Universitat de Girona

P0101 Procés de Gestió de la millora contínua

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

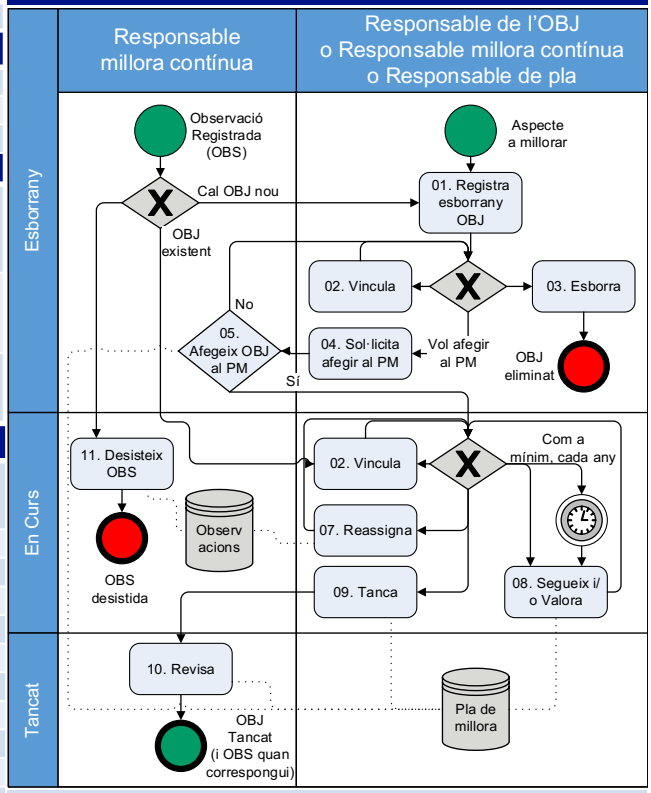
01. Vídeos d'ajuda al ServiceNow

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	-
11. 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 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. 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. 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