



Institut de Robòtica
i Informàtica Industrial

Sistema de Gestió de la Qualitat

**INFORME DE REVISIÓ DEL
SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT
PER LA DIRECCIÓ**

Data: 22-06-2020



CONTINGUT

1. Responsabilitat de la Direcció.....	3
1.1. Seguiment i conclusions de la revisió anterior	3
1.2. Política de Qualitat	3
1.3. Objectius de Qualitat.....	3
2. Sistema de gestió de la qualitat.....	3
2.1. Manual de procediments.....	3
3. Satisfacció dels clients i parts interessades	4
4. No conformitats i accions correctives	4
5. Seguiment de processos (indicadors) i projectes (pla de control de projectes)	4
6. Informació d'auditories	4
7. Avaluació de proveïdors.....	5
8. Canvis que podrien afectar al sistema de gestió de la qualitat	5
9. Recomanacions per la millora, necessitats de recursos, necessitats de canvis al Sistema de Gestió de la Qualitat	5
10. Valoració general i conclusions	5



1. RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ

1.1. Seguiment i conclusions de la revisió anterior

Es tracta de la segona revisió per la Direcció en relació al sistema de gestió de la qualitat. Després del rodatge de 3 anys d'aquest sistema faig un balanç positiu de la seva implementació. S'han detectat alguns aspectes a modificar i nous procediments que s'han incorporat al sistema.

1.2. Política de Qualitat

S'ha definit un document de política de qualitat, que es troba a disposició dels membres del centre en aquesta adreça:

<http://www.iri.upc.edu/qualitat/politicaQualitat.pdf>

1.3. Objectius de Qualitat

S'han actualitzat els anteriors objectius de qualitat en forma de fitxes d'objectiu. A data de la present revisió hi ha 4 objectius de qualitat definits:

- Incrementar els ingressos obtinguts per contractes de transferència fins a 165 000 €
- Incrementar els fons captats per projectes competitius d'R+D fins a 1 200 000 €
- Aconseguir un nivell de satisfacció dels clients empresarials superior a 4/5.
- Aconseguir un nivell de satisfacció dels membres del centre superior a 4/5.

Les accions planificades per la consecució dels objectius es troben definides en les fitxes dels objectius:

<https://www.iri.upc.edu/qualitat/objectiusQualitat.pdf>

1.4. Mapa de processos

S'ha definit un mapa de processos del centre:

<https://www.iri.upc.edu/qualitat>

A més, per a cada procés s'ha fet la definició macro:

<https://www.iri.upc.edu/quality/macro.htm>

1.5. Manual de procediments

De la mateixa manera, s'han generat els procediments necessaris per establir la forma en la qual s'han de dur a terme els processos del Mapa de Processos.

<https://www.iri.upc.edu/qualitat/#procedures>



2. SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I PARTS INTERESSADES

Hem definit un procediment (procediment f3.2) per avaluar la satisfacció dels clients, el qual preveu fer enquestes de satisfacció.

3. NO CONFORMITATS I ACCIONS CORRECTIVES

En el sistema de gestió de la qualitat, s'ha definit un procés de gestió de no conformitats i accions correctives i preventives (procediment s7.1). A data de la present revisió encara no s'han obert no conformitats.

4. SEGUIMENT DE PROCESSOS (INDICADORS) I PROJECTES (PLA DE CONTROL DE PROJECTES)

Arrel de la definició del Mapa de Processos s'ha definit un quadre de indicadors pel seguiment dels processos. Per cada procés del Mapa de Processos –que s'ha estimat oportú- s'han definit indicadors. Els resultats dels indicadors per l'any 2019 es mostren a continuació:

PROCÉS	INDICADOR	VALOR ANY 2019
Gestió de convocatòries competitives	Taxa d'èxit de les propostes de projectes competitius d'R+D+i	Proj. nacionals: 100% Proj. europeus: 0%
Captació d'estudiants i gestió de convocatòries de personal	Nombre de beques d'estudiants de doctorat obtingudes	6
Gestió comercial	Nombre de propostes de contractes acceptades	2
	Nombre de fires assistides	2
Formació d'estudiants	Nombre de tesis defensades	6
Avaluació de la satisfacció dels clients	Nivell de satisfacció de clients	--
Gestió de Recursos Humans: Selecció	Nombre de ofertes de feina publicades	10
Compres i inventari	Nombre de comandes fetes amb la intranet	603
Transferència de resultats: Divulgació	Nombre de visites divulgatives rebudes	8
Nombre de no conformitats rebudes	Gestió de no conformitats	0

5. INFORMACIÓ D'AUDITORIES

D'acord al procediment s7.2 existeix un procediment d'auditories internes.



6. AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS

Durant el disseny del SGQ s'ha definit un procés d'avaluació de proveïdors, i s'ha realitzat una avaluació dels mateixos. L'avaluació ha tingut en compte criteris diferents per a cada tipus de proveïdor.

No s'ha detectat cap proveïdor que hagi de deshomologar-se o amb el que s'hagi de prendre accions correctives.

7. CANVIS QUE PODRIEN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

A curt o mig termini, no es preveuen canvis significatius que afectin al sistema de gestió de la qualitat.

8. VALORACIÓ GENERAL I CONCLUSIONS

La posada en marxa d'aquest SGQ ha suposat procedimentar gran part de l'operativa del centre. Aquest fet ens ha servit per detectar disfuncionalitats en alguns aspectes del funcionament del centre que ara estan molt més clars. Tot i això, ara tenim per davant la tasca d'inculcar al personal del centre els procediments de manera que els coneguin i els facin servir. En general, considero molt positiva aquesta implantació la qual repercutirà sense dubte, en la millora del servei ofert a usuaris externs i interns del centre.

