



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

PE.02 Revisió i millora del SGIQ

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Secretari/ària de l'Escola de Doctorat	Junta de l'Escola de Doctorat	26/06/2020

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	23/02/2018
V1	Modificacions fruit del procés acreditació 2018 i de la revisió del SGIQ de juny de 2020	26/06/2020



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES/REFERÈNCIES	3
4	DEFINICIONS	4
5	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	5
5.1	Desenvolupament	5
5.2	Publicació	7
5.3	Revisió del procés	7
6	INDICADORS	7
7	EVIDÈNCIES	7
8	RESPONSABILITATS	9
9	FITXA RESUM	9
10	FLUXGRAMA	11
11	ANNEX 1	12
	PLANTILLA "INFORME D'AVUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS"	12
12	ANNEX 2	14
	PLANTILLA "INFORME D'AVUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DEL SGIQ"	14



1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica que l'Escola de Doctorat ha d'aplicar en el desplegament, revisió i modificació (si escau) del seu Sistema de garantia intern de la qualitat (SGIQ).

2 ABAST

El present document és d'aplicació a tots els processos del SGIQ de l'Escola de Doctorat.

3 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials (modificat pel RD 861/2010)
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-18770-consolidado.pdf>
- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-2541-consolidado.pdf>
- Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) d'AQU Catalunya (Juliol 2019)
<http://www.aqu.cat>
- Guia per a l'elaboració i verificació de les propostes de programes oficials de doctorat (Juliol 2019)
<http://www.aqu.cat>
- Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat (Juliol 2019)
<http://www.aqu.cat>
- Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat (Juliol 2019)
<http://www.aqu.cat>
- Informes d'avaluació d'AQU d'acreditació i seguiment dels programes de doctorat
<http://www.aqu.cat>

Marc intern:

- Reglament i normatives de l'Escola de Doctorat
<https://doctorat.upc.edu>
- Informació general de l'Escola de Doctorat
<https://doctorat.upc.edu>
- Política i Objectius de Qualitat de l'Escola de Doctorat
<https://doctorat.upc.edu>



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

- Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola de Doctorat
<https://doctorat.upc.edu>
- Autoinformes d'acreditació i seguiment dels programes de doctorat.
<https://doctorat.upc.edu>

4 DEFINICIONS

- **Grups d'interès:** Tota aquella persona, grup o institució que té interès en l'organització, les seves activitats i els seus resultats. Aquests poden incloure estudiantat, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis, titulats, ocupadors, administracions públiques i societat en general.
- **Equip directiu de l'Escola de Doctorat:** està format pel/per la Director/a de l'Escola, sots-director/a i secretari/ària acadèmic/a de l'Escola. Les seves funcions, amb caràcter general, queden recollides respectivament a les Seccions 6, 7 i 8 del Reglament d'organització i funcionament de l'Escola de Doctorat de la UPC.
- **Junta de l'Escola de Doctorat:** La Junta, presidida pel director o directora, és l'òrgan de govern de l'Escola de Doctorat i exerceix les funcions d'organització i gestió. Vetlla perquè l'Escola de Doctorat compleix adequadament totes les funcions que li atribueixen la normativa vigent, els Estatuts de la UPC i el reglament d'organització i funcionament de l'Escola. Es troben representats els principals grups d'interès (PDI, PAS, entitats col·laboradores i doctorands).
- **Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC:** la missió del Gabinet consisteix en donar suport als òrgans de govern de la universitat 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 seus diferents àmbits d'actuació i retre comptes als grups d'interès (<https://www.upc.edu/gpaq/ca>)
- **Unitat de Doctorat adscrita al Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA):** unitat organitzativa que dona suport administratiu i de gestió a l'Escola de Doctorat, així com als/les doctorands/es.
- **Servei de Gestió Acadèmica:** unitat organitzativa dels Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya que dona suport administratiu al desenvolupament acadèmic de les titulacions i programes formatius que imparteix la universitat.
- **Manual de Qualitat:** Document on es mostren les línies mestres que regeixen el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola de Doctorat de la UPC.
- **Garantia de Qualitat:** Conjunt d'activitats dirigides a l'assegurament de la qualitat interna/externa. Aquestes activitats fan palesa l'atenció sistemàtica, estructurada i contínua a la qualitat en termes del seu manteniment i millora. Es contemplen accions dirigides a assegurar la qualitat dels ensenyaments que s'imparteixen als centres, així com a generar i mantenir la confiança dels grups d'interès.



5 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1 Desenvolupament

El desenvolupament d'aquest procés consta de les següents fases que es detallaran a continuació:

- Inici del procés de revisió
- Recollida d'indicadors
- Anàlisi dels processos
- Anàlisi global del SGIQ
- Aprovació

5.1.1 Inici del procés de revisió

El procés s'inicia anualment amb la comunicació del/la secretari/ària de l'Escola de Doctorat a la unitat de doctorat adscrita al Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA) i a la resta dels responsables dels diferents processos que conformen el SGIQ.

En aquesta comunicació se'ls indica un calendari de revisió (EV01.PE.02) i se sol·licita el lliurament d'informació/documentació tal com es descriu a continuació.

5.1.2 Recollida d'indicadors

Per a la revisió dels processos del SGIQ cal preparar la següent informació:

- Les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions (EV02.PE.02) recollits al procés *PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions* que recull l'UD-SGA.
- Indicadors, dades i satisfacció (EV03.PE.03) accessibles al portal de dades i indicadors UPC.
- Indicadors, dades i satisfacció calculats per l'Escola de Doctorat i els responsables de processos (EV04.PE.02).

Tota la informació indicada anteriorment és la que l'Escola de Doctorat i els responsables dels processos necessitaran per a fer la revisió del SGIQ.

5.1.3 Anàlisi dels processos

Els responsables dels diferents processos que conformen el SGIQ, incloent-hi el/la secretari/ària de l'Escola com a responsable del procés de revisió i millora del SGIQ, elaboren els informes d'avaluació de funcionament de cada procés seguint la plantilla que es detalla a l'annex 1 d'aquest procediment i els arxiven al repositori institucional de documents.

El/la secretari/ària revisa l'aplicació a l'Escola de Doctorat dels processos transversals associats al SGIQ.

Per a la revisió d'aquests processos cal tenir en compte:

- Els indicadors, dades i satisfacció del punt 5.1.2
- Informes d'avaluació d'AQU d'acreditació i seguiment dels programes de doctorat
- Política i Objectius de Qualitat de l'Escola de Doctorat



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

- Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola de Doctorat
- Autoinformes d'acreditació i seguiment dels programes de doctorat.

Un cop elaborats aquests informes d'avaluació, els responsables dels processos, si s'escau, modifiquen el contingut del seu procés (fitxa i diagrama) (EV05.PE.02) amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) i/o el Servei de Desenvolupament Organitzatiu.

5.1.4 Anàlisi global del SGIQ

El/la secretari/ària de l'Escola de Doctorat, juntament amb la resta d'equip directiu, elaboren:

- Un Informe d'avaluació de funcionament del SGIQ (EV06.PE.02), que inclou la revisió del Manual de Qualitat, la valoració de l'aplicació dels processos transversals a l'Escola de Doctorat i un pla de millora del SGIQ (EV07.PE.02), seguint la plantilla que es detalla a l'annex 2.
- Una nova versió del Manual de Qualitat del SGIQ, si s'escau (EV08.PE.02).
- Nous processos (si s'escau).

Per fer-ho, tenen en compte:

- Els diferents informes d'avaluació de funcionament dels processos.
- Les noves versions de propostes de millores dels processos, si s'escau.
- Els processos transversals vinculats al SGIQ.
- El manual de qualitat vigent.
- L'estat del pla de millora del SGIQ.

Disposen del suport i assessorament del GPAQ per a la revisió del Manual de Qualitat del SGIQ, la creació de nous processos i l'elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del SGIQ.

5.1.5 Aprovació

La Junta d'Escola debat i aprova, si escau, la següent documentació:

- Noves versions amb les Propostes de millores dels processos (EV05.PE.02)
- Informe d'avaluació del funcionament del SGIQ (EV06.PE.02)
- Nou Manual de Qualitat (inclou el mapa de processos) (EV08.PE.02)
- Pla de millora del SGIQ (EV07.PE.02)

Aquesta aprovació queda recollida en una acta (EV09.PE.02).

Un cop aprovats els processos, els responsables dels mateixos codifiquen, arxiven i registren al repositori institucional els informes d'avaluació de funcionament de cada procés. En el cas del/la secretari/ària a més codifica, arxiva i registra l'informe d'avaluació de funcionament del SGIQ, el Manual de Qualitat i el pla de millora del SGIQ a l'aplicació informàtica Servei de Gestió Documental "Òrgans de Govern UPC". En el cas, dels processos transversals que formen part del SGIQ, la Junta del'Escola de Doctorat serà informada, a través del/la secretari/ària de l'Escola de Doctorat, de les noves versions si s'escauen.



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

L'informe d'avaluació del funcionament del SGIQ (EV10.PE.02) forma part de l'informe de seguiment d'universitat dels programes de Doctorat (ISUPD) elaborat segons procés *PE.03.02 Seguiment dels programes de Doctorat*.

Si s'han identificat propostes de millora vinculades a un procés transversals, el/la secretari/ària les fa arribar al responsable d'aquest, tal com determini el procés transversal que cal fer-ho.

5.2 Publicació

La UD-SGA publica tot el SGIQ: processos (EV05.PE02), Manual de Qualitat (EV12. PE02) i Pla de millora del SGIQ (EV11. PE02), al web de l'Escola de Doctorat (<https://doctorat.upc.edu>) tot mantenint actualitzada aquesta informació, i garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

5.3 Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés amb el suport de la Unitat de Doctorat adscrita al Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA) s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV10.PE.02), i implanta, si escau, propostes de millora.

A la revisió del procés també s'analitzen els possibles canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern de l'Escola: en aquest cas, la revisió es porta a terme quan aquests canvis es produeixen.

6 INDICADORS

Codi indicador	Nom	Descripció	Enllaç a resultats dels indicadors
IN1.PE.02	Percentatge de processos amb l'informe de funcionament per any	Tant per cent de processos on el seu responsable ha presentat l'informe de funcionament, del total de processos	Repositori institucional de l'Escola de Doctorat

7 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PE.02 Calendari de la revisió del SGIQ	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	6 anys
EV02.PE.02 Incidències, reclamacions, suggeriments i	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	6 anys



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

felicitations recollides al procés PS02 Gestió incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions			
EV03.PE.02 Indicadors, dades i satisfacció oferts pel GPAQ.	GPAQ	Llibre de dades UPC	6 anys
EV04.PE.02 Indicadors, dades i satisfacció calculats per l'ED i els responsables de processos	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	6 anys
EV05.PE.02 Noves versions de tots els processos específics del SGIQ	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	6 anys
EV06.PE.02 Proposta Informe d'avaluació de funcionament del SGIQ	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	Permanent
EV07.PE.02 Proposta Pla de millora del SGIQ	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	Permanent
EV08. PE.02 Proposta Manual de Qualitat	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	Permanent
EV09. PE.02 Acta d'aprovació Junta d'Escola	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Genweb de gestió dels Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV10.PE.02 Informe d'avaluació de funcionament del SGIQ	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Genweb de gestió dels Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV11.PE.02 Pla de millora del SGIQ	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Genweb de gestió dels Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV12.PE.02 Manual de Qualitat	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Genweb de gestió dels Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

8 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Secretari/ària de l'Escola de Doctorat: Revisar el bon funcionament del procés amb el suport del responsable gestor i implantar-hi, si escau, propostes de millora. En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització haurà de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés i presentar-lo a la Junta d'Escola.

Fer la revisió dels informes d'avaluació de funcionament de cadascun dels processos del SGIQ i de les propostes de millora corresponents. Avaluar l'aplicació dels processos transversals a l'Escola de Doctorat i, si s'escau, fer propostes de millora. Garantir l'actualització de tots els processos del SGIQ. Codificar, arxivar i registrar l'informe d'avaluació de funcionament del SGIQ, aprovat amb les millores corresponents, a l'aplicació informàtica Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC. Si s'han identificat propostes de millora vinculades a un procés transversals, fer-les arribar al responsable d'aquest. Fer les comunicacions corresponents als agents implicats en el procés.

Altres agents implicats:

Unitat Doctorat adscrita al Serveis de Gestió Acadèmica (UD-SGA) (Responsable gestor): Recollir els indicadors, les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb tots els processos del SGIQ. Publicar el SGIQ a la web de l'Escola de Doctorat. Donar suport al propietari del procés en la revisió del mateix i en l'elaboració de l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Responsables dels processos del SGIQ: Elaborar l'informe d'avaluació del funcionament dels processos dels quals són responsables i, si escau, proposar accions de millora. Actualitzar els processos, si s'escau i codificar i arxivar al repositori institucional els informes d'avaluació de funcionament del procés. Vetllar per la implantació del procés del SGIQ del que són responsables i de les seves modificacions.

Equip directiu: Elaborar, juntament amb el/la secretari/ària, l'informe d'avaluació del funcionament del SGIQ i proposar millores.

Junta d'Escola: Debate i aprovar l'informe d'avaluació de funcionament del SGIQ. Debate i aprovar les millores dels processos SGIQ si s'escau.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ): Donen suport i assessorament a la revisió del la creació i revisió dels processos, Manual de Qualitat del SGIQ, i l'elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del SGIQ.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu (SDO): Donen suport i assessorament en la creació i revisió de processos, aplicant la metodologia adient en coordinació amb l'Oficina de Documentació i Arxius.

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Secretari/ària de l'Escola de Doctorat
RESPONSABLE GESTOR	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)
RESPONSABLE D'APROVACIÓ	Junta de l'Escola de Doctorat

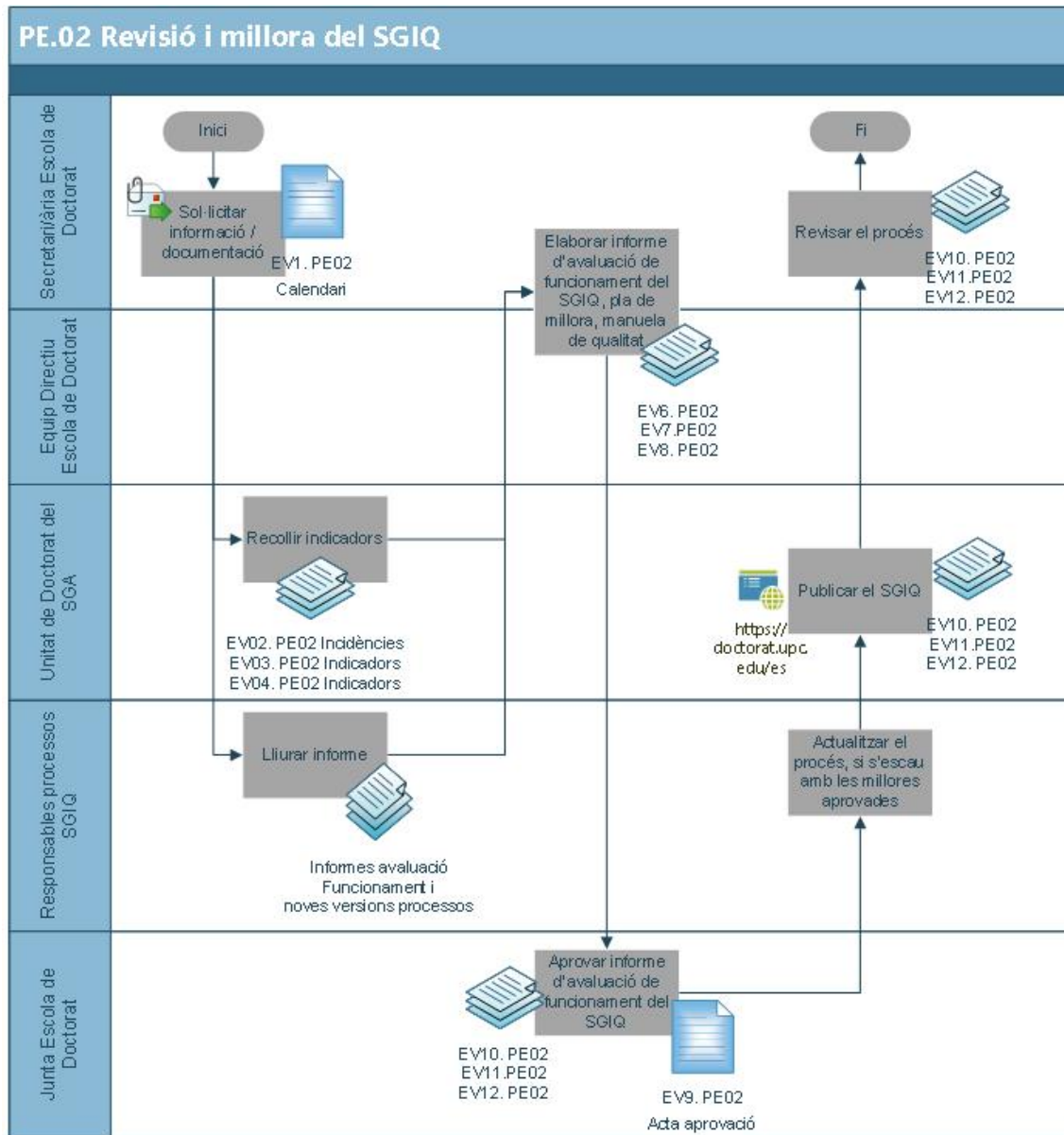


PE.02 Revisió i millora del SGIQ

GRUPS D' INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none">● Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), estudiantat/titulats i Ocupadors Participar en els òrgans de govern i representació de la Universitat i de l'Escola de Doctorat. Donen la seva opinió mitjançant la resposta a diferents enquestes d'acord amb el procés PT. 03 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès, així com en el procés PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Aquestes opinions s'analitzen i es tenen en compte en aquest procés.● Administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social. A més, les agències avaluadores donen informació que facilita la millora continua, mitjançant les diferents interaccions que es produeixen a comissions externes, reunions de treball i avaluacions. Poden participar mitjançant el procés <i>PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions.</i>
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu i la Junta d'Escola vetllaran per la difusió dels resultats del procés i de les iniciatives de revisió i millora d'aquest. (vegeu document manual de qualitat del SGIQ de l'escola de doctorat de la UPC)
MECANISMES PRESA DE DECISIONS	Els mecanismes per a la presa de decisions i responsabilitats són detallats als apartats 5.1 i 8 d'aquest document. A continuació es relacionen els òrgans que tenen responsabilitat en la presa de decisions: - Junta Escola de Doctorat	
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	El/la secretari/ària de l'Escola, conjuntament amb l'equip directiu, analitza i elabora la informació relativa al procés revisió i millora del SGIQ, així com dels canals utilitzats per la seva difusió.	
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	Anualment, el propietari del procés amb el suport del responsable gestor, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.	

PE.02 Revisió i millora del SGIQ

10 FLUXGRAMA





11 ANNEX 1

ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS"

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:		DD/MM/AA	
Nom del responsable del procés i de la revisió:			
Versió i data en el moment de la revisió:		VX DD/MM/AA	
Pregunta	SI	NO	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada/rebuda)
S'ha detectat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S'ha detectat algun canvi en els grups d'interès/agents implicats en el procés i/o agents d'interès?			
S'han generat i arxivat/registrat correctament totes les evidències del procés?			
Les evidències del procés són adequades?			
S'han recollit els indicadors del procés en cas d'haver-ne?			
El valor dels indicadors és l'esperat/adequat?			
S'han incorporat indicadors nous als procés?			
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès?			



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

El procés segueix essent adequat per acomplir amb el seu objectiu			
Altres (especificar)			
S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per JE?			En cas que no, especificar els motius
Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat			
Propostes de millora/modificació (PM)	Breu descripció de la proposta		
PM 1.			
PM 2			
...			
Recordar que la/les propostes de modificació del procés es presentarà de forma anual a la JE per la seva aprovació o informació.			



ANNEX 2

PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DEL SGIQ"

Informe d'avaluació del funcionament del SGIQ			
Data de la revisió:		DD/MM/AA	
Nom del responsable de la revisió (Responsable del PE02 revisió i millora del SGIQ):			
Versió del SGIQ i data en el moment de la revisió: (versió del PE02 revisió i millora del SGIQ)		VX DD/MM/AA	
Tots els responsables dels processos han presentat l'informe de funcionament del procés?	SI	NO	Especificar quins processos no han tingut revisió i els motius
Nombre de processos a modificar	Especificar número		Especificar el nom dels processos dels que es proposa modificació a través dels informes de funcionament dels processos:
S'han implantat i avaluat a través de l'informe de funcionament de procés, les anteriors modificacions dels processos que van ser aprovades per JE?	SI	NO	En cas que no, especificar els motius
S'ha arxivat i publicat correctament la darrera versió del SGIQ?	SI	NO	
S'han rebut queixes o suggeriments referents al SGIQ per part d'algun grup d'interès?			En cas que sí, especificar quines
S'ha modificat el mapa de processos (afegint-ne o eliminant-ne)	SI	NO	En cas que sí, especificar tant els eliminats com els afegits.
Altres (especificar)			



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

S'ha identificat que cal fer alguna modificació al Manual de Qualitat?	SI	NO	En cas que sí, especificar quins i per quin motiu
S'ha identificat alguna proposta de millora vinculada a procés transversal?	SI	NO	En cas que sí, especificar el procés transversal afectat, i afegir aquesta proposta al pla de millora per fer-ne seguiment i fer-la arribar al responsable del procés.
Propostes de millora/modificació (PM)		Breu descripció de la proposta	
PM 1.			
PM 2.			
Recordar que la/les propostes de modificació del procés es presentarà de forma anual a la JE per la seva aprovació.			