



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FITXA RESUM
10. FLUXGRAMA

ANNEX

POLÍTICA DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE MATEMÀTIQUES I ESTADÍSTICA

15 de gener de 2009



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



1. FINALITAT

Aquest document té per objecte revisar i actualitzar, de forma sistemàtica, la política i els objectius generals de l'FME. Així mateix, aquest procés serveix per fer les modificacions en el manual del SAIQ, en els processos i en el pla estratègic, així com per establir les necessitats de recursos i la dotació necessària de personal, derivades d'aquesta revisió.

2. ABAST DEL PROCÉS

El present document és d'aplicació per a la planificació i documentació del sistema de gestió de la qualitat (política de qualitat, objectius de qualitat i manuals de qualitat i processos) de la Facultat de Matemàtiques i Estadística i s'aplica a les titulacions de grau i postgrau que imparteix l'FME. El Sistema de gestió de la qualitat es defineix seguint els principis, requisits i directrius del programa AUDIT.

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i normatives que integren o complementen les assenyalades al fluxograma.

- Reial Decret 1393/2007, de 29 de octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Planificació institucional i de les unitats: Marc per impulsar les línies estratègiques de les unitats bàsiques
- Pressupost UPC

Quant al marc normatiu extern al centre vegeu també l'annex II del document *Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

Garantia de qualitat: Totes aquelles activitats dirigides a assegurar la qualitat interna /externa. En aquest cas, preveu accions dirigides a assegurar la qualitat dels ensenyaments desenvolupats pel centre i a generar i mantenir la confiança dels estudiants, dels professors i de la societat.

Grup d'interès: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests grups inclouen l'estudiantat, els egressats i les egressades, el professorat, el personal d'administració i serveis, les administracions públiques, les empreses i la societat en general.



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



Indicador: Expressió qualitativa o quantitativa que mesura l'assoliment dels objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar dels programes formatius.

Manual de Qualitat: Document que especifica el sistema de gestió de qualitat d'una organització.

Millora contínua: Concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.

Objectius de qualitat: Relació d'aspectes, propostes i intencions a assolir amb el propòsit de millorar la institució, l'oferta formativa, la unitat o els serveis que s'avaluen.

Política de qualitat: Conjunt de directrius que fixen les intencions i l'orientació d'una organització en relació a la qualitat.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'organització i el funcionament de la Facultat de Matemàtiques i Estadística estan regulats pel Reglament aprovat per la Junta de Facultat amb data 6 d'octubre de 2004.

5.1. Revisió i aprovació de la política de qualitat, del manual de qualitat i dels processos

El Degà/la Degana analitza i revisa, amb el seu equip, si cal modificar els objectius de la política de qualitat que es defineixen en el document que s'annexa.

Si considera que s'ha de modificar la política de qualitat i s'han de revisar els objectius establerts, l'Equip Directiu elabora una proposta de redefinició d'aquesta política i dels nous objectius i la presenta a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.

Per revisar el manual de qualitat i actualitzar els processos, el/la Coordinador/a de Qualitat/ Cap dels Serveis de Gestió i Suport elabora l'esborrany del nou manual i proposa les modificacions dels processos. Aquest esborrany, junt amb els processos, són presentats a l'Equip Directiu per al seu debat i aprovació.

5.2. Revisió del pla estratègic

Els objectius fixats a la planificació estratègica es revisen anualment en la data establerta per la Universitat, i es complementen amb les accions correctores i preventives resultants de la auditoria efectuada pel Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC.

Els objectius del pla estratègic poden estar afectats per una modificació de la política de qualitat. En cas afirmatiu, aquests s'hauran de redefinir novament. Aquesta revisió serà efectuada per l'Equip Directiu i elevada a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



5.3. Recursos econòmics i dotació de personal

Aquest procés contempla la possibilitat que les modificacions en la política de qualitat puguin generar necessitats de recursos addicionals i modificacions en la dotació de personal.

L'anàlisi d'aquestes necessitats serà efectuada pel/per la Degà/Degana de l'FME amb el suport del/de la Cap de Serveis de Gestió i Suport. Una vegada definides aquestes, es debaten a l'Equip Directiu i si s'accepten es presenten a la Comissió Permanent per a la seva aprovació.

5.4. Control de qualitat

En aquesta darrera fase del procés, el/la Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport elaboren anualment un informe de resultats de l'any acadèmic. En aquest informe es procedeix a comprovar l'assoliment de la política i els objectius de qualitat. Per això, el/la Coordinador de Qualitat/ Cap dels Serveis de Gestió i Suport han de tenir present la informació següent:

- Els resultats de les enquestes que es fan a l'estudiantat, als titulats i als usuaris dels serveis.
- Els resultats de l'auditoria efectuada pel Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC, per determinar l'assoliment dels objectius definits a la Planificació Estratègica de la Universitat.
- El desenvolupament dels processos i la conformitat dels serveis prestats.
- Les accions correctores i preventives.
- Les accions de les revisions anteriors.
- Els cavis planificats que puguin afectar al sistema de gestió de la qualitat.
- Les recomanacions proposades pels grups d'interès

Aquest informe es fa seguint els requeriments i les directrius que s'indiquen en el Manual de Qualitat, que està pendent d'elaboració, i es valida d'acord amb el procés 200.1.5.1 – *Anàlisi de resultats*.

Un vegada la Comissió Permanent ha aprovat l'esmentat informe amb les mesures correctores o de millora, l'Equip Directiu ret comptes, d'acord amb el procés 200.1.6.1. – *Publicació d'informació sobre titulacions*, i en fa difusió, utilitzant el canal més eficaç segons el tipus d'usuari i les característiques d'aquestes mesures i a través dels canals que s'especifiquen en l'esmentat procés (web i intranet FME, plataforma ATENEA, PRISMA, tauler telemàtic d'anuncis, ...). Independentment, l'Equip Directiu elabora, al finalitzar cada any acadèmic, una Memòria per retre comptes als grups d'interès, la qual es fa pública a través del web de l'FME un cop ha estat aprovada per la Junta de Facultat.



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



6. SEGUIMENT I MESURA

Per elaborar l'informe de resultats que s'indica en el apartat anterior, el/la Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport fan un seguiment anual dels resultats de totes les accions que s'hagin dut a terme, analitzant les desviacions produïdes entre els objectius programats i els assolits.

Per mesurar el nivell d'assoliment d'aquests objectius, es disposa d'un ventall de mecanismes, com són els resultats de les enquestes que es passen a l'estudiantat i als titulats i que permeten conèixer el grau de satisfacció d'aquests grups d'interès i, indirectament, dels ocupadors.

L'enquesta que es passa a l'estudiantat analitza la qualitat de la docència de cada titulació. El qüestionari és únic per a tota la UPC, però el centre pot afegir preguntes addicionals, tenint present la tipologia de l'assignatura (teoria, laboratori, etc.). La gestió, tractament i anàlisi de l'enquesta es porten de forma centralitzada a través del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la Universitat. Els resultats per professor/a i agregats per centre i departament, es difonen a través d'una intranet i es publiquen anualment. Si l'activitat docent resulta deficient o incompleix els objectius del Centre, es trameta una proposta de millora o correctiva al departament perquè prengui les mesures oportunes. En cas de que aquestes no resultin satisfactòries, s'informa a l'òrgan corresponent, d'acord amb les indicacions del reglament de l'FME. L'estudiantat pot expressar les seves propostes a través dels seus representants als òrgans de govern i a través dels seus tutors i dels caps d'estudi.

La informació sobre el grau d'inserció laboral dels titulats de l'FME, s'obté a partir de l'informe que fa públic l'AQU. Aquest informe que inclou dades sobre la inserció laboral i sobre la satisfacció dels titulats de la formació rebuda, es basa en els resultats d'una enquesta que es passa a l'estudiantat de les universitats públiques catalanes. La Facultat obté també dades sobre la inserció laboral dels seus titulats mitjançant una enquesta que elabora i gestiona directament.

Per copsar el grau de satisfacció dels seus usuaris, l'FME efectua un seguiment de la qualitat dels serveis a través d'enquestes específiques i de la bústia de suggeriments.

Així mateix, el/la Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport han de tenir present els resultats de l'auditoria que realitza el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la Universitat sobre els objectius programats en la planificació institucional i de les unitats. Per mesurar els resultats assolits pel Centre, s'utilitzen diferents tipus d'indicadors; uns, que són d'aplicació a tots els centres de la UPC, relatius a l'activitat docent, a la internacionalització i a la formació de l'estudiantat i als resultats acadèmics, i altres, que estan lligats a la pròpia planificació estratègica de l'FME, com són el pes de l'assoliment de les dobles titulacions, tant nacionals com internacionals, i el de les hores de formació rebudes pel PAS en els darrers tres anys (<http://www.upc.edu/dades>).

Tot això es complementa amb els resultats de les accions correctores i preventives, i de les accions de millora que de la revisió de cada procés s'hagin implementat, així com amb l'elaboració de l'encàrrec docent i la del pressupost de funcionament i d'inversions.



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



7. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Estat de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Document de política de qualitat	Disponible	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	Indefinit
Acta/Document: Política de qualitat actualitzada	Pendent	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	Indefinit
Manual de qualitat	Pendent	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	Indefinit
Procés per la revisió del Pla Estratègic	Pendent	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	Indefinit
Pla estratègic	Disponible PE-2004/2006	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	Indefinit

8. RESPONSABILITATS

Degà/Degana:

- Analitzar i proposar a l'Equip Directiu els recursos necessaris i las modificacions en la dotació de personal si escauen.

Equip Directiu:

- Revisar i elaborar la política i objectius de qualitat del SAIQ.
- Aprovar la proposta de modificacions del manual de qualitat i dels processos.
- Revisar anualment el pla estratègic de l'FME d'acord amb les propostes d'actuacions i accions de millora del SAIQ.
- Validar la proposta de recursos i modificacions de la dotació de personal si escauen.
- Retre comptes.

Comissió Permanent:

- Aprovar la proposta de redefinició de la política i dels objectius de qualitat.
- Aprovar les modificacions del pla estratègic de l'FME d'acord amb les propostes d'actuacions i accions de millora del SAIQ.
- Aprovar la proposta de recursos i modificacions de la dotació de personal si escauen.

Coordinador/a de qualitat /Cap dels Serveis de Gestió i suport :

- Proposar les modificacions del manual de qualitat i revisar i proposar les modificacions del processos del MSAIQ si escauen.
- Analitzar els resultats i fer propostes de millora.

Cap dels Serveis de Gestió i suport

- Analitzar i proposar al/a la Degà/Degana els recursos necessaris i les modificacions en la dotació de personal si escauen.



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



9. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu /Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant els seus representants en la Comissió Permanent i la Junta de Facultat. ✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent i en la Junta de Facultat, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció. ✓ <u>Universitat Politècnica de Catalunya:</u> Mitjançant els òrgans de govern, amb l'elaboració de normatives i marcs de referència i en la validació de les línies estratègiques de l'FME. ✓ <u>Administracions públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència. ✓ <u>Egressats, ocupadors:</u> Facilitant informació i valorant l'adequació i assoliment dels objectius de la política de qualitat del centre.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés 200.1.6.1- Publicació d'informació sobre titulacions, als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i ret comptes a través de la Memòria anual que, un cop aprovada per la Junta de Facultat, es publica al web de l'FME.</p> <p>També es facilita informació completa i actualitzada relativa al funcionament del Centre i a les titulacions que imparteix.</p>
MECANISMES DE PRESA DE DECISIONS		Vegeu els apartats 5 de desenvolupament del procés i 6 seguiment i mesura.



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



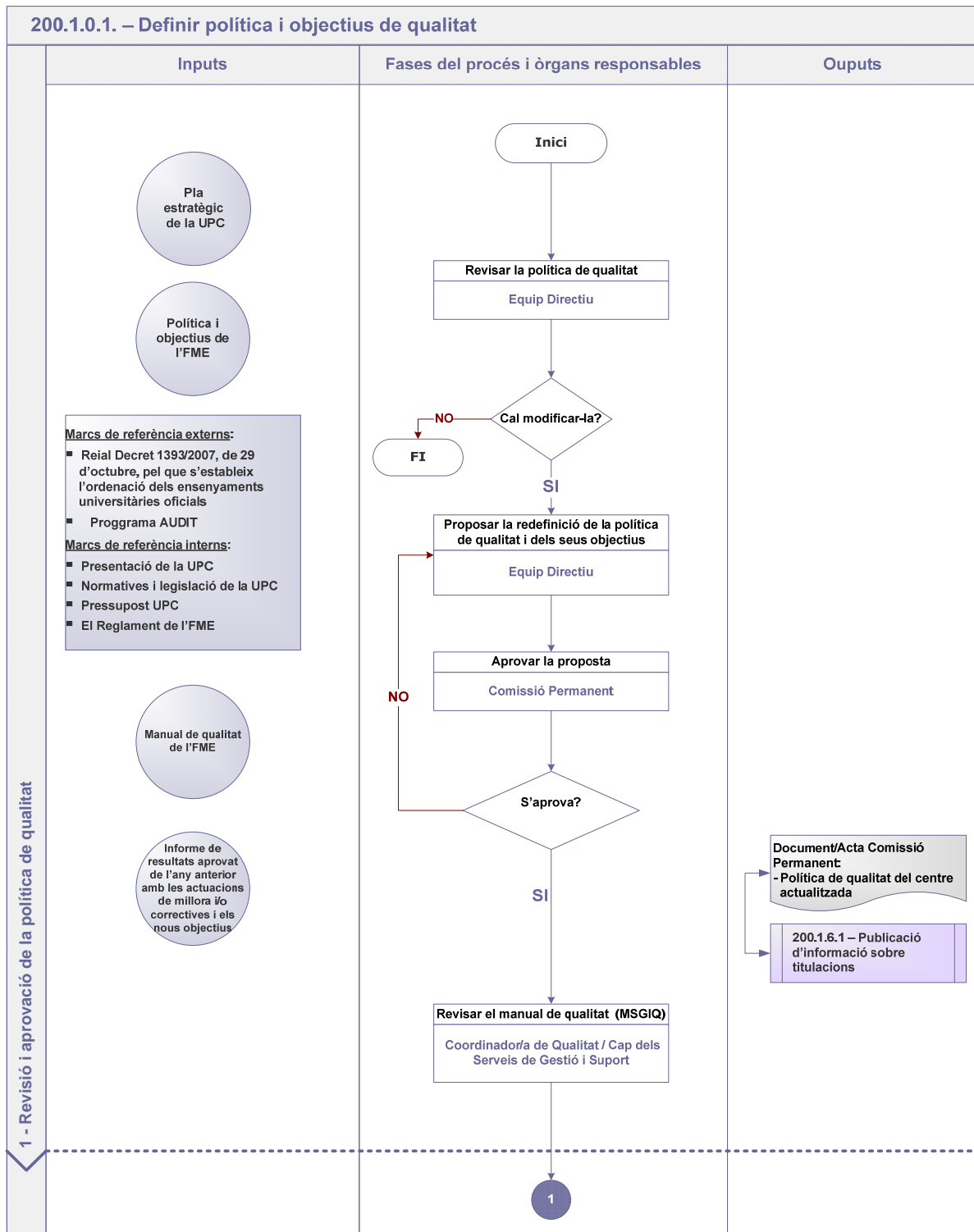
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	<p>El/la Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport recullen la informació següent:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Els resultats de les enquestes que es fan a l'estudiantat, als/a les titulats/titulades i als/a les usuaris/usuàries dels serveis.✓ Els resultats de l'auditoria efectuada pel Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC, per determinar l'assoliment dels objectius definits a la Planificació Estratègica de la Universitat.✓ El desenvolupament dels processos i la conformitat dels serveis prestats.✓ Les accions correctores i preventives.✓ Les accions de les revisions anteriors.✓ Els canvis planificats que puguin afectar al sistema de gestió de la qualitat.✓ Les recomanacions proposades pels grups d'interès.
SEGUIMENT I MESURA	<p>L'Equip Directiu analitza anualment l'informe de resultats i les propostes correctores o de millora, per a la seva aprovació per la Comissió Permanent, segons els canals establerts. Per mesurar l'assoliment dels objectius, s'utilitzen els mecanismes següents:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Enquestes de satisfacció.✓ Indicadors de suport a la planificació estratègica de la Universitat, relatius a l'activitat docent, a la internacionalització i a la formació de l'estudiantat i als resultats acadèmics.✓ Indicadors denominats de compromís institucional, que per a l'FME són els resultats referents a les dobles titulacions, tant nacionals com internacionals, i les hores de formació rebudes pel PAS en els darrers tres anys.✓ Encàrrec acadèmic.✓ Pressupost de funcionament i d'inversions.



200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

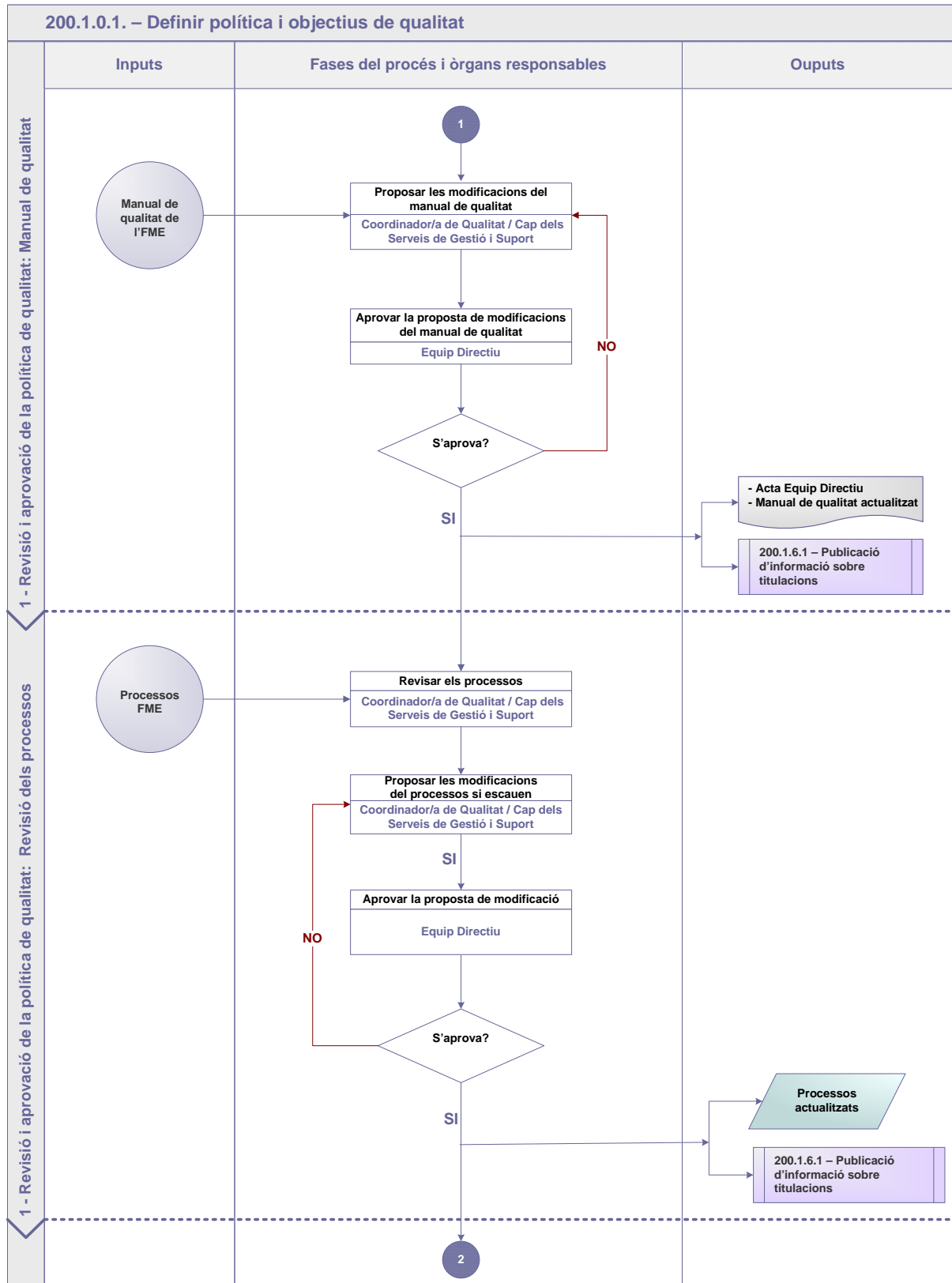


10. FLUXGRAMA



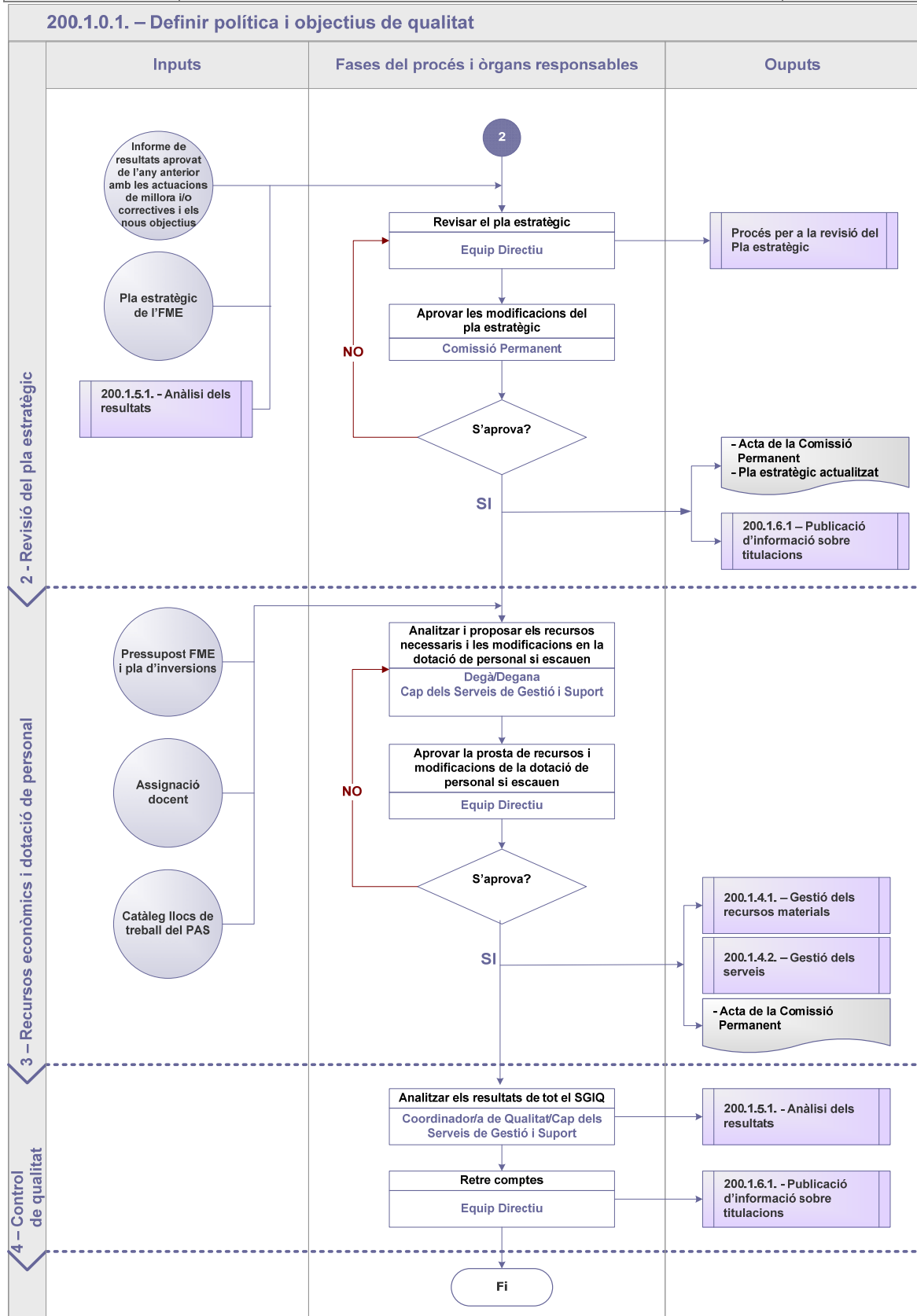


200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT





200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT





200.1.0.1 - DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT



ANNEX

Política de qualitat de la Facultat de Matemàtiques i Estadística

La Facultat de Matemàtiques i Estadística (FME) és conscient de la importància de la qualitat i considera que aquesta constitueix un factor estratègic per aconseguir que els seus egressats i les seves egressades adquireixin les competències (coneixements, habilitats i actituds) que corresponen a la seva titulació i que aquestes siguin reconegudes per als/a les ocupadors/es i per la societat en general.

L'Equip Directiu de l'FME es compromet a utilitzar tots els recursos tècnics, econòmics i humans que estiguin a la seva disposició, d'acord amb els requeriments legals aplicables. En aquesta mateixa línia, i dins del "Marc per a l'impuls de les línies estratègiques de les unitats bàsiques 2008-2010" que ha establert la UPC, la FME impulsarà aquelles estratègies de millora que reforcen els objectius de qualitat de la seva activitat.

Al mateix temps, per assolir la nostra política de qualitat, s'estableixen els objectius generals següents:

- Proporcionar una formació dirigida cap a l'excel·lència, garantint una oferta acadèmica d'acord amb les necessitats i expectatives dels usuaris i de la societat en general.
- Orientar la direcció i la gestió de l'FME als objectius de docència i investigació de la Universitat.
- Promoure que la Política de Qualitat sigui entesa i acceptada per tots els grups d'interès i que es trobi a disposició de tots ells.
- Aconseguir un compromís de millora contínua i proposar i dur a terme les accions correctives i preventives que puguin ser necessàries.
- Proporcionar la formació contínua i adequada a tot el personal, segons les seves respectives competències, i facilitar els coneixements necessaris per tal que puguin exercir-les satisfactòriament.
- Assegurar que el Sistema de Gestió de la Qualitat (SAIQ) es manté vigent, i es controlat i revisat de forma periòdica.

Sebastià Xambó Descamps
Degà del'FME