# P0101 Procés de Gestió de la millora contínua

Universitat de Girona

Versió 4.0
9-10-2023

## A- Abast

El procés de gestió de la millora contínua abasta totes les millores de cada SGQ de la UdG.

## B- Objectius

01. Impulsar la millora del sistema de gestió i de la universitat dins l'abast del SGQ

02. Donar resposta planificada i efectiva a les observacions externes rebudes.

03. Fer públic el pla de millora de la institució en l'àmbit del SGQ

## C- Rols

| | |
|---|---|
| **Responsable de la millora contínua** | Sobre qui recau la responsabilitat sobre la gestió de la millora o en aquell en qui es delegui aquesta responsabilitat específica. Generalment i en primer terme serà el Responsable del SGQ però també el Propietari del SGQ (d'acord amb el manual del SGQ). Té com a missions principals aprovar, impulsar i mantenir ben assignats els registres del pla de millora. |
| **Responsable de l'OBJ** | Cada objectiu de millora (OBJ) tindrà un responsable en tot moment fins al seu tancament. El responsable ho serà en virtut del la seva funció/càrrec. El responsable podrà canviar al llarg de la vida de l'objectiu. Correspon al Responsable de la millora contínua la determinació del responsable per a cada OBJ |
| **Responsable i gestor de pla** | Cada pla (institucional) tindrà un responsable, i, opcionalment un gestor. El primer serà el responsable de l'execució i seguiment del pla. El gestor actuarà per delegació de l'anterior en la gestió del pla, els seus objectius i accions. |

## D1- Fases del procés

| | |
|---|---|
| **Esborrany** | Un OBJ en estat d'esborrany no té cap validesa, ni forma part del pla de millora. |
| **En Curs** | Un OBJ que ha estat definit i incorporat al pla de millora. Cal fer-ne seguiment i mantenir-ne les relacions. No pot ser esborrat, però si tancat com a desistit o erroni. |
| **Tancat** | OBJ al que s'ha fet un tancament formal, ha tingut una valoració final i ja no requereix més seguiment ni valoració. |

## F- Entrades

01. Registres d'observacions

## G- Sortides

01. Vistes i extraccions del pla de millora a la web

## I- Documents i referències

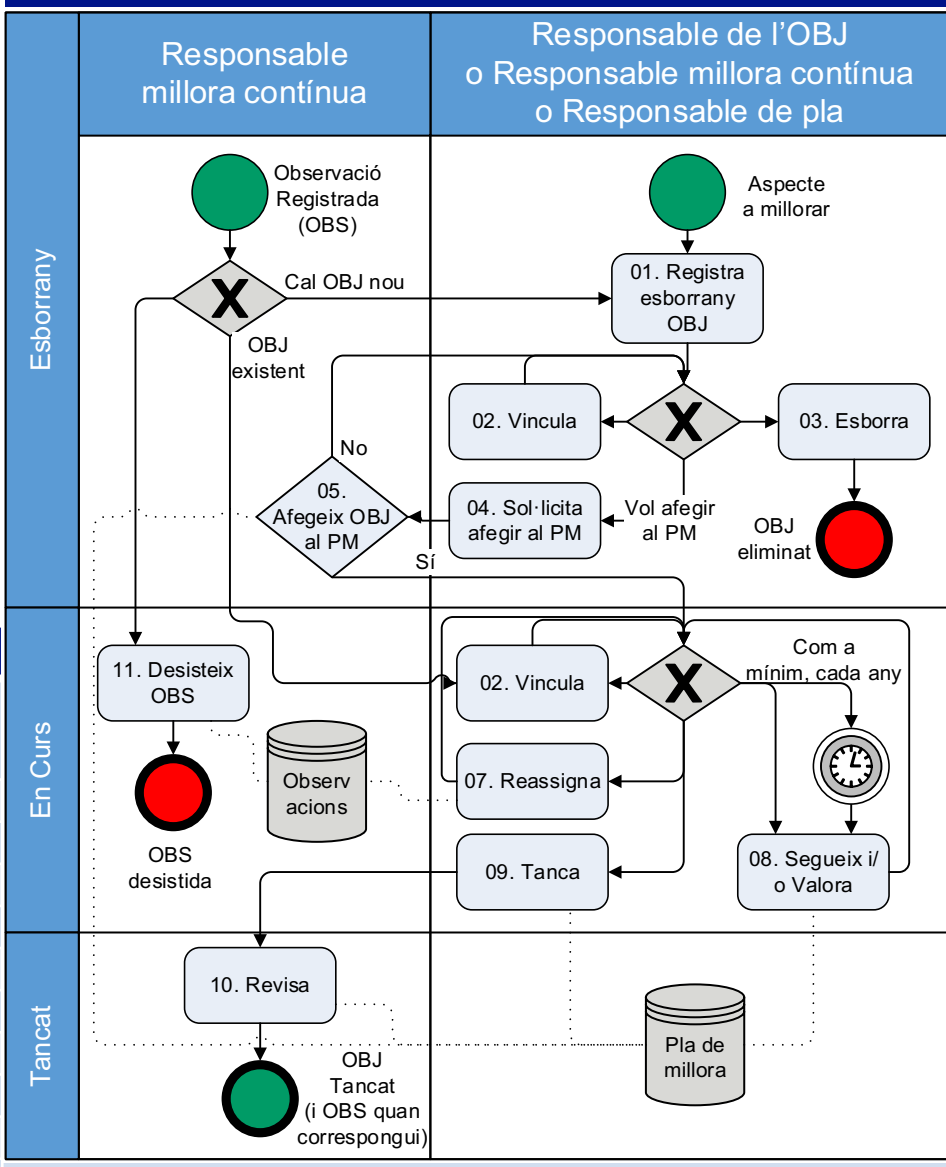
01. Vídeos d'ajuda al ServiceNow

## H- Indicadors

| | Tipus | Valor objectiu o llindar |
|---|---|---|
| 01. Objectius en curs | N | - |
| 02. Accions en curs | N | - |
| 03. Objectius en curs executats al 0% | N | 0 |
| 04. Objectius en curs no planificats | N | 0 |
| 05. Objectius vençuts | N | 0 |
| 06. Objectius executats 100% i no tancats | N | 0 |
| 07. Objectius en curs valorats fa més d'un any | N | 0 |
| 08. Objectius declarats per any | N | - |
| 09. Objectius tancats per any | N | - |
| 10. Observacions registrades per any | N | - |
| 10. Observacions tancades per any | N | - |

**Tipus**: **N** – numèric **%** - percentatge

## D- Diagrama de flux




## J- Aprovacions d'aquesta versió del procés

| | Data |
|---|---|
| Comissió de Qualitat de la UdG sessió 9-2023 | 9-10-2023 |

## E- Activitats i responsabilitats

| | Responsable millora contínua | Responsable de l'OBJ o responsable de pla | |
|---|---|---|---|
| **01. Registra esborrany OBJ** | A | R | Els OBJ han de ser registrats i contenir la informació correcta i completa incloent les accions (ACC) previstes pel seu assoliment. |
| **02. Vincula** | A/R/I | R/I | Cada objectiu ha de mantenir-se correctament informat respecte a la seva relació amb: dimensions de qualitat, processos afectats, observacions, origen i titulacions afectades. |
| **03. Esborra** | A/R | R/I | Un Objectiu en estat d'esborrany pot ser esborrat i aturada la seva tramitació. |
| **04. Sol·licita afegir al PM** | A/C | R | En el cas dels OBJ, si el responsable de l'esborrany no és el responsable de la millora contínua, caldrà que se li demani la incorporació al pla de millora (PM). |
| **05. Afegeix OBJ al PM** | A/R | I | Si el responsable de la millora contínua ho considera pertinent, l'OBJ passarà a formar part del pla de millora vigent. |
| **07. Reassigna** | A/R/I | R/I | Si escau, els OBJ (i les seves ACC) es podran reassignar a un nou responsable pel seu seguiment. |
| **08. Segueix i/o Valora** | A/I | R | Els OBJ han de ser objecte de seguiment permanent, registrant-ne tots els canvis en la seva execució i valorats periòdicament<br>La valoració dels OBJ es pot actualitzar en qualsevol moment, malgrat que s'estableix que haurà de se realitzada o revisada amb una periodicitat no major a un any. A més, caldrà fer una valoració final en el moment de tancament de l'objectiu. |
| **09. Tanca** | A/R/I | R/I | El tancament d'un OBJ és un pas explícit que marca el final del seu seguiment.<br>El tancament d'un objectiu (OBJ) ha de ser qualificat (assoliment molt satisfactori, satisfactori, mitjà, baix, desistiment o esborrat) i aquesta qualificació justificada amb una valoració final. Aquest tancament determina la seva sortida del pla de millora vigent.<br>Un objectiu tancat no podrà ser reobert, ni es podran determinar noves accions. En tot cas, si escau, se'n podrà definir un de nou equivalent. |
| **10. Revisa** | A/R | C+/I | Cal que el Responsable de la millora contínua faci una revisió del tancament dels objectius per tal d'assegurar que el futur retiment de comptes sigui coherent. |
| **11. Desisteix OBS** | A/R | - | És possible desistir argumentadament d'una observació, si es creu convenient |

**Llegenda**: **R**- Responsable execució **A**- "Accountable"/Responsabilitat **S**- Suport **C**- Consultat **I**-Informat / + opcional