

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-008

DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR-ED-008
Rev.: 2.0
Data: 21-07-2023
Pàg. 1 de 9

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NÚM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	03-11-2015
1.0	Revisió de la perspectiva de gènere Es fan correccions en la descripció del procés – apartat 5. Es revisa l'apartat 6 i 13 S'actualitza el diagrama de flux – apartat 9. S'actualitza el registre del procés – apartat 11. S'afegeix documentació de suport – apartat 12.	30-04-2021
2.0	S'actualitza la denominació de l'Escola a tot el procés. S'afegeixen a l'apartat 4.1 definicions (Comissió de Qualitat, procés, Manual de qualitat, quadre de comandament,..) Es revisen i actualitzen les responsabilitats del procés a l'apartat 5.1 d'acord amb el Manual de Qualitat, (1) el director/a delega en el RSIQ la revisió, actualització i millora dels processos del SIGQ, (2) s'afegeixen que les responsabilitats del RSIQ consten a la normativa i al manual de qualitat. Es revisa i actualitza l'apartat 5.2, es concreta qui elabora el manual de qualitat, s'afegeix el mapa de processos. Es revisa i actualitza l'apartat 5.3, s'amplien les responsabilitat de la implantació del SIGQ. S'afegeix un nou apartat 5.5. Recollida i anàlisi dels resultats i millora del procés. Es revisen i s'actualitzen l'apartat 8 indicadors del procés i l'apartat 11, registres del procés i l'apartat 12 normativa relacionada.	21-07-2023

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ED-008 Definició, revisió i millora del SIGQ

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Procés o processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:

Elaborat per:
Director/a de l'ED

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Comitè de Direcció de l'ED



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR-ED-008
Rev.: 2.0
Data: 21-07-2023
Pàg. 2 de 9

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

PR-ED-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
PR-ED-003 Seguiment i millora de titulacions
PR-ED-015 Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
PR-ED-016 Control documental i registres
PR-ED-025 Avaluació de la satisfacció de l'usuari

- Procés inferior: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és establir les activitats per definir, revisar i millorar el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (en endavant SIGQ).

4.1. Definicions

Comissió de Qualitat: Òrgan responsable de garantir la implantació i efectivitat del SIGQ en les titulacions que s'imparteixen a l'ED, en un marc de gestió per processos i amb un compromís de millora continuada. També s'encarrega de realitzar el seguiment de les implantacions del SIGQ i proposa modificacions i millores.

A l'ED el Comitè de Direcció de l'ED (en endavant CDE) assumeix les funcions de la Comissió de Qualitat.

Equip de direcció de l'ED: L'equip de direcció de l'ED està format pel vicerector/a competent en matèria de doctorat, el/la director/a de l'ED, el/la secretari/ària de l'ED i el/la coordinador/a de l'ED.

Manual de Qualitat: Document que defineix les línies mestres del SIGQ de l'ED i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització, responsabilitats i estructura de SIGQ.

Procés: Un procés és un conjunt d'activitats planificades que impliquen la participació d'un nombre de persones i de recursos materials coordinats per aconseguir un objectiu prèviament identificat.

Propietari/ària o responsable del procés (RP): persona que vetlla per l'assoliment dels objectius establerts en un procés i assumeix la màxima responsabilitat en la seva implantació i revisió.

Quadre de comandament d'indicadors: eina de gestió dinàmica que dona suport a la presa de decisions en proporcionar informació periòdica sobre el nivell d'acompliment dels objectius prèviament establerts mitjançant indicadors, les formes d'obtenir la informació per la seva anàlisi, la seva temporalització, i la forma de càlcul de determinats paràmetres utilitzats en aquesta anàlisi quan no s'obtinguin directament de les fonts.

Elaborat per:
Director/a de l'ED

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Comitè de Direcció de l'ED



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR-ED-008
Rev.: 2.0
Data: 21-07-2023
Pàg. 3 de 9

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (RSIGQ): persona en qui el/la Director/a de l'ED delega la responsabilitat de definir, revisar i millorar el SIGQ.

Sistema intern de garantia de la qualitat (SIGQ): instrument que permet garantir la qualitat dels programes formatius en base a un conjunt de processos orientats a la millora contínua.

Tècnic/a de Suport (TS): Tècnic/a de suport o administratiu/va de l'ED que dona suport en la implantació i revisió del procés.

4.2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació del procés és el conjunt de processos inclosos dins el SIGQ i les evidències i registres que es desprenen del seu desenvolupament.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Definició de l'òrgan i/o persona/es involucrades en la definició i aprovació del SIGQ

El/la director/a de l'Escola de Doctorat (en endavant ED) delega la responsabilitat de definir, revisar i millorar el SIGQ de l'ED en el/la responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (en endavant RSIGQ)

El Manual de Qualitat de l'ED (registre 11.a) designa que el/la RSIGQ és el/la secretari/ària de l'ED. Les funcions del o de la RSIGQ es troben definides en la Normativa de Docència de la URV i al Manual de Qualitat de l'ED (registre 11.a).

En cada procés que forma part del Manual de Qualitat (registre 11.a) es definirà clarament i inequívocament el seu responsable o propietari (RP en endavant), els òrgans unipersonals i col·legiats participants en la presa de decisions, així com les seves responsabilitats i la representació dels grups d'interès.

El/la RSIGQ en col·laboració amb els TS i RP s'encarreguen que s'estableixin, implantin i mantinguin els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ de l'ED. El/la RSIGQ informa a l'equip de direcció de l'ED sobre l'acompliment del SIGQ i de qualsevol necessitat de millora en els processos que el formen. L'equip de direcció revisa i avalua l'acompliment del SIGQ i les propostes de millora que es detectin.

El CDE, actuant com a Comissió de Qualitat de l'ED, revisa i avalua les propostes de millora, així com el grau d'acompliment d'aquestes, i les valida o en proposa les esmenes necessàries per a la seva aprovació.

Elaborat per:
Director/a de l'ED

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Comitè de Direcció de l'ED



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR-ED-008
Rev.: 2.0
Data: 21-07-2023
Pàg. 4 de 9

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

El Gabinet de Programació i Qualitat dona suport al procés d'implantació, revisió i millora del SIGQ dels centres de la Universitat, aportant documentació genèrica i col·laborant en la seva revisió i seguiment.

5.2. Definició del SIGQ

El Manual de Qualitat de l'ED (registre 11.a) defineix el marc del SIGQ de l'ED i relaciona els processos que el conformen. Aquesta relació es mostra a través del mapa de processos inclòs en el Manual de Qualitat (registre 11.a) que es publica a la web de qualitat de l'ED.

El Manual de Qualitat (registre 10.a) l'elabora el/la RSIGQ amb el suport de l'Equip de direcció de l'ED, els RP i els TS. El Manual i els processos, així com les seves modificacions o revisions, es revisen i s'aproven pel CDE (registre 11.b). Un cop aprovat el/la TS és la persona responsable de la seva publicació a la pàgina web de qualitat de l'ED juntament amb els processos que conformen el SIGQ.

Per a l'elaboració dels processos del SIGQ es seguirà l'establert en el procés PR-ED-016 "Control documental i registres".

En el quadre de comandament (registre 11.c) es troben definits els indicadors associats als processos del SIGQ i que estan alineats amb els objectius marcats en la política de qualitat.

5.3. Implantació del SIGQ

La implantació dels processos és responsabilitat del/de la RSIGQ, el/la RP, de l'Equip de direcció i finalment del CDE actuant com a Comissió de Qualitat. El SIGQ s'implementa a mesura que es desenvolupen les titulacions, realitzant i executant les accions descrites en cada procés.

Per fomentar la cultura de qualitat, es portaran a terme diferents actuacions:

- Donar visibilitat al SIGQ per mitjà de la pàgina web de l'Escola.
- Publicar els informes de seguiment de l'ED a la pàgina de l'Escola.
- Afavorir la participació activa del PDI, PAS i estudiants en els procediments descrits als processos que conformen el SIGQ.
- Estar en contacte constant amb les unitats responsables de la URV.

5.4. Revisió i millora del SIGQ

El/la RSIGQ es compromet a vetllar perquè es portin a terme les revisions del SIGQ i a assegurar la disponibilitat dels recursos necessaris. Tots els agents d'interès de l'ED estan implicats en la realització d'activitats relacionades amb el SIGQ; és per això que tots poden realitzar propostes de millora.

Elaborat per:
Director/a de l'ED

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Comitè de Direcció de l'ED



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR-ED-008

Rev.: 2.0

Data: 21-07-2023

Pàg. 5 de 9

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

La revisió del SIGQ és un procés sistemàtic i planificat que permet identificar les possibles desviacions de cadascun dels processos respecte al seu disseny i objectius inicials. També ha d'incloure l'adequació i la interrelació de processos, la necessitat d'eliminar-ne o de crear-ne de nous, l'eficiència i la compleció dels mateixos processos per aconseguir els seus objectius i la possible revisió de la política i dels objectius de qualitat del centre. Aquesta revisió també ha de permetre detectar bones pràctiques que puguin ser exportades a altres processos.

Inputs per a la revisió:

El/la RSGIQ amb el suport del TS i RP recull i sistematitza la següent informació necessària per a la revisió del SIGQ:

- *Desenvolupament i eficàcia dels processos:* Per cada procés del SIGQ, el/la RP en fa una revisió de l'adequació en base als resultats obtinguts, les opinions dels grups d'interès així com les queixes o suggeriments rebuts. També informarà de les accions de millora a aplicar en cada un dels processos. Per a fer-ho, utilitzarà la fitxa de revisió del procés (registre 11.d). La revisió la realitzarà en finalitzar el curs acadèmic o en el moment que consideri oportú el responsable del procés en funció del calendari establert en el procés.
- *Resultats dels indicadors:* Com a mínim una vegada a l'any el/la RP valora el nivell de consecució dels indicadors lligats al procés, mitjançant el quadre de comandament d'indicadors (registre 11.c). Aquesta revisió ha de permetre comprovar el grau de compliment dels processos. L'equip de direcció de l'ED vetlla perquè el/la RP mantingui actualitzat i valori anualment si els mecanismes de recollida i anàlisi de resultats descrits en el procés són adequats. El/la RP recull l'estat de consecució de tots els indicadors.
- *Les possibles queixes i suggeriments* rebudes d'acord amb el *PR-ED-015 Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* així com de les desviacions detectades en l'aplicació del procés.
- *Les possibles millores suggerides* pels usuaris de l'ED a través del *PR-ED-025 Avaluació de la satisfacció del usuari*.

Els punts a tractar durant la revisió del SIGQ són:

- L'estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies.
- Els canvis en les qüestions externes i internes en relació al SIGQ.
- L'anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos. També ha d'incloure l'adequació i la interrelació de processos, la necessitat d'eliminar-ne o de crear-ne de nous.
- L'anàlisi del resultat de la mesura dels indicadors. També ha d'incloure l'adequació dels indicadors, la necessitat d'eliminar-ne o crear-ne de nous així com la revisió dels valors objectius i líndars.

Elaborat per:
Director/a de l'ED

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Comitè de Direcció de l'ED

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- L'anàlisi del seguiment de l'acompliment dels objectius de qualitat, segons el procés *PR-ED-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat*. També ha d'incloure l'adequació dels objectius així com la necessitat de mantenir-los o crear-ne de nous.
- L'anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès. També ha d'incloure l'anàlisi dels mecanismes per a la recollida de la satisfacció.

Com a resultat de l'anàlisi dels elements d'entrada es prendran accions relacionades amb els punts següents:

- La millora dels processos del SGIQ.
- La detecció de bones pràctiques que puguin ser exportades a altres processos.
- Les necessitats de recursos (humans, materials i econòmics).
- La revisió dels valors objectiu dels indicadors i/o establiment de nous indicadors.
- L'adequació de la política i els objectius de qualitat.

Documentació del resultat de la revisió:

Els resultats de la revisió del SIGQ quedaran ordenats i sistematitzats a l'informe de revisió del SIGQ (registre 11.e) que es presenta, es discuteix i s'aprova al CDE, deixant-ne constància a les actes corresponents. Les millores s'inclouran al Pla de millora (registre 11.f) que forma part de l'informe i que inclourà com a mínim:

- Necessitat o incidència a resoldre o quin objectiu es busca
- Accions i la seva definició
- Priorització d'accions
- Terminis
- Responsable que rendeix comptes
- Indicadors de seguiment o compliment de l'evidència.

Un cop aprovat, el/la TS és la persona responsable de la seva publicació a la pàgina web de qualitat de l'ED, per donar-lo a conèixer a tots els grups d'interès.

5.4. Rendiment de comptes

El/la RSIGQ rendeix comptes anualment davant el CDE sobre el desenvolupament del SIGQ, mitjançant l'informe de revisió del SIGQ (registre 11.e).

5.5. Recollida i anàlisi dels resultats i millora del procés

En el marc de la revisió del SIGQ, la persona propietària d'aquest procés revisarà la seva adequació, i el modificarà si escau. La fitxa del procés es sotmetrà a la revisió i aprovació del CDE, d'acord amb aquest mateix procés.

La persona responsable del procés, i si escau, la resta de persones implicades (equip de direcció i d'altres), valoraran els indicadors i la seva evolució, els

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

registres del procés i les possibles incidències, que serviran per analitzar si el funcionament del procés ha permès assolir els seus objectius. Quan siguin necessàries, plantejaran les accions de millora que s'incorporaran al pla d'accions de millora de l'ED (registre 11.f).

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- Necessitat d'establir un sistema de gestió de la qualitat.
- Estat de les revisions prèvies del SIGQ
- Informació sobre l'anàlisi i reflexió del desenvolupament, eficiència, revisió i millora del SIGQ
- Adequació dels recursos

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Manual de Qualitat de l'ED
- Mapa de processos del SIGQ
- Fitxes de revisió dels processos
- Informe de seguiment de les titulacions
- Informe de revisió del SIGQ
- Pla de millora del SIGQ

3. Usuaris / clients

- Equip de Direcció de l'ED
- Comitè de direcció de l'ED
- Responsable del SIGQ de l'ED
- Responsables dels processos inclosos en el SIGQ

4. Propietari / gestor

Responsable del SIGQ

5. Agents implicats

- Equip de Direcció de l'ED
- Responsable del SIGQ
- Comissió de qualitat
- Comitè de Direcció de l'ED
- Responsable dels processos inclosos en el SIGQ
- Gabinet de programació i qualitat

- Tècnic de Suport

6. Agents d'interès

- Estudiant
- PDI
- PAS
- Responsable de cada procés
- Societat en general

**FITXA DE PROCÉS****PR-ED-008
DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA
DEL SIGQ**

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

- Revisió completa del SIGQ.
- Informar, conscienciar i implicar a la comunitat universitària en la gestió i el desenvolupament del SIGQ.
- Fer pública, a través del web de qualitat de l'ED, la documentació actualitzada del SIGQ.

8. INDICADORS

Id	Nom de l'Indicador
1	Grau d'implantació accions de millora del SIGQ (accions implantades/accions proposades)

9. DIAGRAMA DE FLUX

No aplica

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Revisió del SIGQ cada dos anys.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Manual de Qualitat	Secretari/ària de l'ED	SharePoint de l'ED U_ED/_SIGQ/PR-008
b	Acta del Comitè de Direcció de l'ED on s'aprova el Manual de Qualitat de l'ED i els processos del SIGQ	TS	SharePoint de l'ED U_ED/_SIGQ/ PR-008
c	Quadre de comandament	TS	SharePoint de l'ED U_ED/_SIGQ/PR-008
d	Fitxa de revisió del procés	TS	SharePoint de l'ED U_ED/_SIGQ/PR-008
e	Informe de revisió del SIGQ (inclòs a l'informe de seguiment)	TS	SharePoint de l'ED U_ED/_SIGQ/PR-003 i PR-008
f	Pla de millora del SIGQ (inclòs a l'informe de seguiment)	TS	SharePoint de l'ED U_ED/_SIGQ/PR-008

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc.)

- Guia per al disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació Universitària, ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrius, definició i documentació de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària , ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (2007), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Guia d'avaluació del disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària , ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrius per a la certificació del SGIQ i els seus efectes sobre els processos del Marc VSMA , AQU Catalunya.

13. NORMATIVA RELACIONADA

- Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.
- Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris.

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Web de qualitat de l'ED