

FITXA DE PROCÉS

PR-ADOC-004 DESENVOLUPAMENT, REVISIÓ I MILLORA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Codi: PR-ADOC-004
Rev.: 01
Data: 04-07-2016
Pàg. 1 de 6

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	<ul style="list-style-type: none">▪ Apartat 5.1, hi deia que: cada UNITAT/SERVEI compta amb l'assessorament de l'Àrea d'Organització de la Gerència d'entre altres i realment es la Coordinació de l'Organització de la Gerència, es modifica en aquest sentit▪ Inclusió d'aquest caixetí de control de canvis de revisió Canvis per tal d'homogeneitzar 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 dígits enlloc de 2.. Revisió del procés per adaptar-lo als canvis derivats de la ISO 9001:2015. S'inclou en el punt 5.3 les novetats referents als elements d'entrada i de sortida de la revisió per la direcció (context, riscos, etc).	04/07/2016

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ADOC-004 – Desenvolupament, revisió i millora del sistema de gestió de la qualitat, en endavant SGQ.

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-003 Planificació
- Procés inferior: No n'hi ha.

PR-ADOC-004 DESENVOLUPAMENT, REVISIÓ I MILLORA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

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

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Aquest procés té per objectiu establir la sistemàtica per fer la revisió del sistema de gestió de la qualitat per part de l'alta Direcció, per tal d'assegurar la seva contínua conveniència, adequació i eficàcia, així com per avaluar les oportunitats de millora, l'alineació amb la direcció estratègica i la necessitat de realitzar canvis en el sistema de gestió de la qualitat, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés de desenvolupament, revisió i millora de l'SGQ es descriu de la següent manera:

5.1 Desenvolupament de l'SGQ

El sistema de gestió de la qualitat del SGA es desenvolupa seguint les pautes i procediments comuns establerts per al conjunt de serveis i unitats de gestió de la Universitat. I utilitza les eines i models dissenyats per ser utilitzats de forma transversal a tota la Universitat. Per al desenvolupament i millora contínua de l'SGQ, cada UNITAT/SERVEI compta amb l'assessorament de les unitats de la URV competents en la matèria: la Unitat de Qualitat i Planificació del Gabinet Tècnic del Rectorat i la Coordinació de l'Organització de la Gerència.

El SGA ha adaptat els documents i processos comuns de l'SGQ a les seves característiques.

5.2. Planificació de la revisió de l'SGQ

La direcció del SGA, com a mínim una vegada a l'any, revisa el sistema de gestió de la qualitat.

A la reunió de revisió del sistema hi assisteix el Cap d'Àrea de Docència, el Responsable de qualitat i, a discreció del Cap d'àrea i del Responsable de Qualitat poden assistir-hi els responsables dels processos. En aquesta reunió es podran incorporar un o més membres de les unitats coordinadores de l'SGQ a nivell institucional. En aquesta reunió es fa la revisió íntegra del sistema de gestió de la qualitat segons estableix la norma ISO 9001. El responsable de qualitat és l'encarregat de convocar aquesta reunió, amb un mínim d'un mes d'antelació.

5.3. Desenvolupament de la revisió de l'SGQ

Elaborat per:
Responsable de Qualitat del SGA

Revisat per:
Cap d'Àrea de Docència

Aprovat per:
Cap d'Àrea de Docència

PR-ADOC-004 DESENVOLUPAMENT, REVISIÓ I MILLORA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

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

a) Recollida de dades

Els responsables dels processos són els encarregats de proporcionar a la Direcció del SGA la informació i la documentació generada en el manteniment i la millora del sistema.

Concretament, la informació proporcionada per la revisió d'aquest sistema ha de ser tota aquella documentació necessària per tal de poder revisar i analitzar els punts a tractar durant la revisió per la direcció.

b) Anàlisi de dades

Els punts a tractar durant la revisió de la direcció són:

- L'adequació dels documents generals de l'SGQ, els quals marquen les línies mestres, com són la política de qualitat, el manual de qualitat i la carta de serveis.
- L'anàlisi dels canvis en les qüestions internes i externes (context) pertinents als sistema de gestió.
- El grau d'acompliment dels objectius de qualitat.
- El desenvolupament dels processos i la conformitat dels serveis. El control i seguiment dels processos es realitza mitjançant:
 - ✓ Establiment i seguiment d'indicadors de funcionament i de resultats dels processos.
 - ✓ Identificació i control d'incidències i no conformitats
 - ✓ Captació i tractament de suggeriments i queixes
 - ✓ Desviacions d'auditories
- La retroalimentació de l'usuari (enquestes, reclamacions, etc.) i d'altres parts interessades.
- L'estat de les no conformitats i les accions correctives.
- El resultats de les auditories internes i externes.
- L'avaluació de proveïdors externs.
- Els resultats de seguiment i mesura.
- L'adequació dels recursos.
- L'eficàcia de les accions realitzades per fer front als riscos i les oportunitats.

PR-ADOC-004 DESENVOLUPAMENT, REVISIÓ I MILLORA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

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

- Les oportunitats de millora.
- Els possibles canvis que podrien afectar l'SGQ.
- L'estat d'implantació de les accions de seguiment de revisions de l'SGQ anteriors.

c) Presa de decisions

Com a resultat de la revisió de l'SGQ es prendran les accions relacionades amb els punts següents:

- La millora de l'eficàcia de l'SGQ i dels processos.
- La revisió i millora dels serveis prestats en relació amb els requeriments dels usuaris, de les parts interessades i altres requeriments (p.ex. requeriments legals, canvis normatius, etc.)
- La necessitat de canvis en el sistema de gestió de la qualitat.
- Les necessitats de recursos.

5.4. Resultats de la revisió de l'SGQ

S'elaborarà un informe amb els resultats de la revisió de l'SGQ. En aquest informe es detallen els punts tractats, les accions de millora acordades així com les responsabilitats, els terminis previstos i l'assignació de recursos de cada acció.

Si es considera necessari, per reflectir el contingut de la reunió o per ampliar la informació, s'annexen a l'informe els fulls necessaris, així com còpia dels documents i registres aportats.

L'informe és revisat i aprovat pels membres participants de la reunió de revisió. Un cop aprovat, aquest informe s'eleva al Gerent de la Universitat i al Vicerector/s responsable/s de l'àmbit.

El responsable de qualitat és l'encarregat de comunicar a tot el personal l'informe de la revisió de l'SGQ.

5.5. Seguiment de les decisions preses

FITXA DE PROCÉS

PR-ADOC-004 DESENVOLUPAMENT, REVISIÓ I MILLORA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Codi: PR-ADOC-004
Rev.: 01
Data: 04-07-2016
Pàg. 5 de 6

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

Com a mínim, sis mesos després de la revisió per de l'SGQ, es farà un seguiment de l'acompliment de les accions acordades. A aquest seguiment hi assisteix el Cap d'Àrea de Docència, el Responsable de qualitat i, a discreció del Cap d'àrea i del Responsable de Qualitat poden assistir-hi responsables del processos. El responsable de qualitat és l'encarregat de convocar aquesta reunió, amb un mínim d'un mes d'antelació

Es deixarà evidència d'aquest seguiment mitjançant acta de reunió.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

Dades recopilades del sistema de gestió necessàries per realitzar la planificació de la millora contínua.

2. sortides / serveis que s'ofereixen

Accions de millora que serviran per la definició dels objectius i compromisos de qualitat.

Informe/acta de la Revisió per la Direcció

3. usuaris / clients

Tot el personal del SGA

4. propietari / gestor

Cap d'àrea de Docència

5. agents implicats

Altres agents implicats són:

- Cap d'àrea de Docència
- Responsable de qualitat
- Tots els treballadors

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

No aplica

PR-ADOC-004
DESENVOLUPAMENT, REVISIÓ I
MILLORA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE
LA QUALITAT

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

8. INDICADORS

No aplica

9. DIAGRAMA DE FLUX (opcional / no aplica)

No aplica

10. CALENDARI DEL PROCÉS

La Revisió per la direcció es realitza amb periodicitat anual.

Al cap de sis mesos té lloc el seguiment de les accions acordades a la Revisió per la Direcció.

11. REGISTRES DEL PROCÉS

Informe de Revisió per la Direcció del SGQ

Acta de reunió del seguiment semestral de les accions acordades a la Revisió per la direcció.

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

No aplica

13. NORMATIVA RELACIONADA

UNE-EN ISO 9001

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

No aplica