit;
- Nivell 3: Manual del sistema de qualitat amb els seus annexos (opcionals);
- Nivell 4: Processos;
- Nivell 5: Procediments i polítiques o plans específics dels processos;
- Nivell 6: Registres, informes i altres evidències que suportin el SGQ.

Un exemple de l'estructuració dels nivells 4 a 6 seria el procés P0701EUM Accés del personal docent i investigador. Aquest podria tenir a nivell 5 una política de rejoveniment de la plantilla, plantejada per RRHH. A nivell 6 tindríem els registres, informes i altres evidències que permetrien donar resposta a aquests nivells i als superiors.

6.2. Identificació, vigència, i conservació dels documents

Tots els documents que formin el SGQ tindran un nom únic. Quan s'escaigui i formin part d'una família de documents, com per exemple els de nivells 4 (descripció dels processos) s'establirà una codificació coherent.

Només existirà una versió vigent de cada document en cada moment. Per tots els documents, fins a nivell 5 inclòs, caldrà conservar còpia de les versions obsoletes que prèviament hagin estat vigents.

Les versions que efectivament formin part del SGQ seran numerades de forma consecutiva (versió 01, 02, etc.).

Caldrà comunicar la modificació de qualsevol document a les persones directament afectades.

La data del document també serà la de la seva publicació, és a dir la del dia que passen a integrar-se en el SGQ. Pels que requereixin aprovació oficial, se'n farà constar també qui els ha aprovat.

6.3. Format dels documents dels processos i procediments

Els documents del SGQ han de mantenir una imatge i estil coherent. Això és especialment rellevant pels documents que descriuen els processos i procediments. És per això que s'estableix un format estandarditzat per la descripció del processos i també dels procediments del SGQ.

A partir de la versió 6 del Manual de Qualitat UdG s'estableix un nou format de procés que el separa i diferencia dels procediments, facilitant que un procés pugui incloure diversos procediments. A més, s'han inclòs nous apartats per millorar la descripció i detall dels processos, com es pot observar a la Taula 1.

En la mida del possible, es recomana una progressiva reconversió de tots els processos cap al nou format diferenciat.

Taula 1 Format documents processos i procediments

Documents diferenciats (nou)	Document integrat (antic)
Descrit a l'apartat 6.4 d'aquest manual	Descrit a l'apartat 6.5 d'aquest manual

Procés	Procés/procediment
Format A4 Encapçalament: Codi, nom del procés i versió i data d'aprovació Apartats: 1- Finalitat 2- Abast 3- Rols i responsabilitats 4- Definicions i sigles 5- Referències i documents marc 6- Polítiques i plans del procés 7- Llista de procediments 8- Recursos i eines 9- Registres i evidències 10- Criteris de qualitat 11- DAFO 12- Control de riscos 13- Indicadors 14- Aprovacions	Format A3 Encapçalament: Codi, nom del procés i versió i data d'aprovació Apartats: A- Abast B- Objectiu; C- Rols; D- Diagrama de flux; D1- Fases; E- Activitats i responsabilitats F- Entrades G- Sortides H- Indicadors; I - Referències i documents marc; J- Aprovacions d'aquesta versió del procés.

Procediment

Format A4 o A3

Encapçalament: Codi i nom del procediment, codi i nom de procés, versió i data d'aprovació del procediment.

Apartats

1. Aplicabilitat
2. Fases
3. Diagrama del procediment
4. Activitats i responsabilitats
5. Documents i registres
6. Altres (eines, formularis, polítiques...)
7. Aprovacions

Als apartats 6.4 i 6.5 es detalla el contingut de cada apartat d'aquests documents

6.4. Apartats dels documents dels processos i procediments (nou)

En el format de procés i procediments diferenciats, s'utilitzarà un document A4 per descriure el procés i uns altres diferents, A4 o A3, per a cada procediment depenent de la seva complexitat. A continuació es detalla el contingut de cada apartat, així com el seu propòsit dins el document.

El document contindrà sempre tots els apartats. En cas que un apartat no calgui, així s'indicarà oportunament en el mateix apartat.

Documents de procés

Codi i nom del procés

Cada procés tindrà un codi únic i un nom curt i descriptiu. El codi podrà ser genèric quan el procés pugui ser llegat o amb indicació del SGQ quan no ho pugui ser o sigui una versió adaptada.

1- Finalitat

Aquest apartat ha d'explicar de manera clara i concisa per a què existeix el procés i quin valor aporta. Es tracta de descriure la raó de ser del procés, els motius pels quals s'ha definit i la seva contribució al compliment dels objectius del SGQ. Aquesta descripció ha de ser breu, preferiblement en forma de paràgraf introductori.

2- Abast

Especifica quins àmbits, unitats organitzatives, serveis o activitats cobreix el procés, i, si és el cas, les exclusions o limitacions. Aquest apartat permet delimitar clarament fins on arriba l'acció del procés i evita solapaments o buits en la gestió. Ha d'indicar si el procés és d'aplicació transversal, específic d'un àmbit, d'un servei, etc.

3- Rols i responsabilitats

Detalla tots els rols que intervenen en el procés, tant si són rols generals del SGQ com si són específics d'aquest procés. Per cada rol, s'ha d'indicar les responsabilitats concretes dins el procés. Es recomana incloure un quadre o taula on es relacionin els rols, la seva descripció, la forma de designació i les seves funcions específiques. També s'hi pot incloure la manera com es comuniquen i actualitzen aquests rols.

4- Definicions i sigles

Inclou la definició dels termes específics, tècnics o propis de la UdG i les sigles utilitzades al llarg del document. Aquest apartat assegura una interpretació comuna i correcta del contingut, especialment per a persones externes o de nova incorporació.

5- Referències i documents marc

Relaciona la normativa, els manuals, les guies, els estàndards, així com altres documents que estableixen el marc regulador del procés. Per a cada referència es pot indicar el títol complet i l'enllaç, si escau.

6- Polítiques i plans del procés

Identifica aquelles polítiques, plans o altres instruments que serveixen per al correcte funcionament i gestió del procés.

7- Procediments

Enumera tots els procediments associats a aquest procés. Per a cada procediment, s'ha d'indicar el seu codi i títol.

A més s'identificarà clarament quins d'aquests procediments tenen la consideració de **procediment clau**, a efectes del que preveu als apartats 6.6 i 6.7 d'aquest document.

8- Recursos i eines

Detalla els recursos necessaris per a la realització del procés, com ara recursos humans, recursos materials, eines informàtiques o aplicacions, i altres suports logístics imprescindibles. També pot incloure sistemes d'informació, plataformes digitals o qualsevol infraestructura crítica pel desenvolupament del procés.

9- Registres i evidències

Relaciona tots els registres, formularis, documents o altres evidències documentals que es generen, utilitzen o conserven en el desenvolupament del procés. Per a cada registre cal indicar qui n'és el responsable, el període de conservació i el format, així com la manera d'arxiu i accés.

10- Criteris de qualitat

Defineix els requisits, estàndards, criteris i bones pràctiques que s'han de complir en el desenvolupament del procés per garantir la qualitat esperada. Quan existeixin, aquests criteris poden incloure nivells mínims d'acceptació, requisits obligatoris, etc.

11- DAFO

Presenta una anàlisi de les Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats del procés. Aquest apartat, en format taula o esquema, permet identificar aspectes interns i externs que poden afectar el bon funcionament del procés, i serveix com a base per a futures accions de millora.

12- Control de riscos

Identifica i valora les amenaces i debilitats associats a l'execució del procés, d'acord amb la matriu DAFO, les quantifica per probabilitat i d'impacte i s'enumeren i detallen els controls detectats. Es recomana especificar qui és responsable de monitorar i gestionar cada control.

13- Indicadors

Recull els indicadors clau (KPIs) per a la monitorització i seguiment del procés. Per a cada indicador s'especificarà, com a mínim, la definició, la fórmula de càlcul, la periodicitat de recollida, els valors de referència o llindars, i el responsable. Aquests indicadors inclouran, com a mínim, aquells que permetin avaluar el grau d'acompliment dels criteris de qualitat.

14- Aprovacions

Inclou el registre formal de l'aprovació del document: data d'aprovació, responsables o i òrgans que li han donat el vistiplau, i si escau, la data de la següent revisió prevista. Aquest apartat garanteix la traçabilitat i el control de la vigència del document.

Documents de procediment

Tots els documents de procediment segueixen una estructura adaptada a la seva finalitat operativa, i han d'incloure, com a mínim:

Codi i nom del procediment

Cada procediment tindrà un codi únic i un nom curt i descriptiu.

Codi i nom del procés

Codi i nom del procés al que pertany el procediment.

1- Aplicabilitat

Indica clarament a quines activitats, processos, àmbits o perfils s'aplica el procediment. Permet delimitar quan i per a qui és d'obligat seguiment.

2- Diagrama del procediment

Representació gràfica, habitualment en forma de diagrama de flux, que mostra les activitats principals, els punts de decisió i la seqüència d'actuacions dins del procediment. Facilita la comprensió global i visual del procés.

Els diagrames de flux utilitzaran un format basat en l'estàndard ISO/IEC 19510 - *Object Management Group Business Process Model and Notation*, encara que es poden aplicar convencions internes de la UdG per facilitar-ne o simplificar-ne la aplicació.

3- Activitats i responsabilitats

Relació detallada, normalment en format taula, de les activitats previstes i els rols responsables de cadascuna, utilitzant preferentment el model RASCI (Responsable, Accountable, Suport, Consultat, Informat). Aquest apartat clarifica qui fa què en cada moment del procediment.

R – Responsable	Correspon a qui ha d'executar la tasca. És recomanable que sigui un únic rol per activitat.
A –"Accountable"	Ha d'assegurar que l'activitat es du a terme i retre'n comptes. Només pot existir-ne un per activitat. No és necessari que coincideixi amb el R, tot i ser possible
S – Suport	Ajuda o dona suport a R en l'execució de l'activitat
C – Consultat	Ha de ser consultat, és a dir, informat i tingut en compte
I – Informat	Ha de ser informat de l'execució de l'activitat o dels seus resultats, malgrat que no cal esperar-ne resposta

Taula 2 Responsabilitats de la matriu RASCI

4- Documents i registres

Enumera els documents que es generen, gestionen o arxiven durant el procediment. Per cada document s'ha d'indicar qui n'és responsable, el format, la ubicació i el temps de conservació.

5- Altres (eines, formularis, polítiques...)

Apartat obert per incloure tota aquella informació addicional rellevant per al procediment, com ara eines informàtiques específiques, formularis associats, instruccions addicionals, o referència a polítiques institucionals d'aplicació.

6- Aprovacions

Registre formal de l'aprovació del procediment, incloent data, òrgan o responsable, i versió. Pot indicar també revisions futures o canvis rellevants respecte versions anteriors.

6.5. Apartats dels documents dels processos integrats (antic)

El format procés/procediment integrat té un aspecte visual en mida A3 on els diferents apartats dins del full es poden ajustar en funció del volum d'informació de cada un.

S'inicia amb una capçalera que inclou un codi únic de procés, el títol, la data d'inici de vigència i la versió.

Seguidament s'inclouran els següents apartats, no necessàriament per aquest ordre en el model unificat:

A- Abast

Inclourà una determinació tan clara com sigui possible de l'abast del procés i, si escau, una definició breu del procés que en complementi o n'aclareixi el nom.

B- Objectius de qualitat

Es detallarà, en forma de llista, els principals objectius del procés, descrits de manera breu i entenedora, i podran incloure els resultats esperats.

C- Rols

S'enumeraran tots els rols específics del procés, essent opcional incloure-hi els que el mateix SGQ tingui definits a més alt nivell o aquells que orgànicament hi hagi a l'organització.

Cada procés utilitzarà els rols definits pel SGQ o definirà els rols específics addicionals necessaris per a la correcta assignació de responsabilitats. Els rols definits en un procés hauran de ser coneguts i formaran part del SGQ, i poden ser referenciats en altres processos del mateix SGQ. Si escau, es definirà com s'assigna el rol i com es comunica aquesta assignació.

D- Diagrama de flux

Es descriurà el procés amb un nivell de detall suficient per a la seva implementació i correcta interpretació. La descripció inclourà les tasques i la seva seqüència. Les tasques estaran numerades, sense que el numero impliqui una seqüència temporal.

Els diagrames de flux utilitzaran un format basat en l'estàndard ISO/IEC 19510 - *Object Management Group Business Process Model and Notation*, encara que es poden aplicar convencions internes de la UdG per facilitar-ne o simplificar-ne la aplicació.

E- Activitats i responsabilitats

Amb format de taula, es llistarà totes les activitats del procés, seguint la numeració d'aquestes en el diagrama de flux i acompanyades de les responsabilitats dels diferents rols a l'activitat així com d'una descripció de l'activitat, amb el nivell de detall adient.

Pel que fa a les responsabilitats, s'adopta el model de matriu d'assignació de responsabilitats RASCI que s'ha mostrat a la Taula 2

F- Entrades

Hi haurà una llista numerada de les entrades que requereix el procés.

G- Sortides

De la mateixa manera que en l'apartat anterior, caldrà documentar i numerar les sortides o

resultats produïts pel procés en forma de documents i qui ha de ser notificat en cada cas. Dels documents produïts, si escau, se'n podrà especificar el format, on han de ser emmagatzemats i qui hi tindrà accés.

H- Indicadors

Formen part de la definició del procés la llista dels **indicadors clau** pel control del procés. Entre els indicadors n'hi haurà d'alineats amb els objectius i/o amb l'operació del procés que permetin avaluar-ne el funcionament.

La llista numerada d'indicadors inclourà el tipus de cada indicador (nombre, percentatge, etc.), i els llindars o les referències necessàries per a la seva interpretació.

Pel correcte monitoratge del procés, a banda dels indicadors, pot ser interessant l'existència de panells de control o l'elaboració d'informes, que vindran especificats en aquest apartat com a taula complementària.

I - Documents i referències

En cas que existeixin, s'inclouran els documents i referències, especialment aquelles que siguin normatives

J- Aprovacions d'aquesta versió del procés

S'hi farà constar els òrgans o funcions i la data en que han aprovat la versió del procés.

Altres

Quan sigui convenient, la descripció del procés es podrà basar en polítiques, plans o procediments específics que es recolliran o referenciaran en el document del procés.

Addicionalment, molts processos requereixen la utilització d'eines (generalment informàtiques), en aquest cas, el procés podrà especificar quines són i com accedir-hi.

6.6. Aprovació de les modificacions dels documents de procés i procediments

La modificació dels documents de procés es regirà pel definit al **procés de creació i modificació de processos del SGQ (P0104EUM)** que requerirà sempre l'aprovació inicial del seu propietari i del propietari del sistema de gestió. Addicionalment, si es canvia un dels següents apartats o subapartats caldrà tornar a aprovar del document pels mateixos òrgans o equivalents als que fessin l'aprovació original:

A- Pels documents de procés (nou diferenciat)

- Nom del procés
1- Finalitat
2- Abast
6- Polítiques i plans del procés
7- Procediments (només pel que fa als procediments qualificats de 'clau')

*B- Pels documents de **procediments clau** (nou diferenciat)*

- Nom del procediment
- Procés al que pertany

1- Aplicabilitat
3- Digrama del procediment
4- Activitats i responsabilitats

C- Pels documents integrats (antic)

1- Nom del procés;
2- Abast;
3- Objectius;
4- Rols;
5- Diagrama de flux;
6- Activitats i responsabilitats, excepte canvis en els informats, suports o consultats o millores en l'especificació de les accions que no les modifiquin substancialment.

La resta de canvis, no inclosos en les llistes anteriors, així com les correccions d'errades manifestes que no afectin el desenvolupament ni el sentit del procés o procediment, es podran realitzar només amb l'aprovació del propietari, sense perjudici que amb posterioritat s'informi als òrgans corresponents dels canvis introduïts.

En qualsevol cas, qualsevol canvi en els documents (excepte correccions ortogràfiques o errates manifestes) portarà associada la consideració de versió nova i actualitzarà la seva numeració d'acord amb el que s'especifica en l'apartat 6.2.

6.7. Gestió i publicació dels processos

Totes les persones qui tinguin un càrrec i un rol assignats en el SGQ hauran de tenir accés a la següent informació:

- El mapa de processos per conèixer quins són els processos que integren el SGQ (apartat 5.3 d'aquest document),
- La darrera versió documentada de cada procés amb indicació clara del número de versió i data de publicació, la funció o càrrec i el nom de la persona que assumeix els rols de propietari/a i responsable per cada un.

A més, es conservarà còpia, de les versions dels processos que anteriorment hagin estat vigents, així com la informació de qui i quan han exercit els rols de propietari i responsable anteriorment.

En cas que el mapa de processos i els documents dels processos siguin públics, normalment mitjançant la seva publicació a la web, s'establiran mecanismes per garantir que la versió publicada sigui sempre la vigent, no podent estar públicament disponible cap d'altra.

Per altra banda, propietari i responsable del processos i totes les persones que els hagin de seguir, hauran de poder consultar els processos i procediments que els afectin. Els procediments clau seguiran el mateix criteri de publicitat que el procés al que pertanyen

7. Gestió de la Millora

La gestió de la millora és part essencial del SGQ i es fonamenta en el **procés de gestió de la millora contínua (P0101EUM)**.

7.1. El pla de millora

Per assegurar que la millora es produeix de forma contínua i es gestiona efectivament és determina la necessitat de que el SGQ EUM tingui **un pla de millora** que es gestionarà d'acord amb el **procés de gestió de la millora contínua (P0101EUM)**.

El pla de millora s'estructura al voltant de la definició i seguiment d'uns **objectius de millora** i d'unes **accions de millora** que han de facilitar-ne l'assoliment.

La gestió diferenciada d'objectius i accions permet dotar al pla de millora de coherència, criteri i persistència en la determinació i seguiment dels objectius i alhora agilitat i detall en la gestió i execució de les accions.

Per facilitar la integració i cooperació dels diferents SGQ de la UdG, alguns plans de millora podran compartir objectius i accions amb altres SGQ així com vincular objectius i accions de SGQs diferents, malgrat que cada un serà gestionat en el seu SGQ original.

Així, el pla de millora del SGQ EUM estarà integrat tant per objectius i accions del propi àmbit de responsabilitat com per aquells que, essent gestionats des d'un altre SGQ, l'afectin directament.

7.2. Estructura del pla de millora

El **pla de millora** és l'instrument que permet conèixer quins són i quin és l'estat d'assoliment dels objectius de millora i del conjunt d'accions relacionades de les quals en depèn l'assoliment.

Tant els objectius i accions de millora propis del SGQ com aquells gestionats en altres SGQ que hi estan implicats formaran part del pla de millora, encara que cada un es gestionarà des del seu propi àmbit.

Així, el **pla de millora vigent** contindrà els objectius de millora en curs i totes les accions (en curs o tancades) que depenen d'aquests objectius.

En funció de la classificació dels objectius i accions, serà possible extreure diferents **vistes del pla de millora** amb diferents criteris de selecció en funció de l'audiència o del motiu de l'extracció.

El **pla de millora, o una vista d'aquest per un període específic** (any, curs, etc.), es considerarà format per tots els objectius que hagin estat vigents en algun moment durant el període especificat i, naturalment, totes les accions que depenguin d'aquests.

7.3. El registre d'observacions

Tots aquells processos que generin requeriments, no conformitats o oportunitats de millora les incorporaran a un registre d'observacions. Les observacions podran tenir caràcter d'obligatòries o no.

Dins el procés de millora contínua es determinaran els mecanismes de gestió d'aquestes observacions, establint, si escau, objectius i accions de millora per donar-ne resposta o bé argumentant-ne els motius pe la seva desestimació o ajornament.

8. Revisió i millora del SGQ

Per garantir la qualitat i efectivitat del SGQ EUM, cal que aquest sigui revisat i es considerin les oportunitats de millora sobre aquest, incorporant-les i gestionant-les dins del seu pla de millora.

Aquestes millores poden ser fruit de

1. La pròpia activitat del SGQ i de la supervisió contínua dels processos (que s'implementarà d'acord amb el descrit a l'apartat 8.1)
2. Una revisió sistemàtica i periòdica del SGQ (apartat 8.2)

8.1. Seguiment i millora contínua dels processos

El/la propietari/a de cada procés, per delegació del/la propietari/a del SGQ, té entre les seves funcions la de valorar i aprovar, si escau, les millores i canvis necessaris en el procés pel seu correcte desenvolupament. També el/la responsable del procés té les de monitoritzar-lo per tal d'avaluar-ne l'efectivitat i proposar canvis convenients al propietari/a del procés

Per això, en qualsevol moment, es podran proposar i impulsar les mesures convenients per millorar SGQ EUM i els seus processos, registrant al pla de millora tots els objectius i/o accions que puguin facilitar-ho que es gestionaran d'acord amb el **procés de millora contínua (P0101EUM)**.

Si a conseqüència de les accions que se'n derivessin, calgués modificar els documents del SGQ, s'hauran de seguir les indicacions respecte de les modificacions de la documentació que figuren en aquest manual i al **procés de creació o modificació de processos del SGQ (P0104EUM)** i, consegüentment, comunicar els canvis a les parts interessades.

8.2. Revisió del SGQ

El SGQ serà revisat periòdicament d'acord amb el **procés de revisió del SGQ (P0102EUM)**

Fruit d'aquest procés s'emetrà un informe de revisió del SGQ, amb un format estandarditzat, que recollirà:

- Una valoració de l'efectivitat del SGQ i de la seva completesa;

- Una valoració i, si escau, validació de la vigència de les polítiques de l'àmbit;
- Una valoració i seguiment del estat d'implementació dels plans institucionals i específicament del pla de qualitat;
- Una valoració de l'efectivitat dels processos del SGQ en funció de les seva propietat (processos propis i processos llegats), els seus indicadors o d'altres evidències, les accions de millora sobre els processos del SGQ durant el període i aquelles noves que es puguin despendre d'aquesta revisió.
- La revisió d'altres elements del SGQ com per exemple el pla de millora o els quadres d'indicadors.

La periodicitat d'aquesta revisió serà anual.

Responsabilitat en la Revisió del SGQ

Fase	Responsable principal	Funció
Elaboració	Responsable del SGQ	Redacta l'Informe de Revisió del SGQ EUM a partir de l'anàlisi sistemàtica d'indicadors, evidències i resultats dels processos, assegurant la traçabilitat, coherència interna i alineació amb els estàndards de qualitat establerts.
Revisió	Comissió de Qualitat EUM	Analitza la proposta d'Informe de Revisió del SGQ EUM, verifica la coherència amb el SGQ i pot proposar recomanacions de millora o esmenes .
Aprovació	Comissió de Qualitat UdG	Aprova formalment l'Informe de Revisió del SGQ EUM, garantint-ne la conformitat amb el marc institucional de qualitat de la UdG i atorgant-li validesa oficial.

9. Eines del SGQ

Per tal que el SGQ EUM operi correctament és necessari que es sustenti en eines de gestió de la informació i, per tant, aquestes es converteixen en components essencials d'aquest. Són funcions típiques de les eines:

- L'assignació i seguiment dels rols que determinen responsabilitats, d'acord amb el definit a l'apartat d'aquest manual;
- Emmagatzemar informació del SGQ;
- El seguiment dels processos;
- L'anàlisi de dades i elaboració d'informació;
- La publicació d'informació;
- L'execució de tasques concretes d'alguns processos.

És una necessitat del SGQ la contínua millora de les seves eines.
Les eines de suport del SGQ de l'EUM combinen els sistemes institucionals de la Universitat de Girona amb solucions pròpies del centre orientades a facilitar una gestió eficient dels processos i una monitorització contínua dels indicadors de qualitat. Aquesta combinació permet garantir la integració del centre en el sistema institucional de la UdG alhora que assegura la flexibilitat necessària per adaptar la gestió dels processos a les necessitat específiques de l'EUM.

9.1. Operació del SGQ

La UdG es dota d'una eina per integrar l'operació dels seus SGQ. Aquesta eina facilita la gestió documental del SGQ, l'assignació de rols i responsabilitats, i garanteix la traçabilitat de les accions i decisions del sistema. Tots els membres amb un rol assignat dins el SGQ hi poden accedir a la URL https://universitatdegirona.servicenow.com

9.2. DataUdG

La UdG disposa d'una eina per a la visualització de dades del Datawarehouse institucional. S'utilitza tant per mostrar indicadors públics lligats a pàgines de la web, com per als panells de control de centre, com per a l'anàlisi d'indicadors de seguiment i acreditació, com també per a la distribució dels resultats d'enquestes.
L'EUM utilitza el DataUdG per a la monitorització dels indicadors dels seus estudis, per al seguiment dels resultats d'enquestes de satisfacció i per a la preparació dels informes de seguiment de les titulacions. Els panells de control de centre permeten als equips de direcció i de qualitat disposar d'una visió actualitzada de l'evolució dels indicadors clau del SGQ.

9.3. Certool

El Certool és l'eina utilitzada per a la gestió dels indicadors del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) de l'EUM i permet assegurar-ne la definició, el seguiment, l'anàlisi i la traçabilitat.

El sistema d'indicadors es gestiona íntegrament al Certool, incloent-ne l'alta, la programació, l'obtenció de resultats i l'anàlisi corresponent, d'acord amb criteris homogenis i documentats.
Els indicadors s'han de donar d'alta amb una codificació normalitzada, diferenciant entre indicadors de procés (IDxxx), indicadors d'objectius del Pla de Qualitat (IDPQxxx) i indicadors d'objectius del Pla Estratègic (IDPExxx). Per a cada indicador s'ha de registrar el nom, la descripció, el responsable de l'obtenció, així com la definició del mode d'obtenció —que inclou la fórmula de càlcul, la seva descripció, la font de la dada i la data prevista d'obtenció—, juntament amb el valor objectiu i el llindar.

Tots els indicadors s'han de programar al Certool per garantir-ne el seguiment periòdic. La programació incorpora el codi de l'indicador amb l'afegit de la lletra P, el responsable de obtenció, la data prevista d'obtenció i un sistema d'alerta automàtica amb un mínim de quatre dies d'antelació respecte de la data límit d'obtenció.

Els resultats s'han de registrar al Certool per part del responsable de l'obtenció, indicant el valor obtingut, la data d'obtenció, la font de la dada i, si escau, les incidències associades.

L'anàlisi dels resultats es realitza al mateix sistema i inclou la valoració en relació amb els objectius i llindars establerts, la identificació de desviacions, la comparativa amb períodes anteriors —com a mínim amb l'any anterior— i la interpretació dels resultats.

El Certool disposa d'un quadre de comandament que permet visualitzar l'estat dels indicadors mitjançant un sistema de semaforització. Els indicadors es representen en color verd quan assoleixen el valor objectiu, en color groc quan es troben en situació d'alerta dins dels llindars establerts, i en color vermell quan es troben fora dels valors acceptables.

Els indicadors que es troben fora dels valors acceptables requereixen la definició d'actuacions de millora, d'acord amb el que estableix el procés de millora contínua del SGQ.

El Certool actua també com a repositori estructurat de registres, evidències, informes, incidències, riscos i oportunitats de millora associades als indicadors, garantint la traçabilitat i la disponibilitat de la informació.

9.4. La web

La web de l'EUM, a l'apartat Qualitat EUM, és el canal principal de comunicació externa del SGQ. En aquest espai es mantindrà publicada la informació del SGQ que es decideixi que ha de ser pública. La web actua com a garantia de transparència institucional i ha d'assegurar que la informació disponible sigui sempre la versió vigent; no podrà estar-hi disponible cap versió obsoleta.
Seran públiques, com a mínim: les polítiques i plans en els quals es basa el SGQ, el mapa de processos i el pla de millora vigent. La Unitat de Qualitat de l'EUM és responsable de mantenir actualitzat aquest espai web i de verificar periòdicament la correspondència entre la informació publicada i la documentació vigent del SGQ.