

P0101. Gestió de la millora contínua

1- Finalitat

Garantir la gestió sistemàtica dels objectius i accions de millora del SGQ i de les observacions derivades dels processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació de les titulacions i certificació del SGQ, per a contribuir a la millora contínua de la Universitat.

2- Abast

Aquest procés s'aplica a la gestió dels objectius, les accions de millora i les observacions del propi SGQ, així com d'altres SGQ que els tinguin compartits, que seran gestionades des del SGQ origen.

3- Definicions i sigles

Acció de millora o ACC: Cada una de les accions o canvis que cal implementar per l'assoliment d'un objectiu de millora.

GPQAD: Gabinet de Planificació, Qualitat i Anàlisi de Dades (servei de l'administració).

IDA: Informe Definitiu d'Acreditació

IFV: Informe Final de Verificació

Objectiu de millora o OBJ: Descripció d'allò que es pretén assolir amb la implementació de un conjunt de millores.

Observació o OBS: Cada un dels resultats individualitzats d'un procés d'avaluació extern que requereixin valoració, acció o decisió.

Pla institucional: Instrument de planificació que permet establir una sèrie d'objectius i accions coherents entre sí per l'assoliment d'un objectiu global i del qual existeixen mecanismes de seguiment. És el primer grau de concreció de les polítiques i de l'estratègia institucional.

SGQ: Sistema de Gestió de la Qualitat. 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.

SN: ServiceNow, que és l'eina institucional per a la gestió de la millora contínua.

4- Rols i responsabilitats

Addicionalment als de **propietari/a i responsable del procés**, es defineixen els següents rols:

<i>Rol</i>	<i>Responsabilitats</i>
GPQAD	Suport al desenvolupament institucional en planificació estratègica. Gestió i seguiment dels sistemes d'assegurament i millora de la qualitat. Suport tècnic i metodològic en el procés.
Impulsor	Proposar objectius de millora dins el seu àmbit. Podran ser impulsors els coordinadors d'estudis, membres de l'equip de govern o qualsevol persona amb un rol en el SGQ del SN.
Responsable de l'OBJ	Definir, avaluar i tancar l'objectiu de millora. Vetllar perquè es faci el correcte desenvolupament de les accions associades. El responsable d'un objectiu podrà canviar al llarg de la vida de l'objectiu. Correspon al responsable del procés de millora continua la determinació del responsable per a cada OBJ o al responsable del pla institucional si l'objectiu està inclòs en un pla.
Responsable de l'ACC	Definir, avaluar el grau d'assoliment i tancar l'acció de millora. El responsable d'una acció podrà canviar al llarg de la vida de l'acció. Correspon al responsable de l'objectiu de la que depèn la determinació del responsable per a cada ACC. També el podrà determinar el responsable del procés de millora continua o el responsable del pla institucional si l'objectiu està inclòs en un pla.
Responsable del SGQ	Execució i seguiment del pla de millora del SGQ. També li correspondrà determinar en cada moment els responsables dels objectius que formin part del pla i assumir les seves funcions, si escau. Es designarà a la persona que ocupa el càrrec polític amb funcions en l'àmbit del SGQ.
Suport del SGQ	Actuarà per delegació del responsable del SGQ en la seva gestió. Assumirà el rol de responsable del tràmit de registre d'observacions pel procediment PTO101-02. Es designarà a la persona que ocupa el càrrec tècnic amb funcions en l'àmbit del SGQ.

5- Polítiques i plans

<i>Document</i>	<i>Descripció</i>	<i>URL o ubicació</i>
1 Política de Qualitat	Document que recull formalment les línies generals a seguir en aquest àmbit per al conjunt de la institució	https://www.udg.edu/ca/udgqualitat/politica-de-qualitat

6- Referències i documents marc

<i>Document</i>	<i>URL o ubicació</i>
1 Manual del Sistema de Gestió de la Qualitat de la Universitat de Girona	https://www.udg.edu/ca/udgqualitat/sistema-de-garantia-intern-de-qualitat

7- Procediments

<i>Procediment</i>	<i>Clau</i>	<i>Responsable</i>
PT0101-01. Gestió de la millora	X	GPQAD
PT0101-02. Gestió de les observacions externes	X	GPQAD

8- Criteris de qualitat

<i>Criteri</i>	<i>Indicadors referència</i>
1 Es planifiquen els objectius i se'n fa un seguiment actiu	1, 2, 3, 4, 5
2 Es realitzen les accions de millora planificades	6
3 Es planifica la resposta a les observacions	7, 8

9- Indicadors

<i>Nom</i>	<i>Desagregació</i>	<i>Llindar acceptació</i>	<i>Òptim</i>
1 % Objectius en curs no planificats	SGQ, any	<3%	0%
2 % Objectius executats 100% i no tancats	SGQ, any	<3%	0%
3 % Objectius en curs valorats fa més d'un any	SGQ, any	<5%	0%
4 % Objectius en curs vençuts	SGQ, any	<5%	0%
5 % Objectius assolits satisfactòriament o molt satisfactòriament	SGQ, any	>80%	100%
6 % Accions desestimades sobre les tancades per any	SGQ, any	<10%	0%
7 % Observacions pendents d'assignar objectius	SGQ, any	<10%	0%
8 % Observacions resoltes satisfactòriament	SGQ, any	>80%	100%

10- Evidències, registres i sortides

<i>Registre</i>	<i>Ubicació</i>	<i>Disp*</i>	<i>Procediment</i>
1 Objectius de millora	SN>Pla de millora>Objectius tots	P**	PT0101-01
2 Accions de millora	SN>Pla de millora>Accions totes	P**	PT0101-01
3 Observacions	SN>Pla de millora>Observacions totes	R	PT0101-02

*Disponibilitat: P: Públic, R: Restringit

** Accessibles via la pàgina web del pla de millora

11- Processos relacionats

Els processos que usen sortides d'aquest procés són:

<i>Sortida</i>	<i>Procés destí</i>	<i>Ús</i>
1-Objectius de millora	PO102-Revisió del SGQ	Es fa una avaluació de l'estat del pla de millora i, per tant, dels objectius de millora
1-Objectius de millora	PO202-Seguiment i Millora de titulacions	Es fa una avaluació de l'estat del pla de millora i, per tant, dels objectius de millora
1-Objectius de millora	PO204-Acreditació de titulacions	Es fa una avaluació dels objectius de millora que donen resposta a les observacions fetes en la verificació o anteriors acreditacions.

Aquest procés usa entrades dels següents processos:

<i>Entrada</i>	<i>Procés origen</i>	<i>Ús</i>
Llistat d'observacions	PO201-Disseny i verificació de titulacions	En l'informe IFV d'AQU, es reben un llistat d'observacions
Llistat d'observacions	PO204-Acreditació de titulacions	En l'informe IDA d'AQU, es reben un llistat d'observacions

12- Recursos i eines

<i>Eina</i>	<i>Ús</i>
1 ServiceNow	Gestió del procés
2 Web	Mòdul web que permet visualitzar l'estat de la millora per centre

13- Anàlisi de riscos

<i>Risc</i>	<i>Impacte</i>	<i>Proba bilitat</i>	<i>Mesures</i>	<i>Responsables</i>
1 Objectius o accions no assignades	baix	mitja	El SN ho ha d'impedir	GPQAD
2 Que el responsable d'un objectiu no l'actualitzi	baix	baixa	El responsable de l'SGQ i el suport han de poder actualitzar tots els registres	Responsable del procés de millora contínua
3 No es doni resposta a les observacions rebudes	alt	baixa	En el procés d'Acreditació de titulacions es revisen les observacions anteriors de la titulació, pel que es força a donar resposta	Responsable del procés de millora contínua

4	Objectius sense indicadors	alt	alta	Adaptació de l'aplicació de qualitat per evitar registrar objectius sense indicadors	GPQAD
5	Objectius tancats sense evidències	mig	mitja	Adaptació de l'aplicació de qualitat per registrar les evidències	GPQAD

14- Aprovacions

<i>Versió</i>	<i>Òrgan o càrrec</i>	<i>Data</i>
1.0	Comissió de Qualitat	27-9-2019
2.0	Comissió de Qualitat	6-3-2020
3.0	Comissió de Qualitat	17-2-2023
4.0	Comissió de Qualitat	9-10-2023
5.0	Comissió de Qualitat	29-6-2026

Aquest procés s'ha definit segons la versió 8 del Manual del Sistema de Gestió de la Qualitat de la Universitat de Girona

PTO101-01. Gestió dels objectius de millora

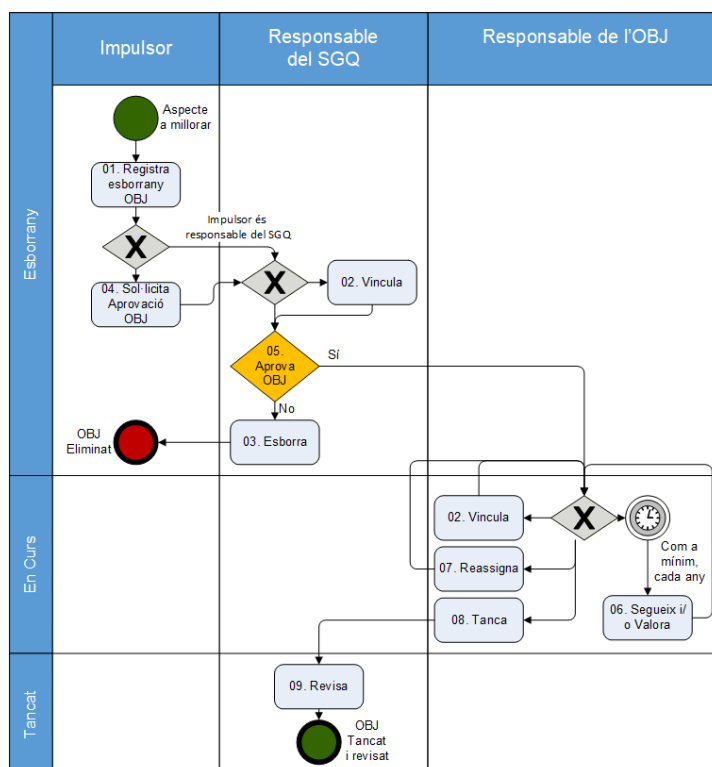
1. Aplicabilitat

Aplica a la gestió de tots els objectius de millora dins l'abast del SGQ.

2. Fases

- **Esborrany:** És una fase prèvia, on només existeix una proposta. Un OBJ en estat d'esborrany no té cap validesa, ni forma part del pla de millora.
- **En Curs:** Un OBJ que ha estat aprovat i afegit al pla de millora. Cal fer-ne seguiment i mantenir-ne les vinculacions. No pot ser esborrat, però si tancat com a desistit o erroni.
- **Tancat:** S'ha fet un tancament formal de l'OBJ, ha tingut una valoració final i ja no requereix més seguiment ni valoració.

3. Diagrama de flux



4. Activitats i responsabilitats

	Impulsor	Responsable SGQ	Responsable OBJ	
01. Registra esborrany OBJ	R	A	-	Els OBJ han de ser registrats i contenir la informació correcta i completa incloent les accions (ACC) previstes pel seu assoliment.
02. Vincula	R	A	-	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	C	R/A	-	Un objectiu en estat d'esborrany pot ser esborrat i aturada la seva tramitació.
04. Sol·licita aprovació OBJ	R	A/C	-	El responsable de l'esborrany demanarà al responsable de la millora contínua la incorporació de l'OBJ al pla de millora (PM).
05. Aprova OBJ	I	A/R	I	Si el responsable del SGQ ho considera pertinent, l'OBJ passarà a formar part del pla de millora vigent.
06. Segueix i/o Valora	-	A	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 ser 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.
07. Reassigna	-	A/I	R/I	Si escau, els OBJ (i les seves ACC) es podran reassignar a un nou responsable pel seu seguiment. S'envia automàticament un correu electrònic al nou responsable i al responsable del SGQ comunicant el canvi.
08. Tanca	-	A/I	R/I	El tancament d'un OBJ és un pas explícit que marca el final del seu seguiment. El tancament d'un 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. S'envia automàticament un correu electrònic al responsable de l'OBJ i al responsable del SGQ.
09. Revisa	-	A/R	C ⁺	Cal fer una revisió del tancament dels objectius per tal d'assegurar que el futur retiment de comptes sigui coherent.

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

5- Indicadors

Nom	Desagregació	Llindar acceptació	Òptim
1 Objectius en curs	SGQ, any	-	-
2 Accions en curs	SGQ, any	-	-
3 Objectius tancats per any	SGQ, any	-	-

PTO101-02. Gestió de les observacions externes

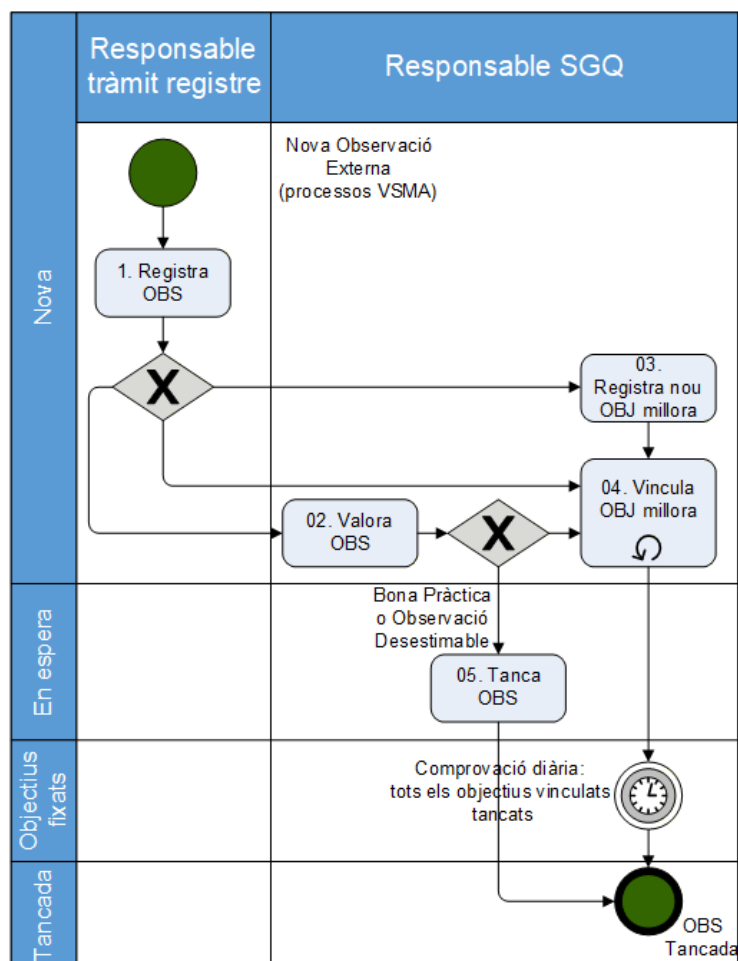
1- Aplicabilitat

Aplica a la gestió de les observacions que arriben formalment en informes d'agències externes i que han de ser tractades en l'àmbit del SGQ.

2- Fases

- **Nova:** L'observació ha estat registrada, però encara està pendent de consideració.
- **En Espera:** L'observació ha estat valorada formalment. A continuació podrà ser vinculada a objectius o tancada.
- **Objectius fixats:** L'observació té objectius vinculats.
- **Tancada:** Estat final en el qual ja no cal seguir més l'observació, sigui perquè els objectius per implementar-la han estat tancats, o perquè s'ha tancat explícitament per algun altre motiu.

3- Diagrama de flux



4- Activitats i responsabilitats

	Responsable tràmit registre	Responsable SGQ	
01. Registra OBS	R	A	Es crea el registre de nova observació
02. Valora OBS	-	A/R	Es fa una valoració de l'observació que permet passar-la a l'estat "en Espera" i eventualment tancar-la sense més acció.
03. Registra nou OBJ millora	-	A/R	Si és necessari per a atendre l'observació es registra un nou objectiu de millora
04. Vincula OBJ Millora	-	A/R	Tant si l'objectiu de millora és nou o pre-existent, aquest es vincula a l'observació. Es poden vincular diversos objectius. L'observació passa a l'estat "Objectius fixats" i es tanca automàticament quan es tanquen tots els objectius que té vinculats
05. Tanca OBS	-	A/R	Es pot forçar un tancament quan l'observació és el reconeixement d'una bona pràctica o quan es considera (argumentat en la valoració) que no pertoca atendre l'observació amb cap objectiu.

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

5- Indicadors

	Nom	Desagregació	Llindar acceptació	Òptim
1	Observacions obertes	SGQ, any	-	-
2	Observacions noves	SGQ, any	-	0
3	Observacions en espera	SGQ, any	-	0
4	Observacions amb objectius fixats	SGQ, any	-	-