

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

| Relació de modificacions |  |            |
|--------------------------|--|------------|
| NUM.REVISIÓ              | DESCRIPCIÓ   | DATA       |
| 00                       | Versió original  | 23/09/2013 |
| 01                       | Inclusió d'aquest caixetí de control de canvis de revisió. Canvis per tal d'homogeneïtzar el format respecte el model general: títol de la capçalera amb majúscules, tipus de procés "Clau" enlloc de "Fonamental" i codificació de la fitxa a 3 dígitos enlloc de 2.. Menció en el punt 3. Jerarquia, de la fitxa de procés de Gestió de les no conformitats. Revisió del procés per adaptar-lo als canvis derivats de la ISO 9001:2015. S'inclou en el punt 5.1 les novetats referents a detallar el mètode o la informació per avaluar els resultats dels objectiu. | 04/07/2016 |

### 1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ADOC-003 – Planificació

### 2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

### 3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha.
- Processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
  - PR-ADOC-004 Desenvolupament, revisió i millora del SGQ.
  - PR-ADOC-001 Planificació i organització general de la matrícula.
  - PR-ADOC-005 Gestió de les no conformitats
- Procés inferior: No n'hi ha.

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

#### 4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Aquest procés té per objectiu definir la sistemàtica per establir i revisar els objectius de qualitat, tot assegurant que estan alineats amb els objectius estratègics de la Universitat, el pla de millora de la gestió de la URV i la política de qualitat del procés de matrícula de grau, i que s'estableixen i es revisen en les funcions i nivells adequats dins de l'organització.

Els objectius de qualitat, s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir la organització, determinen els resultats desitjats i ajuden a la organització a aplicar els seus recursos per aconseguir-los.

- Els **objectius de qualitat**, alienats amb la política de qualitat, s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir les activitats de les unitats implicades en el procés de matrícula, i contempnen el compromís de la millora contínua.

#### 5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés de planificació es descriu de la següent manera:

##### 5.1. Entrades per a la planificació

La Cap d'Àrea de Docència de la URV defineix els objectius de qualitat, tenint en compte:

- La Política de Qualitat del l'Àrea de Docència
- Les Fitxes d'unitat de les unitats implicades en el procés, recollides al Manual d'Estructura Organitzativa del PAS.
- Les accions de millora resultants del procés de desenvolupament, revisió i millora del sistema de gestió de la qualitat.
- L'estratègia de la URV, recollida en els diferents Plans estratègics.
- El Programa de Govern de l'equip de govern.
- El Pla de millora de la gestió de la URV.
- Els requisits aplicables.
- Els indicadors de funcionament i de resultats dels processos establerts i el seu seguiment
- Identificació i control d'incidències.
- Captació i tractament de suggeriments i queixes
- Desviacions d'auditories.

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

El Cap d'Àrea de Docència acorda anualment aquests objectius amb l'alta direcció: el Gerent i el(s) membre(s) de l'equip de govern amb competències en matrícula de grau. Els objectius de qualitat, es comuniquen internament. Per cada objectiu cal definir les accions, els recursos necessaris, les etapes concretes que permetran aconseguir l'objectiu, els terminis d'execució, els responsables i el mètode o la informació per avaluar els resultats.

### **5.2. Seguiment i revisió dels objectius**

De forma periòdica es farà un seguiment de l'acompliment dels objectius de qualitat, intentant comptar sempre que sigui possible amb l'opinió dels usuaris del procés.

- La freqüència de seguiment dels objectius és semestral i se'n deixa constància a través de la planificació dels objectius.
- El compliment de cada un dels compromisos de qualitat es mesurarà periòdicament a través d'un o més indicadors, comparant el valor objectiu amb la lectura real, deixant-ne constància al registre de l'indicador.

La freqüència de seguiment dels indicadors associats a un objectiu, està descrita a la fitxa dels indicadors i queda documentat en el registre anomenat Quadre de comandament dels indicadors.

En cas necessari, es procedirà a actualitzar un objectiu segons correspongui.

Si es detecta una desviació o incompliment, com a resultat del seguiment, s'han d'implantar accions per corregir les deficiències seguint el que s'estableix en el PR-ADOC-005 Gestió de No conformitats.

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

## 6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

### 1. Entrades

Els documents necessaris per poder dur a terme la planificació (detallats en el punt 5.1 d'aquesta fitxa)

### 2. Sortides / serveis que s'ofereixen

La Planificació dels objectius de qualitat, el seu seguiment i el seguiment dels indicadors.

### 3. Usuaris / clients

Tots els membres del SGA que intervenen en el procés de matrícula i els membres de les Secretaries

### 4. Propietari / gestor

Cap d'Àrea de Docència

### 5. Agents implicats

Cap d'Àrea de Docència

Tots els treballadors del SGA i de les Secretaries

## 7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

No aplica.

## 8. INDICADORS

No aplica.

## 9. DIAGRAMA DE FLUX (opcional / no aplica)

No aplica.

## 10. CALENDARI DEL PROCÉS

El procés s'inicia amb la planificació i aprovació dels objectius anuals, cada semestre es realitza el seguiment d'aquests objectius.

El seguiment dels indicadors es realitza de forma periòdica tal i com està establert a la fitxa de cada indicador.

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

**11. REGISTRES DEL PROCÉS**

Planificació i seguiment dels objectius

Quadre de comandament dels indicadors

**12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT**

IT-ADOC-003 Indicadors

Pla de millora de gestió de la URV

Programa de Govern de l'equip de govern

**13. NORMATIVA RELACIONADA**

Norma ISO 9001

**14. SISTEMES D'INFORMACIÓ**

No aplica.