



Manual de Qualitat del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola de Doctorat de la Universitat Politècnica de Catalunya

Responsable	Responsable de l'aprovació	Data de l'aprovació
Sotsdirector/a de L'Escola de Doctorat	Comissió Permanent de l'Escola de Doctorat	12/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	02/2018
V1	Modificació fruit del procés de revisió de tot el SGIQ	26/06/2020
V2	Modificació fruit del procés de revisió de tot el SGIQ	20/12/2023

ÍNDEX

1	Capítol 1.....	3
1.1	La Qualitat a la UPC	3
1.2	Presentació i informació general de l'escola de Doctorat de la UPC	5
1.3	Organització del centre	6
1.3.1	Òrgans Col·legiats de l'escola de Doctorat.....	9
1.3.2	Òrgans unipersonals de l'Escola de Doctorat:.....	11
1.3.3	Coordinació dels ensenyaments.....	12
1.3.4	Gestió administrativa de l'Escola de Doctorat	12
1.3.4.1	La Unitat de Serveis de Suport de l'Escola Doctorat (USSED)	12
1.3.4.2	El Servei de Gestió Acadèmica (SGA).....	13
1.3.4.3	Les Unitats de suport dels programes de Doctorat de les Unitats transversals de gestió (USD-UTG).....	14
1.3.4.4	Altres unitats i serveis implicats en la gestió.....	15
1.4	Política de qualitat del centre.....	17
2	Capítol 2.....	19
2.1	Estructura i abast dels processos del SGIQ de l'Escola de Doctorat	19
2.2	Mapa de processos	21
2.3	Gestió documental del SGIQ.....	24
2.4	Informació i rendició de comptes.....	25
2.4.1	Informació i rendició de comptes a grups d'interès interns	25
2.4.2	Informació i rendició de comptes als grups d'interès externs	25
2.4.3	Elaboració i Publicació de la memòria de l'escola i l'informe de gestió	27
2.4.4	Recollida de la satisfacció dels grups d'interès	27
2.4.5	Recollida d'informació i anàlisi dels resultats	28
2.5	Participació de l'Escola de Doctorat de la UPC en la revisió i millora dels processos transversals de la UPC.....	30
2.6	Revisió i actualització del manual de qualitat	31

Presentació i objectiu del manual de qualitat de l'escola de doctorat de la UPC

L'objecte d'aquest Manual de Qualitat (Manual d'ara en endavant) és presentar les línies mestres que regeixen el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ d'ara en endavant) de l'Escola de Doctorat de la UPC.

El Manual està estructurat en dos capítols, en un primer capítol es fa una presentació de l'escola de doctorat de la UPC i es descriu l'organització del centre, així com la seva política de qualitat. En un segon capítol s'exposa l'estructura i abast dels processos que conformen el SGIQ.

1 Capítol 1

1.1 La Qualitat a la UPC

La UPC és una universitat amb una llarga experiència i un gran bagatge en la promoció de la qualitat en tots els seus àmbits d'activitat.

La UPC manifesta el seu compromís envers el foment de la millora contínua en els àmbits de la docència, de la recerca i de la gestió tenint en compte:

- L'establiment de sistemes de garantia interna de la qualitat per obtenir el reconeixement de la qualitat de la docència impartida a la UPC.
- El disseny de mecanismes, polítiques i directrius per aconseguir una qualitat científica contrastada i competitiva.
- La promoció de la millora contínua de la gestió i dels serveis universitaris.
- Els criteris d'eficàcia i eficiència per gestionar les activitats de les persones i dels grups de treball orientades als objectius de la docència, la recerca i la gestió.
- Els principis i valors que ha de regir el codi ètic i de bones pràctiques del personal de la UPC i del seu estudiantat en l'exercici de les seves activitats.

Els òrgans responsables per vetllar per la qualitat a la UPC, són:

El Comitè de Qualitat de la UPC, que és l'òrgan assessor del rector en matèria de qualitat, i que té les funcions de:

- a) Proposar la política de qualitat de la Universitat Politècnica de Catalunya per a la seva aprovació per part del Consell de Govern.
- b) Ajudar a la definició dels objectius i les estratègies de millora de la qualitat per a tots els àmbits de l'activitat universitària: docència, recerca i gestió.
- c) Assegurar la correcta implementació de la política i els objectius de qualitat corresponent tant a les unitats acadèmiques com a les unitats d'administració i serveis.
- d) Vetllar pel correcte desenvolupament i seguiment dels processos de verificació, modificació, seguiment i acreditació de les titulacions oficials de grau, màster i doctorat.

- e) Assegurar el procés d'acreditació institucional vetllant pel correcte funcionament del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat dels centres docents i dels seus processos transversals.
- f) Promoure, facilitar i assegurar que es disposen de sistemes d'informació per avaluar l'activitat en l'àmbit de la docència, recerca i gestió.
- g) Analitzar els resultats dels processos d'avaluació de la qualitat en els àmbits de la docència, recerca i gestió, i proposar accions de millora, si s'escau.
- h) Elaborar anualment l'Informe de Seguiment d'Universitat (ISU) i sotmetre'l a l'aprovació del Consell de Govern.
- i) Impulsar la cultura de la qualitat en la comunitat universitària de la UPC.
- j) Retre comptes al Consell de Govern, al Consell Social i al Claustre.

El **Vicerectorat de Qualitat i Política Lingüística**, que es qui té les competències delegades del rector en matèria de promoure, analitzar i vetllar per la qualitat a la UPC:

- El seguiment del Marc per a la Verificació, Modificació, Seguiment i Acreditació de les titulacions.
- Polítiques de millora i relacions amb agències de qualitat.
- Indicadors de qualitat: acadèmics, de recerca i de rànquings.
- Ocupabilitat i inserció laboral.
- Enquestes docents.
- Avaluació del PDI.

A **cada unitat acadèmica** s'assignen les funcions relacionades amb la Garantia Interna de la Qualitat al Director/a de la unitat, a un membre de l'Equip Directiu amb competència sobre aquesta temàtica, a les Comissions creades a tal efecte i, en darrer terme, a la pròpia Junta/Consell.

En el cas de les **unitats d'administració i serveis**, el responsable de les polítiques de qualitat és el Gerent, i per delegació els i les caps de les diferents unitats.

El **Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ)** és la unitat que dona suport als òrgans de govern de la Universitat en el disseny, implementació i seguiment dels processos de planificació i avaluació institucional, i d'assegurament de la qualitat, d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i normativa vigent.

La **Xarxa de Qualitat de la UPC (XQ-UPC)** és un espai de coordinació i de treball col·laboratiu entre PAS i PDI perquè els centres docents comparteixin informació i bones pràctiques en l'àmbit de la qualitat.

El **Servei de Desenvolupament Organitzatiu (SDO)** és la unitat que té com a missió assessorar els òrgans de govern i les unitats organitzatives de la UPC en matèria de sistemes i models de gestió, d'organització i de polítiques del PAS

1.2 Presentació i informació general de l'escola de Doctorat de la UPC

La creació de l'Escola de Doctorat de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) va ser aprovada pel Consell de Govern el dia 9 de febrer de 2012.

D'acord amb l'article 34 dels Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) *"l'Escola de Doctorat és la unitat encarregada de l'organització, coordinació i supervisió dels ensenyaments que condueixen a l'obtenció del títol de doctor o doctora"*.

L'Escola té la seva seu a Barcelona, i depèn del Vicerectorat de Política Científica en coordinació amb el Vicerectorat de Política Acadèmica i el Vicerectorat de Qualitat i Política Lingüística.

Tal com es recull en els Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), article 35, són funcions pròpies de l'escola de Doctorat:

- a) Dins del seu àmbit de competència, organitzar el doctorat a la Universitat.
- b) Proposar al Consell de Govern l'aprovació de la creació, modificació i supressió de programes de doctorat.
- c) Vetllar per la qualitat dels programes de doctorat.
- d) Garantir que els programes de doctorat s'adeqüin a l'estratègia de recerca de la Universitat.
- e) Proposar al Consell de Govern la normativa acadèmica dels estudis de doctorat.
- f) Avaluar el rendiment de la política de beques i ajuts predoctorals de la Universitat i, si s'escau, fer propostes per millorar-ne l'eficàcia.
- g) En el marc de la normativa de la Universitat, proposar al Consell de Govern un reglament intern que reguli els drets i deures dels doctorands i doctorandes, dels tutors i tutores i dels directors i directores de tesi.
- h) En el marc de la normativa de la Universitat, reglamentar les comissions acadèmiques dels programes de doctorat, tenint en compte les seves especificitats.
- i) Proposar al rector o rectora, perquè l'aprovi, la composició dels tribunals de les tesis doctorals, previ informe de la comissió acadèmica del programa de doctorat en què es fan.
- j) Proposar al Consell de Govern, perquè l'aprovi, la normativa relativa als premis extraordinaris de doctorat.
- k) Planificar l'oferta d'activitats transversals o específiques, per a una formació adequada dels doctorands i doctorandes.
- l) Assegurar que en els programes de doctorat hi hagi una massa crítica de personal docent i investigador i doctorands i doctorandes suficient per garantir-ne la qualitat
- m) Fomentar la cooperació interuniversitària en els àmbits nacional i internacional.
- n) Afavorir la incorporació de doctors i doctores al sector empresarial i la internacionalització del doctorat.

Correspon a l'Escola de Doctorat, en l'àmbit de la gestió:

- o) Elaborar el **pla estratègic** en el marc de la planificació estratègica de la Universitat.
- p) Presentar al Consell de Govern la relació de recursos personals i materials necessaris per dur a terme les seves funcions.
- q) Participar en el procés de selecció, formació, avaluació i promoció del personal d'administració i serveis que té adscrit, en els termes que estableixen els Estatuts i en la normativa que els desplegui.
- r) Proposar i administrar el pressupost anual de funcionament.

També corresponen a l'Escola de Doctorat totes les funcions que li atribueixen la legislació vigent, els Estatuts i els reglaments de la Universitat, o que li encomana el Consell de Govern.

La gestió administrativa de l'Escola de doctorat està compartida entre la Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat de la UPC (USSED d'ara en endavant) i les diferents Unitats de suport dels programes de Doctorat de les Unitats transversals de gestió de cada campus (USD-UTG d'ara en endavant).

1.3 Organització del centre

L'Escola de Doctorat és la unitat de la UPC que té per objectiu organitzar, coordinar i supervisar dins del seu àmbit de competència, els ensenyaments i les activitats que condueixen al títol de doctor (nivell 4 MECES) en els següents àmbits de coneixement:

- Arquitectura, Edificació i Urbanisme
- Ciències
- Enginyeria Civil i Ambiental
- Enginyeria de les TIC
- Enginyeria Industrial

El reglament de règim intern de l'Escola de Doctorat aprovat pel Consell de Govern de la UPC en la seva sessió de 24 d'octubre de 2018 regula, que són membres de l'Escola de Doctorat de la Universitat Politècnica de Catalunya:

1. El membres integrants de la Direcció de l'Escola de Doctorat.
2. Els doctors o doctores que apareixen com a professorat en els documents de verificació, seguiment, modificació o acreditació d'un programa de doctorat, als quals per tant, se'ls considera professors o professores de l'Escola de Doctorat.
3. Els doctorands i doctorandes matriculats en els ensenyaments de doctorat de la Universitat.
4. El personal d'administració i serveis (PAS) de la USSED.

Tots els membres de l'Escola de Doctorat participen en la governança d'aquesta a través dels seus representants als diferents òrgans de govern i representació de l'escola de doctorat.

A la Figura 1-1 es poden veure els òrgans de govern i representació amb els que compta l'escola de Doctorat.

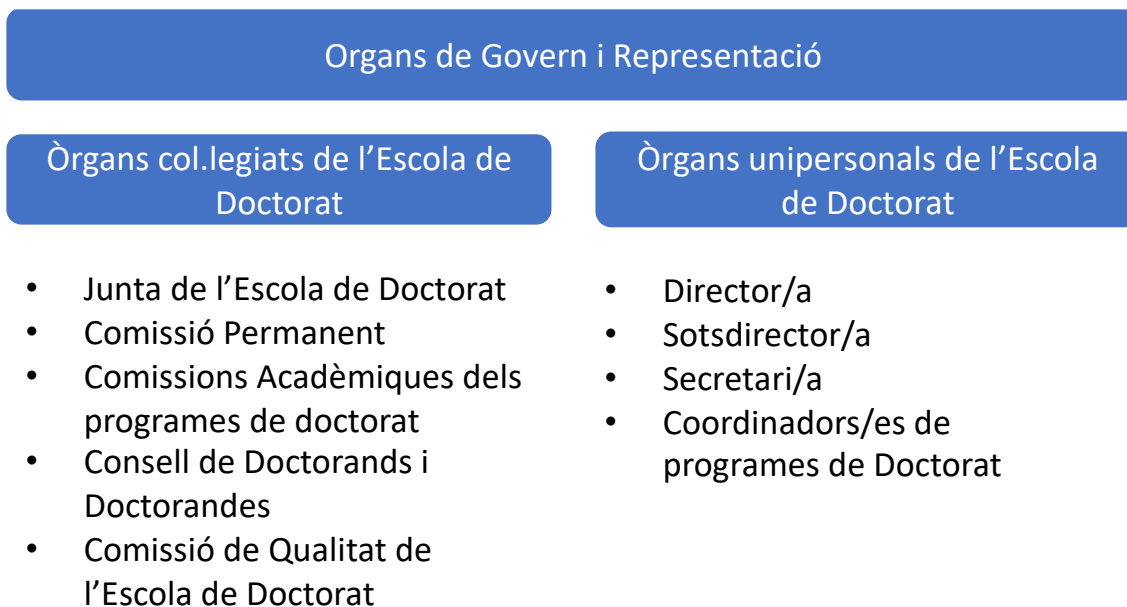


Figura 1-1 Òrgans de Govern i representació de l'Escola de Doctorat de la UPC

La responsabilitat de la implementació del Sistema de garantia interna de la qualitat de l'Escola de Doctorat de la UPC recau en un responsable polític que és el Director/a de l'Escola de Doctorat i un responsable de coordinació que és el Sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat, amb el recolzament de la Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED).

La responsabilitat i/o participació dels òrgans col·legiats i unipersonals en la qualitat del centre queda recollida en els diferents processos de qualitat que conformen el SGIQ del centre. A la Taula 1-1 se'n pot veure un resum.

1.3.1 Òrgans Col·legiats de l'escola de Doctorat

En tots els òrgans col·legiats de l'escola hi ha representants dels diferents col·lectius membres del centre de forma que se n'assegura la seva participació en la governança del centre. A continuació es mostra la composició de cadascun d'aquests.

- **Composició de la Junta de l'Escola de Doctorat**

Membres nats:

- a) El director o directora, que la presideix.
- b) Els subdirectors o subdirectores.
- c) El secretari o secretària, que ho és de la Junta.
- d) La persona responsable d'administració i gestió de l'Escola de Doctorat o la persona que n'exerceix les funcions.
- e) El coordinador o coordinadora de cadascun dels programes de doctorat que s'imparteixen a la UPC.

Membres electius:

- a) Representants de les entitats col·laboradores, reconegudes com a tals per la Universitat, i que participin en programes de doctorat de la UPC, que no poden representar més del 15 % del total de membres de la Junta. El rector o rectora, a proposta del director o directora de l'Escola de Doctorat o de la Junta, determina les entitats que hi aporten representants i, un cop determinades, aquestes han de designar els seus representants.
- b) 1 representant del personal d'administració i serveis adscrit a l'Escola de Doctorat.
- c) 1 coordinador o coordinadora doctorand o doctoranda de cada un dels àmbits de coneixement de l'Escola de Doctorat.

- **Composició de la Comissió Permanent**

Membres nats

- a) El director o directora de l'Escola de Doctorat.
 - b) El sotsdirector o sotsdirectora de l'Escola de Doctorat.
 - c) El secretari o secretària de l'Escola de Doctorat.
 - d) La persona responsable dels serveis d'administració i gestió de l'Escola de Doctorat o la persona que n'exerceixi les funcions.
 - e) El membre del personal d'administració i serveis que forma part de la Junta.
- Membres electius, elegits pels membres de cada col·lectiu de la Junta entre aquests mateixos membres.
- a) 2 coordinadors o coordinadores dels programes de doctorat de cadascun dels àmbits de coneixement de l'Escola de Doctorat.
 - b) 2 representants de les entitats col·laboradores que participen en els programes de doctorat de l'Escola.
 - c) 1 representant dels doctorands i doctorandes.

- **Composició de la Comissió acadèmica de programa de doctorat**

- a) El coordinador o coordinadora del programa de doctorat.
- b) Un mínim de dos professors o professores de l'Escola de Doctorat pertanyents a la unitat promotora.
- c) Un representant dels doctorands i doctorandes matriculats en el programa de doctorat, si ho determina la normativa específica del programa de doctorat.
- d) Investigadors doctors o investigadores doctores d'organismes públics de recerca i d'altres institucions d'R+D+I, nacionals i internacionals.
- e) En el cas dels programes de doctorat amb més d'una unitat promotora o en programes interuniversitaris, hi ha d'haver personal docent i investigador que les representi, d'acord amb el que s'hagi establert en el conveni de col·laboració subscrit.
- f) Cada comissió acadèmica de programa ha de tenir una persona que n'exerceixi la funció de secretari o secretària, que pot ser un dels membres doctors.

- **Composició del Consell de Doctorands i Doctorandes**

- a) Tots els representants dels doctorands i doctorandes al Claustre Universitari de la UPC.
- b) Els representants dels doctorands i doctorandes de la Junta d'escola de l'Escola de Doctorat.
- c) Un representant dels doctorands i doctorandes de cada departament i instituts universitaris de recerca.

- **La Comissió de Qualitat de l'Escola de Doctorat**

L'Escola de Doctorat compta amb una Comissió de Qualitat que està formada per membres dels diferents grups d'interès:

- a) Sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat responsable de Qualitat
- b) 2 membres de l'equip de qualitat de la USSSED
- c) Un representant dels coordinadors/es de Programa de Doctorat
- d) Un representant dels Directors/es de Tesi
- e) Un representant de l'estudiantat de doctorat

Com s'ha esmentat prèviament, la responsabilitat i/o participació específica vers la qualitat de cadascun dels òrgans col·legiats de l'escola queda recollida en els diferents processos de qualitat que conformen el SGIQ del centre. Una descripció més detallada de les funcions i composició de cada òrgan es poden trobar a:

- [Reglament de règim intern de l'Escola de Doctorat de la UPC](#)
- [Reglament d'organització i funcionament de l'Escola de Doctorat de la UPC](#)
- [Reglament del Consell de doctorands i doctorandes de la UPC](#)

A la Figura 1-2 es pot veure de forma gràfica la composició dels òrgans col·legiats de l'escola de doctorat.

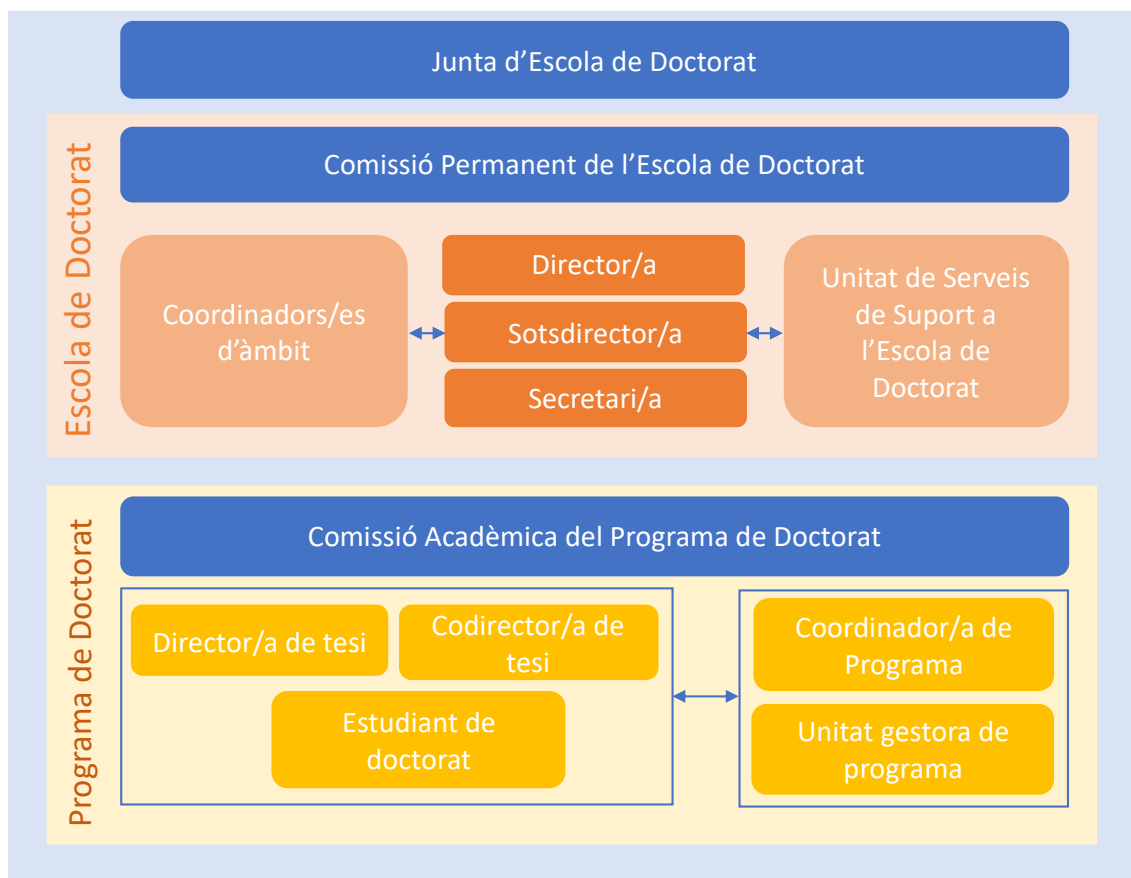


Figura 1-2 Òrgans col·legiats de l'Escola de Doctorat (blau) i relació entre els diferents actors implicats

1.3.2 Òrgans unipersonals de l'Escola de Doctorat:

Els òrgans unipersonals de l'escola de Doctorat de la UPC són:

- **Director o directora**
- **Sotsdirector o sotsdirectora**
- **Secretari o secretària**
- **Coordinador o coordinadora de programa de doctorat**

Com ja s'ha esmentat, la responsabilitat i/o participació específica vers la qualitat de cadascun dels òrgans unipersonals queda recollida en els diferents processos de qualitat que conformen el SGIQ del centre, resumida a la Taula 1-1.

Una descripció més detallada de les funcions i composició de cada òrgan unipersonal es pot trobar a:

- [Reglament de règim intern de l'Escola de Doctorat de la UPC](#)
- [Reglament d'organització i funcionament de l'Escola de Doctorat de la UPC](#)

1.3.3 Coordinació dels ensenyaments

La coordinació dels estudis de Doctorat recau sobre:

- El coordinador o coordinadora dels diferents programes i la comissió acadèmica corresponent
- El tutor o tutora del doctorand
- El director o directora de tesi

Les funcions, drets i deures de cadascun estan recollides amb detall a:

- [Reglament de règim intern de l'Escola de Doctorat de la UPC](#)
- [Reglament d'organització i funcionament de l'Escola de Doctorat de la UPC](#)

1.3.4 Gestió administrativa de l'Escola de Doctorat

1.3.4.1 La Unitat de Serveis de Suport de l'Escola Doctorat (USSED)

La USSD és la unitat tècnica de gestió de la universitat que dona suport a l'Escola de Doctorat. Entre d'altres, és responsable dels processos de dipòsit i defensa de tesi, del seguiment acadèmic i, en general, dels tràmits acadèmics relacionats amb els estudis de doctorat. A més, s'ocupa entre d'altres de la gestió de convenis, doctorat industrial, suport a la qualitat, desenvolupament de normatives, formació transversal, comunicació, definició de processos, suport a l'equip directiu en general, etc.

L'estructura del personal d'administració i serveis (PAS) actual de la Unitat de Doctorat és la següent:

- Cap 1B Nivell 1
- Cap 2 Nivell 1F
- 2 Tècnic/a de Gestió 1F
- 2 Tècnic/a de suport – Nivell 1
- 1 Tècnic de Gestió – Nivell 3

La responsabilitat i/o participació del USSD en la qualitat del centre queda recollida en els diferents processos de qualitat que conformen el SGIQ del centre (Taula 1-1).

1.3.4.2 El Servei de Gestió Acadèmica (SGA)

El Servei de Gestió Acadèmica de la UPC ofereix suport tècnic i administratiu als Òrgans de Govern de la UPC i als centres docents a través de les seves unitats:

- Unitat de Normatives i Gestió d'Expedients
- Unitat de Beques i Ajuts a l'Estudi i a la Mobilitat
- Unitat de Gestió Econòmica de la matrícula i Convenis de Cooperació Educativa
- Unitat de Plans d'Estudi i Títols

Les principals tasques de suport per als Òrgans de Govern són:

- Elaborar informes tècnics.
- Afavorir i facilitar la presa de decisions.
- Assessorar i generar propostes.
- Donar suport tècnic a la revisió i/o elaboració de les normes que regulen l'activitat acadèmica dels estudiants de la UPC

El suport als centres docents va dirigit a definir criteris d'aplicació, procediments i regles de gestió de les normatives, així com la revisió i implantació de plans d'estudi.

- Accés
- Convalidacions
- Matrícula
- Gestió econòmica de la matrícula
- Beques i ajuts a l'estudi
- Mobilitat
- Expedició de títols oficials i SET
- Servei d'atenció per als estudiants/estudiantes

El Servei de Gestió Acadèmica està ubicat a l'edifici Vèrtex del Campus Nord UPC. El /La Cap del Servei de Gestió Acadèmica és el/la responsable de la unitat i del personal vinculat a aquesta unitat.

La responsabilitat i/o participació del SGA en la qualitat del centre queda recollida en els diferents processos de qualitat que conformen el SGIQ del centre. A la Taula 1-1 es pot veure un resum d'aquestes.

1.3.4.3 Les Unitats de suport dels programes de Doctorat de les Unitats transversals de gestió (USD-UTG)

Cada programa de doctorat té una unitat organitzativa, la qual ha de donar servei administratiu a la Comissió Acadèmica del programa, al coordinador o coordinadora i als doctorands i doctorandes.

A la Taula 1-2 es pot veure la localització de les unitats de suport als diferents programes de doctorat de les diferents unitats transversals de gestió (USD-UTG).

Taula 1-2 Unitats de suport pels diferents programes de doctorat (USD-UTG).

Unitat gestió
UTG Àmbit Enginyeria Industrial de Barcelona
UTG Àmbit de Camins
UTG Àmbit Tic Campus Nord UTGCNTIC
UTG Àmbit de l'Arquitectura de Barcelona
UTG Àmbit Matemàtiques UTGAM
UTG Àmbit de Nàutica UTGAN
UTG Àmbit d'Òptica i Optometria UTGAOO
UTG Campus Terrassa UTGCT
Institut de Ciències Fotòniques
UTG Campus Vilanova i la Geltrú UTGVG
UTG Campus de Manresa UTGM
UTG Campus del Baix Llobregat UTGBL
UTG Campus Diagonal-Besòs UTGCDB

La gestió del programa és propera a la ubicació del coordinador/a, als estudiants del programa de doctorat, tutors/es i directors/es de tesis que desenvolupen la seva activitat en el mateix entorn territorial que el/la coordinador/a i, per tant, on està ubicada USD-UTG.

En alguns programes hi ha estudiants de doctorat, tutors/es i directors/es de tesis que desenvolupen la seva activitat en entorns territorials diferents al de la USD-UTG. En aquests casos, s'assigna una altra unitat d'aquell campus com a unitat col·laboradora de la unitat gestora per possibilitar al doctorand la realització de gestions acadèmiques sense haver de desplaçar-se. Tot i així, moltes d'aquestes gestions es poden realitzar telemàticament.

La responsabilitat i/o participació del USD-UTG en la qualitat del centre queda recollida en els diferents processos de qualitat que conformen el SGIQ del centre (Taula 1-1).

1.3.4.4 Altres unitats i serveis implicats en la gestió

A banda de les unitats ja descrites, altres unitats i serveis de la universitat es vinculen als estudis de doctorat col·laborant en un o més procediments de gestió.

Les principals unitats que intervenen en la gestió d'aquests ensenyaments són:

- **Servei de Gestió Acadèmica:**
 - **Unitat de Normatives i Gestió d'Expedients:** Actualment aquesta unitat atén sol·licituds i incidències relacionades amb l'estat de l'expedient a Prisma.
 - **Unitat de Beques i Ajuts a l'Estudi i a la Mobilitat:** És la unitat del Servei de Gestió Acadèmica responsable de:
 - Revisió de sol·licituds.
 - Elaboració de fitxers per al MEC i la AGAUR.
 - Recepció de resultats i tractament de la informació.
 - Comunicació als estudiants i als centres del resultat.
 - Gestió d'al·legacions i de recursos de reposició
 - **Unitat de Gestió Econòmica de la matrícula i Convenis de Cooperació Educativa:** És la unitat del Servei de Gestió Acadèmica responsable de tots els tràmits relatius a la matrícula dels estudiants de doctorat:
 - Control de pagaments.
 - Gestió de devolucions.
 - Liquidació econòmica de la matrícula amb centres adscrits i organismes externs.
 - Suspensió temporal de drets dels estudiants
 - **Unitat de Plans d'Estudi i Títols:** És la unitat del Servei de Gestió Acadèmica responsable de:
 - Recepció i control d'expedients.
 - Tractament de fitxers de títols oficials per al Mec.
 - Tractament de fitxers de títols oficials i propis per a la seva impressió.
 - Recepció de títols i control de qualitat.
 - Lliurament dels títols als centres i departaments de la Universitat.
 - Expedició del Suplement Europeu al Títol.
- **Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ):** Unitat de la UPC que dona suport als òrgans de govern en el disseny, implementació i seguiment dels processos de planificació i avaluació institucional, acadèmica i de qualitat d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i normativa vigent, amb la finalitat de garantir la millora contínua en els diferents àmbits d'actuació i retre compte als grups d'interès. Pel que fa a l'Escola de Doctorat, les seves funcions són:

- Assessorar i donar suport a l'Escola de Doctorat en els àmbits de la planificació estratègica i de l'avaluació institucional, i en la millora i la certificació interna i externa de la qualitat de la seva activitat.
 - Coordinar el disseny i la implementació dels sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola de Doctorat i dels diferents programes de doctorat de la UPC, així com el seguiment i l'acreditació de les titulacions de doctorat.
 - Elaborar informes estadístics i indicadors d'activitat i de resultats de cadascun dels programes de doctorat, fonamentats en l'anàlisi de dades, i fer la difusió amb caràcter oficial de les estadístiques generades, tant a nivell intern com extern.
 - Dissenyar, administrar, analitzar i elaborar els informes de resultats d'enquestes de satisfacció i estudis d'opinió dels doctorands, doctors (aquesta en coordinació amb AQU) i professorat vinculat als programes de doctorat, així com al PAS de les UTGs que hi donen suport i a altres agents d'interès.
- **Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius:** El Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius és un servei de l'Àrea de acadèmica que dona suport als estudiants, professors i investigadors en el desenvolupament de les seves activitats d'aprenentatge, de docència i de recerca. A més de l'àrea d'estudi i treball per a doctorands de la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté, totes les biblioteques ofereixen espais i recursos per a l'estudi i el treball col·laboratiu. La Biblioteca Digital de la UPC i el Catàleg de les biblioteques ofereixen recursos d'informació (revistes, bases de dades, llibres, etc.) en totes les àrees d'especialització de la universitat. Les biblioteques organitzen sessions de formació en tots els recursos d'informació disponibles adreçades als estudiants de doctorat de la Universitat i donen suport a l'elaboració de la tesi doctoral i altres treballs acadèmics. A partir dels sistemes d'informació Upcommons, FUTUR i TDX, les biblioteques de la UPC fan visible la producció acadèmica de la UPC a Internet.
 - **Gabinet de Relacions Internacionals:** Unitat de la UPC que promou la mobilitat internacional, ajuda a la projecció externa de la institució, la vincula a altres organismes i institucions i ofereix suport a la internacionalització de la comunitat universitària. Pel que respecta als programes de doctorat ofereix suport als estudiants en la tramitació de l'ajut de matrícula de doctorat si la UPC gaudeix d'un conveni amb la universitat de procedència de l'estudiant o amb la institució que concedeix la beca, i dona suport en diferents processos en l'acollida de l'estudiantat internacional.
 - **Gabinet d'Innovació i Comunitat UPC:** Unitat de la UPC que assessora i dona suport tècnic en l'elaboració de propostes de disseny de polítiques i de l'execució dels plans d'acció en l'àmbit de la responsabilitat social de la UPC (Alumni, cooperació i desenvolupament, igualtat de gènere, inclusió / discapacitat, sostenibilitat, col·laboració i innovació en la gestió,...), d'acord amb les directrius,

els objectius de la institució i la legislació i la normativa vigent, amb la finalitat de fer de la UPC una comunitat compromesa socialment, preparada per abordar els canvis i connectada amb l'entorn i els seus reptes i emergir un model de treball col·laboratiu en la gestió de la Universitat.

- **Àrea de Personal i Organització:** Dona suport al Vicerector/a competent en matèria de Política de Personal Docent i Investigador en l'elaboració d'estudis i propostes de política de PDI, i a el/la Gerent/a en l'elaboració d'estudis i propostes de política PAS, així com informes del resultat de la seva aplicació, i dirigeix la seva execució.
- **Servei de Personal - Unitat d'Assessorament i Suport Laboral a la Recerca:** Unitat de la UPC responsable de planificar, organitzar i executar els processos administratius relatius a la vinculació i vida laboral del PDI, del PAS, del personal vinculat a la recerca i dels becaris de la universitat, així com assessorar i donar suport en matèria de personal als òrgans de govern, unitats organitzatives i gestors de projectes de recerca, en aplicació de les directrius i polítiques de personal de la universitat i del marc legal vigent, per tal de garantir l'adequació de la relació contractual i administrativa de la universitat amb el seu personal. La seva funció específica pel que fa a l'Escola de Doctorat és planificar, dissenyar, organitzar i executar els processos i els tràmits administratius associats a les convocatòries internes de contractació de personal vinculat a la recerca i de beques i ajuts predoctorals i postdoctorals, i fer el seguiment i difusió de les convocatòries externes.
- **Servei de Gestió Econòmica, Recerca i Innovació:** Unitat de la UPC responsable d'elaborar i analitzar informació financera, pressupostària i de costos, relativa a l'activitat de recerca de la universitat, d'acord amb el marc legal vigent, per donar suport a la presa de decisions de les persones responsables d'aquest àmbit d'activitat i als òrgans de govern i d'assessorar i orientar al PDI i els gestors sobre la gestió de recursos, controlant, analitzant i processant les operacions econòmiques.
En concret, pel que fa als programes de doctorat, ofereix assessorament i orientació per a la gestió econòmica dels ajuts de la Generalitat de Catalunya per a la realització de doctorats industrials.

1.4 Política de qualitat del centre

L'escola de Doctorat d'acord amb el procés *PE.01. Definició de la política i objectius de qualitat* defineix la seva política i objectius de qualitat que són revisats i aprovats per la Junta de l'escola.

L'Escola de Doctorat (ED) té com a missió garantir una formació de qualitat dels estudis de doctorat en els àmbits de coneixement que li són propis (Arquitectura, Edificació i Urbanisme; Ciències; Enginyeria Civil i Ambiental; Enginyeria de les TIC i Enginyeria Industrial), alhora que impulsa la generació de coneixement innovador al servei de la

societat amb voluntat de convertir-se en referent internacional en la formació investigadora.

A continuació s'exposen els objectius de la política de qualitat de l'Escola de Doctorat (2023-2025), aprovats per acord de la Junta d'Escola el 17 de gener de 2023:

- Proporcionar als doctorands i doctorandes una formació dirigida a l'excel·lència en un entorn adequat per al desenvolupament de la investigació tot potenciant infraestructures científiques de primer nivell.
- Fomentar la recerca científica d'excel·lència i la seva transferència a la societat, impulsant col·laboracions de les unitats de recerca de la universitat (grups de recerca i instituts) amb sectors estratègics amb elevat impacte social, econòmic i tecnològic.
- Fomentar la mobilitat internacional dels doctorands i doctorandes, així com del professorat, mitjançant la creació d'aliances col·laboratives amb altres institucions i organismes internacionals que afavoreixin l'intercanvi i la transferència de coneixement.
- Donar la màxima visibilitat i difusió a les tesis doctorals produïdes a la UPC com a element estratègic de valorització de la recerca de la nostra universitat amb l'objectiu de captar talent tant a nivell nacional com internacional.
- Proporcionar el suport i la formació necessaris al personal de l'Escola de Doctorat, tant acadèmic com de gestió, per orientar-los en la millora de la realització de les seves activitats i afavorir el seu desenvolupament professional.
- Impulsar les estratègies de millora contínua per garantir la qualitat dels programes de doctorat de la universitat i aconseguir l'excel·lència dels seus programes formatius.
- Assegurar que el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola de Doctorat es manté vigent i es revisa de manera periòdica, i s'adapta a les necessitats específiques de cada moment.
- Promoure que la política de qualitat de l'Escola de Doctorat estigui a disposició dels grups d'interès i sigui coneguda i acceptada per tots ells.

La direcció de l'ED es compromet a dedicar tots els seus recursos tècnics, econòmics i humans al compliment d'aquests objectius i el què disposa el Sistema de Garantia Interna de Qualitat de l'ED.¹

¹ Reptes i objectius estratègics aprovats per La Junta de l'Escola de Doctorat el 24/10/2023.

2 Capítol 2

2.1 Estructura i abast dels processos del SGIQ de l'Escola de Doctorat

El SGIQ del centre està estructurat en processos i abasta tots els programes de doctorat que s'imparteixen a la UPC. Aquests processos poden ser:


- Processos Estratègics (PE): proporcionen directrius per a la resta de processos, i guien al centre universitari cap a la consecució de la seva missió.
- Processos Fonamentals (PF): directament vinculats a l'activitat educativa i són, per tant, els processos que tenen un impacte més significatiu en l'estudiantat. Són els processos essencials o característics adreçats a satisfer les demandes dels usuaris.
- Processos de Suport (PS): Ofereixen recolzament instrumental al desenvolupament dels processos fonamentals i dels processos estratègics.
- Processos Transversals (PT): Un procés transversal és un conjunt d'operacions seqüenciades que es defineix de la mateixa manera per a tots els centres docents. La responsabilitat dels processos transversals no depèn dels centres, sinó que recau en un servei general de la universitat, que és qui té la capacitat de definir el procés, si es dona el cas, fixar indicadors de seguiment, assegurar la implantació i garantir la millora contínua del procés.

Tots els processos tenen els següents apartats:

- Una caràtula amb : el logotip de l'escola de doctorat, nom del procés en qüestió, nom del responsable del procés, nom de l'òrgan col·legiat responsable de l'aprovació del procés i la data de l'aprovació així com un resum de les revisions dutes a terme. (veure Figura 2-1)
- Finalitat del procés: S'especifica el propòsit del procés.
- Abast del procés: S'especifica l'àmbit/s d'aplicació del procés
- Normatives/referències: Es fan constar les Normatives i/o referències internes i externes aplicables en el procés.
- Definicions: Es fa la descripció d'alguns termes utilitzats en la descripció del procés, amb la finalitat de facilitar la comprensió.
- Descripció del procés: Es descriu breument l'acció o accions per garantir l'assoliment de l'objectiu, incloent quins seran els destinataris d'aquestes accions. Conté els següents apartats:
 - Desenvolupament del procés.
 - Publicació: inclou quines evidències es fan públiques, qui és el responsable de la seva publicació i on es publiquen.
 - Revisió del procés.
- Indicadors: S'identifiquen els indicadors que permeten fer un mesurament i un seguiment de la manera com s'orienta el procés cap al compliment del seu objectiu. Els indicadors també estan identificats amb un codi que fa referència al

- procés al procés, per exemple IN1. PE01, és l'indicador numero 1 del procés estratègic número 01.
- Evidències: S'identifiquen els documents de sortida resultats de la implantació del procés. Les evidències estan identificades amb un codi que fa referència al procés, per exemple EV1. PE01, és la referència numero 1 del procés estratègic número 01.
 - Responsabilitats: s'identifiquen els responsables, les responsabilitats i els rols dels diferents participants o agents del procés.
 - Fitxa resum: Es tracta d'una taula a mode de resum del procés.
 - Fluxgrama: Diagrama que expressa gràficament les diferents operacions que componen un procés.
 - Annexes si s'escauen

En l'apartat 2.4 d'aquest manual s'explica com l'escola de doctorat publica la informació a fi de rendir comptes als grups d'interès tan interns com externs.



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
Escola de Doctorat

**SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT
ESCOLA DE DOCTORAT (ED)**

PX.XX Nom del procés

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data de l'aprovació
Òrgan unipersonal	Òrgan col·legiat	XX/XX/XXXX

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	XX/XX/XXXX
V1	Breu descripció de la modificació	XX/XX/XXXX

Figura 2-1 Caràtula del processos que conformen el SGIQ de l'Escola de Doctorat de la UPC

2.2 Mapa de processos

El SGIQ de l'Escola de Doctorat de la UPC s'ha dissenyat seguint les directrius del programa AUDIT per al disseny dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat a fi d'assegurar la qualitat i la millora continua dels programes de Doctorat.

A la Taula 2-2 es pot veure la relació entre els diferents processos que conformen el SGIQ de l'Escola de Doctorat i les directrius de qualitat considerades en el disseny del sistema.

Taula 2-2 Relació entre els elements (manual i processos) que conformen el SGIQ de l'Escola de Doctorat de la UPC i les directrius AUDIT

SGIQ		Directrius del Sistema Audit							
		Aspectes generals del SGIQ	Com el Centre defineix la seva política i objectius de qualitat dels seus estudis	Com el Centre garanteix la qualitat dels seus estudis	Com el Centre orienta els seus ensenyaments als estudiants	Com el Centre garanteix i millora la qualitat del seu ensenyament	Com el Centre gestiona i millora els seus recursos materials i serveis	Com el Centre analitza i té en compte els resultats	Com el Centre publica la informació sobre les
MANUAL		x						x	x
PROCESSOS ESTRATÈGICS	PE.01 Definició de la Política i Objectius de qualitat		x						x
	PE.02 Revisió i millora del SGIQ	x		x					x
	PE.03 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius (ED)								
	PE.03.01 Programació Universitària i implantació dels programes de Doctorat (V)			x					x
	PE.03.02 Seguiment dels programes de Doctorat (S)			x				x	x
	PE.03.03 Modificació i extinció dels programes formatius (M)			x				x	x
	PE.03.04 Acreditació del programes formatius (A)			x				x	x
	PT.04 Polítiques PDI i PAS								
	PT.04.01 Definició de polítiques PDI i PAS					x			x
	PT.04.02 Accés i selecció de PDI i PAS					x			x
	PT.04.03 Avaluació docent del PDI					x			x
PT.04.04 Formació del PDI i PAS					x			x	
PROCESSOS FONAMENTALS	PF.01 Promoció dels estudis i captació d'estudiants				x				x
	PF.02 Accés, admissió i matrícula				x				x
	PF.03 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat				x				x
	PF.04 Supervisió, seguiment i avaluació del doctorand/a				x				x
	PT.05 Suport a l'estudiantat				x				x
PROCESSOS DE SUPORT	PS.01 Recursos materials i serveis						x		x
	PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments						x		x
	PT11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès							x	x
	PT12 Recollida de la Informació							x	x

A la es pot veure el mapa de processos de l'Escola de Doctorat de la UPC.

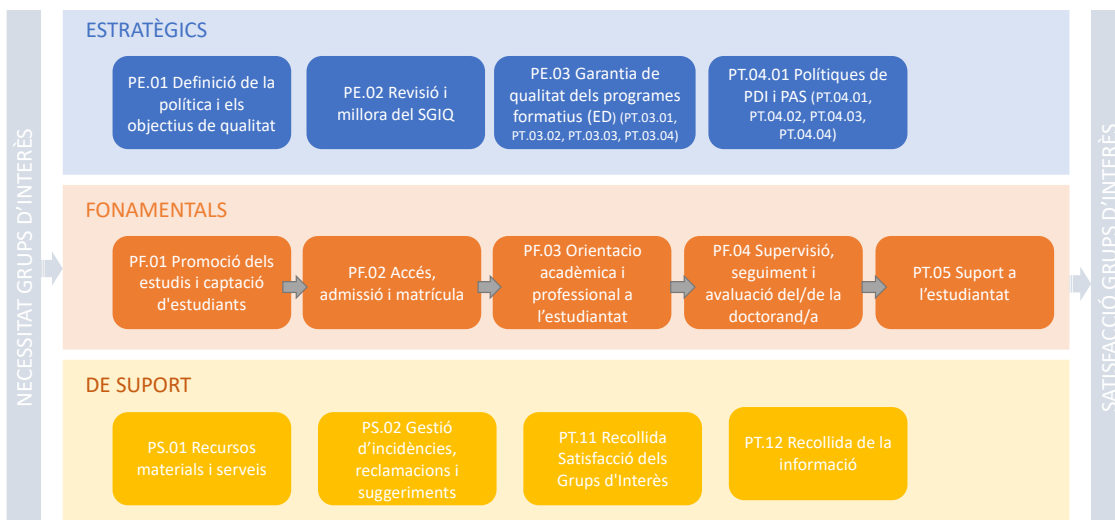


Figura 2-2. Mapa de processos del SGIQ de l'Escola de Doctorat

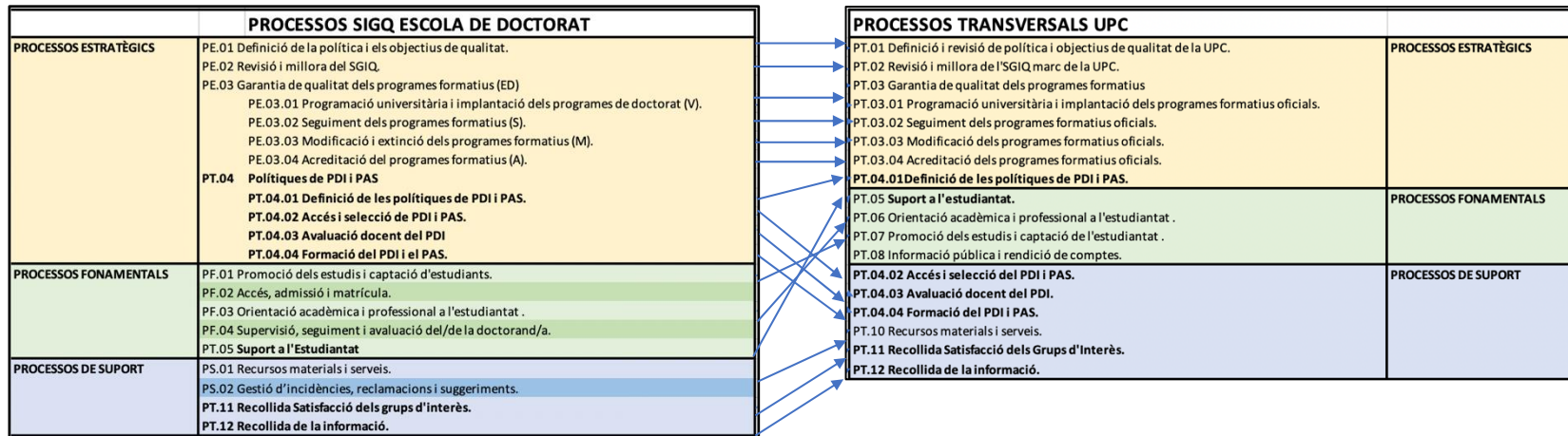


Figura 2-3. Relació entre els processos del SGIQ de l'Escola de Doctorat i els de la UPC. *

*En negreta, els processos transversals adoptats pel SIGQ de l'Escola de Doctorat. Es defineix protocol de relació i anàlisi de resultats. El color de fons més saturat indica els processos de l'Escola de Doctorat sense relació directa amb un procés transversal. De la resta de processos, s'indica el seu equivalent UPC. El procés de l'Escola de Doctorat és específic, però s'integra el procés transversal en els aspectes que s'escauen, i s'indica la interrelació.

Processos Estratègics:

Tots tenen una equivalència als processos transversals de la UPC. Els processos 1, 2 i 3 tenen característiques pròpies molt diferenciades. Són propis de l'ED i s'indica com es relacionen amb el procés transversal de la UPC. Pel procés transversal PT04 es modifica SIGQ de l'Escola de Doctorat i s'adapta la nomenclatura i definició del SIGQ de la UPC. Per a la SIGQ de l'ED són processos estratègics, tot i que en part siguin de suport a la UPC.

Processos Fonamentals

Representen l'activitat principal de l'Escola de Doctorat. Els processos PF01 i 03 són compartits amb Serveis Generals UPC i integren els processos transversals de la UPC i de l'ED. El procés PT.05 de suport a l'estudiantat és transversal i s'indica la seva interrelació i anàlisi i valoració.

Processos de suport

Els processos PS01 i 02, són propis de l'ED, tot i que s'integra el PT10 UPC Recursos materials i serveis. Els processos PT03 i PT04, dels quals és responsable el Vr. o vra. competent en matèria de Qualitat s'integren directament al SIGQ de l'Escola i s'estableix un protocol per a l'anàlisi dels mateixos i dels resultats obtinguts.

2.3 Gestió documental del SGIQ

Tots els documents que genera o necessita el SGIQ es troben localitzats en un o ambdós d'aquests llocs:

- Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC²
- Repositori institucional (Núvol de l'Escola de Doctorat, Repositori de fitxers a servidor: telemann.upc.edu, intranet, Web ED)

Si es tracta de documents que s'han d'aprovar o han estat aprovats per algun òrgan col·legiat, queden arxivats al "Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC" i són accessibles per als membres d'aquests òrgans de govern. Un cop aprovats pels òrgans col·legiats corresponents i segons el procés corresponent, es publicaran segons apartat "publicació" del procés per tal que siguin accessibles també a PDI, PAS i Doctorands /des afectats/des.

En cadascun dels processos que conformen el SGIQ de l'Escola de Doctorat de la UPC, en l'apartat "Evidències", s'especifica el responsable de la custòdia de l'evidència en qüestió, la localització i el temps de conservació.

Al repositori institucional s'arxiven aquells documents que corresponen a l'execució dels documents aprovats pels òrgans de govern.

Concretament els documents de processos i el manual que conformen el SGIQ de l'escola de doctorat es guardaran en Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC.

En el cas dels processos transversals vinculats al SGIQ de l'ED, algunes de les seves evidències poden trobar-se en altres llocs diferents dels indicats anteriorment, com poden ser bases de dades, pàgines d'unitats i serveis, etc. Es pot consultar la ubicació concreta de cada evidència a l'apartat corresponent de cada procés.

² El Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC entra en servei per l'Escola de Doctorat el maig-juny de 2020. Es per aquest motiu que tots els documents fruit de la implantació del SGIQ anteriors a aquesta data es troben al repositori institucional.

2.4 Informació i rendició de comptes

A continuació es descriu la manera en que l'Escola de Doctorat de la UPC fa pública la informació actualitzada dels programes de doctorat que imparteix, per tal de posar-la en coneixement dels diferents grups d'interès tant interns com externs. Així mateix es descriu la forma en que l'escola de doctorat elabora la memòria del centre i el seu informe de gestió per tal de rendir comptes a tots els grups d'interès i a la societat en general.

2.4.1 Informació i rendició de comptes a grups d'interès interns

La forma en que l'escola de doctorat fa la **rendició de comptes interna** queda especificada en l'apartat "Desenvolupament del procés" de cada procés que conforma el SGIQ i es fa presentant els informes i documents corresponents resultant de la implantació dels diferents processos als òrgans de govern i representació següents:

- Consell de Govern de la UPC i comissions delegades
- Comitè de Qualitat de la UPC
- Direcció de l'Escola de Doctorat
- Comissió permanent de l'escola de doctorat
- Junta d'escola de doctorat
- Comissions acadèmiques dels programes de doctorat
- Consell de Doctorands i Doctorandes

En cadascun dels processos que conformen el Sistema de garantia intern de qualitat (SGIQ) de l'escola de doctorat, en l'apartat "Evidències", s'especifica quines evidències es publiquen, a través de quin suport i qui és el responsable de la seva custòdia.

2.4.2 Informació i rendició de comptes als grups d'interès externs

El SGIQ marc de la UPC disposa d'un procés, PT 08 Informació pública i rendició de comptes, en què s'especifica la sistemàtica per informar públicament i dur a terme la rendició de comptes sobre totes les unitats acadèmiques i administratives de la UPC, així com de tots els programes formatius que es desenvolupen a la UPC.

La forma en què la UPC fa la rendició de comptes interna queda especificada en l'apartat "Desenvolupament del procés" de cadascun dels processos que formen l'SGIQ i es fa presentant els informes, documents, memòries, etc. resultants de la implantació dels diferents processos als òrgans de govern i de representació relacionats amb els diferents grups d'interès.

La informació pública està molt relacionada amb els conceptes de transparència i de rendició de comptes; Pel que fa **la comunicació i rendició de comptes a grups d'interès externs**, aquesta es fa fonamentalment a través de la web de l'[Escola de Doctorat](#). Així mateix, en cada procés que conforma el SGIQ de l'escola de doctorat, en l'apartat "Evidències", s'especifica quins són els documents i la informació que s'ha de fer pública i

quina és la unitat de gestió responsable de la seva publicació (USSED i/o UD-UTG), la localització i el temps de conservació.

L'objectiu principal de la gestió documental és organitzar les accions per a la gestió i la ubicació de la documentació i la informació generada per l'SGIQ per garantir la creació, l'arxiu i l'accés dels diferents documents de manera fiable i ordenada.

A la pàgina web de l'Escola de Doctorat, en el seu apartat de qualitat, es dóna accés tant als [indicadors](#) com a les [enquestes](#) de satisfacció.

El responsable de mantenir actualitzada la informació referent als diferents programes de doctorat recau en última instància en el coordinador o coordinadora del programa.

Es disposa d'una aplicació que permet crear i mantenir la informació referent a cada Programa de Doctorat. La informació que s'introdueix en aquesta aplicació es revisa anualment i es publica a la pàgina web de l'Escola de Doctorat en l'apartat "Programes de doctorat".

Els coordinadors o coordinadores dels diferents programes de doctorat són responsables de comunicar a l'Escola de Doctorat qualsevol actualització de la informació relativa als seus programes i sobretot en cas que, com a resultat del procés *PE 03.03. Modificació i extinció dels programes formatius*, s'hagi modificat algun aspecte en relació a la memòria de verificació.

L'equip directiu és el responsable de revisar i mantenir actualitzada la resta d'informació que apareix al web de l'escola de doctorat. La USSED és la responsable d'introduir i mantenir actualitzada la informació a la web.

Per l'actualització de la informació també es té en compte el resultat de les enquestes de satisfacció que segons procés *PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès* es fa als diferents grups d'interès, especialment el resultat d'aquelles preguntes que fan referència a la satisfacció dels doctorands sobre la informació pública.

A més, a més, durant l'elaboració de l'informe de seguiment i acreditació (processos *PE.03.02 Seguiment dels programes formatius i PE.03.04 Acreditació del programes formatius*), l'Escola de Doctorat analitza que la informació estigui estructurada de manera que es faciliti l'accés i que la informació sigui veraç, completa i actualitzada. Tot això es fa tenint en compte el resultat de les enquestes i les peticions/queixes/propostes de millora recollides al procés *PS.02. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*. Aquest anàlisi pot comportar canvis al web que quedarien recollits al pla de millora de l'informe corresponent.

2.4.3 Elaboració i Publicació de la memòria de l'escola i l'informe de gestió

El director/a de l'escola de doctorat és el/la responsable d'elaborar i publicar anualment l'Informe de Gestió per rendir comptes de l'activitat institucional desenvolupada als membres de la Junta d'Escola de l'Escola de Doctorat.

El secretari/a de l'escola de doctorat és el/la responsable d'elaborar i publicar anualment la memòria de l'escola de doctorat on es recull l'activitat acadèmica i institucional desenvolupada per l'escola de doctorat per rendir comptes a la societat. La memòria de l'escola de doctorat es farà tenint en compte la informació, accions, informes i evidències resultat de la implantació del processos del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'escola de Doctorat.

La USSED és la responsable de fer públic a la web de l'escola de doctorat l'informe de gestió i la memòria de l'escola.

Tant l'informe de gestió com la memòria de centre han d'estar aprovats per la Junta de l'escola de doctorat o l'òrgan en qui delegui.

2.4.4 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès

La UPC disposa d'un procés transversal *PT 11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès* on s'estableix la forma en què el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) mesura la satisfacció dels grups d'interès. Aquest procés, tal com s'ha vist a l'apartat 2.2, forma part del SGIQ de l'escola de doctorat. L'Escola de Doctorat participa en la revisió i elaboració de cada nova versió de les diferents enquestes que es realitzen als seus grups d'interès, tal com s'indica a l'esmentat procés.

L'Escola de doctorat utilitza la informació resultat de la implantació del procés anterior per donar suport a la presa de decisions, tant per la millora dels processos que conformen el SGIQ de l'escola com per la millora en el desenvolupament operatiu dels programes de doctorat que s'hi imparteixen. Concretament, l'Escola de doctorat utilitza el resultat de les enquestes de satisfacció que es mostren a la Taula 2-1 com a eina per la recollida de la satisfacció dels diferents grups d'interès, membres de l'escola de doctorat (doctorands, directors de tesi) i doctors titulats, vers diversos aspectes relacionats amb el desenvolupament operatiu dels programes de doctorat. Les enquestes es realitzen d'acord amb l'organització i temporalització que figura a la [taula](#) d'enquestes oficials de la UPC.

Aquest anàlisi i millora del desenvolupament dels programes de doctorat es porta a terme principalment als processos de seguiment i acreditació (PE.03.02 Seguiment dels programes formatius i PE.03.04 Acreditació dels programes formatius) utilitzant, entre d'altres, la satisfacció recollida dels grups d'interès. En els informes de seguiment i acreditació elaborats en aquests processos també s'analitza la idoneïtat, adequació i utilitat

de les enquestes. Com a resultat d'aquest anàlisi es poden generar propostes de millora, que quedaran registrades al pla de millora de l'informe corresponent.

Taula 2-1. Enquestes de satisfacció

Enquesta	Unitat/Servei responsable de fer l'enquesta	Periodicitat
Enquesta de satisfacció dels estudiants de doctorat	GPAQ	Biennal
Enquesta de satisfacció dels directors de tesis	GPAQ	Triennal
Enquesta d'inserció laboral i satisfacció dels doctors titulats	AQU	Triennal

Així mateix l'Escola de doctorat disposa d'un procés *PS.02. Gestió d'incidències reclamacions i suggeriments*. Els resultats de la implantació d'aquest procés esdevenen una eina més per recollir la satisfacció dels diferents grups d'interès tant interns com externs que permet donar suport a la presa de decisions tant per la millora dels processos que conformen el SGIQ de l'escola com per la millora dels programes de doctorat que s'hi imparteixen.

2.4.5 Recollida d'informació i anàlisi dels resultats

La UPC disposa de dos processos transversals: PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès i PT.12 Recollida de la informació, en què s'estableix, d'una banda, com es mesura la satisfacció dels grups d'interès i, de l'altra, com es recull, tracta, publica i difon la informació clau necessària per a l'avaluació i el seguiment dels ensenyaments oficials. Aquests processos, tal com s'ha vist a l'apartat 2.2, formen part del SGIQ de l'escola de doctorat.

Les enquestes de satisfacció són un instrument que ens ha de permetre conèixer i detectar les necessitats, expectatives, interessos, demandes, opinions o percepcions dels diferents col·lectius que constitueixen la Universitat, per poder incidir en la millora de la nostra activitat i assegurar una gestió correcta dels serveis que oferim.

La unitat encarregada de gestionar i administrar les enquestes de satisfacció i estudis d'opinió que amb caràcter oficial s'organitzen a la Universitat, així com d'elaborar i difondre els informes de resultats d'aquestes enquestes, és el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ), d'acord amb l'organització i temporització que figura a la taula d'enquestes oficials de la Universitat (Taula 2-1) i de les directrius que emanen dels òrgans de govern de la UPC.

Pel que fa a les dades estadístiques i els indicadors, tal com s'explica a l'apartat 2.4 d'aquest manual, fruit de la implementació del procés transversal PT.12 Recollida de la informació, es posa a l'abast de la Universitat i de tots els grups d'interès un seguit d'indicadors que les

diferents unitats i els diferents gestors utilitzen com a font d'informació per a l'anàlisi del funcionament de tots els processos i per a l'anàlisi del desenvolupament operatiu de les titulacions oficials de grau i màster.

Els principals indicadors de resultats es publiquen al Portal d'indicadors i dades estadístiques de la Universitat, agrupats segons la temàtica, i estan recollits a la taula 2-2. Als diferents processos que conformen el SGIQ de l'Escola de Doctorat s'especifica, en l'apartat corresponent a "indicadors", la localització de tots els indicadors que el SGIQ de l'escola de doctorat utilitza.

A la Taula 2-2 es poden veure els indicadors del SGIQ i els processos que els utilitzen com a eina per l'anàlisi i la millora continua del desenvolupament operatiu dels programes de doctorat.

Taula 2-2. Indicadors del SGIQ i processos relacionats

Dimensió	Indicador	Processos del SGIQ
Qualitat del programa formatiu	- Oferta de places.	PF01 i PF02
	- Nombre de places sol·licitades.	PF01 i PF02
	- Estudiants matriculats de nou ingrés.	PF02
	- Nombre total d'estudiants matriculats.	PF02
	- Percentatge d'estudiants estrangers/nacionals matriculats.	PF02
	- % d'estudiants provinents d'estudis de màster: <ul style="list-style-type: none"> ○ de la UPC ○ d'altres universitats catalanes ○ d'universitats de la resta de l'Estat Espanyol ○ d'universitats estrangeres 	PF01 i PF02
	- Percentatge d'estudiants matriculats a temps parcial/temps complet.	PF02
	- Percentatge d'estudiants amb beca.	PF03
Adequació del professorat	- Nombre de directors de tesis defensades.	PF04
	- Percentatge de sexennis vius dels directors de tesis defensades.	PF04
Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge	- Satisfacció dels doctorands amb els estudis.	PF 05
	- Satisfacció dels directors de tesi amb els estudis	PF05
Qualitat dels resultats	- Nombre de tesis defensades a temps complet.	PF04
	- Nombre de tesis defensades a temps parcial.	PF04

Dimensió	Indicador	Processos del SGIQ
	- Nombre total de tesis defensades	PF04
	- Durada mitjana del programa de doctorat a temps complet.	PF04
	- Durada mitjana del programa de doctorat a temps parcial.	PF04
	- Percentatge d'abandonament del programa.	PF04
	- Percentatge de doctors amb menció internacional.	PF04
	- Nombre de resultats científics de les tesis doctorals.	PF04
	- Percentatge d'estudiants del programa de doctorat que han fet estades de recerca (Menció internacional).	PF04

Tots els indicadors que es mostren a la Taula 2-2 estan accessibles pels diferents grups d'interès a la [pàgina web de l'escola de doctorat](#) i al [portal de dades UPC](#).

A més dels indicadors anteriors, el responsable de cada procés pot definir d'altres que es troben indicats a cadascun dels processos.

2.5 Participació de l'Escola de Doctorat de la UPC en la revisió i millora dels processos transversals de la UPC

L'Escola de Doctorat, durant el procés de revisió del SGIQ (*PE.02 Revisió i millora del SGIQ*), revisa la implantació dels processos transversals a l'escola i recull a l'informe de revisió del SGIQ, si s'escau, les propostes de millora que consideri adients respecte dels processos transversals. Aquestes propostes seran debatudes i aprovades per la Comissió Permanent de l'Escola de Doctorat i s'enviaran posteriorment al responsable del procés transversal implicat, seguint el canal indicat a cada procés transversal. El responsable del procés transversal tindrà en consideració aquestes propostes de millora quan realitzi la revisió del seu procés.

A més, a més, l'escola de doctorat, a través dels seus representants en els òrgans de govern de la UPC pot presentar suggeriments o queixes en relació als diferents processos transversals de la UPC.

A la Taula 2-3 es mostren els òrgans de Govern responsables de l'aprovació dels processos transversals que formen part del SGIQ de l'escola de doctorat de la UPC.

Taula 2-3 Òrgan de govern responsable de l'aprovació del processos Transversals de la UPC

Procés	Responsable Aprovació del procés
PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PAS	Consell de Govern de la UPC
PT.04.02 Accés i selecció de PDI i PAS	Consell de Govern de la UPC
PT.04.03. Avaluació Docent del PDI	Consell de Govern de la UPC
PT.04.04. Formació del PDI i PAS	Consell de Govern de la UPC
PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès	Consell de Govern de la UPC
PT.12 Recollida de la Informació	Consell de Govern de la UPC

2.6 Revisió i actualització del manual de qualitat

El sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat revisa i actualitza el manual de qualitat del SGIQ, si s'escau, adaptant-lo a la revisió i modificació dels processos que conformen el SGIQ segons procés PE02. Revisió i millora del SGIQ.

Anualment s'elabora un Informe d'avaluació de funcionament del SGIQ, que inclou la revisió de tot el SGIQ de l'ED, la valoració de la implantació dels processos específics, l'encaix dels processos transversals amb els de la UPC i, si s'escau, un pla de millora elaborat a partir de les propostes de millora/modificacions recollides als informes d'avaluació de funcionament dels diferents processos.

El sistema es manté i millora contínuament mitjançant l'aplicació de la política i els objectius de qualitat; la mesura i anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès; l'anàlisi dels resultats dels processos, de l'estat de les accions de millora dels centres i de les seves titulacions; les recomanacions de les agències, i la revisió del sistema per part de la Comissió de Qualitat.

L'informe d'avaluació de funcionament SGIQ marc de la UPC es presenta a la Comissió Permanent de l'Escola de Doctorat i, si n'hi ha, es presenten els processos modificats o incorporats nous a l'SGIQ marc de la UPC al Consell de Govern de la UPC perquè els aprovi.

Finalment, es publica l'SGIQ de l'ED al web www.doctorat.upc.edu, es manté actualitzada aquesta informació i es garanteix que sigui accessible a tots els grups d'interès.