



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
Sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat	Junta de l'Escola de Doctorat	

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
V2	Versió fruit del procés de revisió del SGIQ de 2023 i de la seva interrelació amb el PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC	27/11/2023



ÍNDEX

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



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

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 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)
- [Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)
- [Guia per a la certificació del Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\) en centres d'educació superior d'AQU Catalunya](#)
- [Guia per a l'elaboració i verificació de les propostes de programes oficials de doctorat \(Juliol 2019\)](#)
- [Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat \(Gener 2022\)](#)
- [Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat \(desembre 2020\)](#)
- [Informes d'avaluació d'AQU d'acreditació i seguiment de doctorats](#)

Marc intern:

- [Reglament i normatives de l'Escola de Doctorat](#)
- [Informació general de l'Escola de Doctorat](#)
- [Política i Objectius de Qualitat de l'Escola de Doctorat](#)
- [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola de Doctorat](#)
- [Autoinformes d'acreditació i seguiment dels programes de doctorat.](#)

4 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

5 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Aquest procés està relacionat directament amb el PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC.

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



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

- Aprovació

5.1.1 Inici del procés de revisió

El procés s'inicia anualment amb la comunicació del sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat a la Unitat de serveis de suport a l'escola de doctorat (USSED) i a la resta dels responsables (propietari, gestor i resta d'agents implicats) 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 la USSED.
- 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 sotsdirector/a 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 sotsdirector/a 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
- 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 sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat, juntament amb la resta d'equip directiu, elaboren:



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

- 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 de l'Escola de Doctorat debat i aprova, si escau, la següent documentació:

- Noves versions amb les propostes de millora dels processos
- Informe d'avaluació del funcionament del SGIQ
- Pla de millora del SGIQ

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

La Comissió Permanent de l'Escola de Doctorat debat i aprova el nou Manual de Qualitat, que inclou el mapa de processos (EV10. 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 sotsdirector/a 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 de l'Escola de Doctorat serà informada, a través del sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat, de les noves versions si s'escauen.

L'informe d'avaluació del funcionament del SGIQ 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 sotsdirector les fa arribar al responsable d'aquest, tal com determini el procés transversal que cal fer-ho.

5.2 Publicació

La USSED publica tot el SGIQ: processos (EV05.PE02), Manual de Qualitat (EV08. PE02) i Pla de millora del SGIQ (EV07. PE02), al web de l'Escola de Doctorat (<https://doctorat.upc.edu/ca/escolat>) tor mantenint actualitzada aquesta informació, i garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

5.3 Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés amb el suport de la Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED) 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 revisió del SGIQ	Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Repositori institucional	6 anys
EV02.PE.02 Incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions recollides al procés <i>PS02 Gestió incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>	Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Repositori institucional	6 anys
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 Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Repositori institucional	6 anys



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

EV05.PE.02 Noves versions de tots els processos específics del SGIQ	Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Repositori institucional	6 anys
EV06.PE.02 Informe d'avaluació de funcionament del SGIQ	Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Repositori institucional/ Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC	Permanent
EV07.PE.02 Pla de millora del SGIQ	Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Repositori institucional/ Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC	Permanent
EV08. PE.02 Manual de Qualitat	Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Repositori institucional/ Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC	Permanent
EV09. PE.02 Acta d'aprovació Junta d'Escola de Doctorat	Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC	Permanent
EV10. PE.02 Acta d'aprovació de la Comissió Permanent d'Escola de Doctorat	Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)	Servei de Gestió Documental (SGD) Òrgans de Govern UPC	Permanent

8 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Sotsdirector/a 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 Comissió Permanent de l'ED.

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 de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED) (Responsable gestor): Recollir els indicadors, les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb tots els processos del SGIQ.



PE.02 Revisió i millora 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 sotsdirector/a, l'informe d'avaluació del funcionament del SGIQ i proposar millores.

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

Comissió Permanent de l'Escola: Debatre i aprovar el Manual de Qualitat que inclou el mapa de processos.

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		Sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat
RESPONSABLE GESTOR		Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent de l'Escola de Doctorat
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

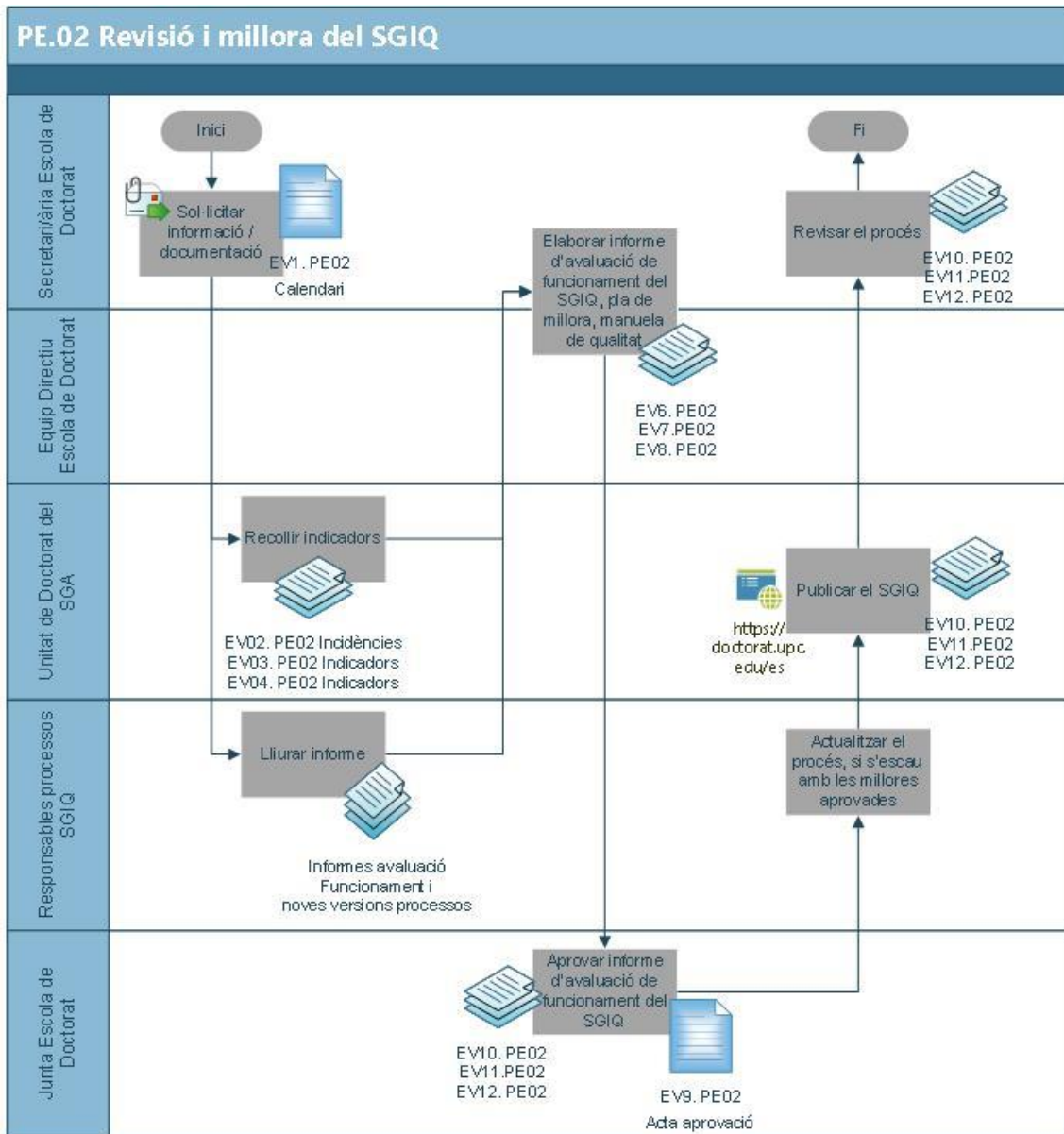


PE.02 Revisió i millora del SGIQ

		<p>diferents interaccions que es produeixen a comissions externes, reunions de treball i avaluacions.</p> <p>Poden participar mitjançant el procés <i>PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>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)</p>
	MECANISMES PRESA DE DECISIONS	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">- Junta Escola de Doctorat- Comissió Permanent de l'Escola de Doctorat
	RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	<p>El sotsdirector/a 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.</p>
	SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	<p>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.</p>

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:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:			
Versió i data en el moment de la revisió:			
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? Cal afegir/treure/modificar evidències?			
S'han recollit els indicadors del procés en cas d'haver-n'hi?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si es així, indicar la proposta de millora vinculada o justificar per quin motiu no cal crear proposta de millora.			
Els indicadors del procés són adequats? Cal afegir/treure/modificar indicadors?			
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès?			
El procés segueix essent adequat per acomplir amb el seu objectiu			
Altres (especificar)			



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per JE?			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés?			
Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat			
Propostes de millora/modificació (PM)	Breu descripció de la proposta		
PM.			
PM.			
PM.			

NB: 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:			
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)			
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



PE.02 Revisió i millora del SGIQ

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?	SI	NO	En cas que sí, especificar quines
S'ha modificat el mapa de processos (afegint-ne o eliminant-ne)	SI	NO	
Altres (especificar)			
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	
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.			



PE.02 Revisió i millora del SGIQ