



# INFORME DE REVISIÓ DEL SAIQU DE LA FACULTAT DE PSICOLOGIA

CURS ANALITZAT 2022/2023 + SETEMBRE 2023-FEBER 2024

Elaborat per Héctor Carmona Granados (Tècnic de Qualitat)

Aprovat per Comissió de Qualitat en data 13 de maig de 2024

Codificació: DOC\_FP\_010\_02\_2024

## Introducció

La definició i desenvolupament del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) als centres de la Universitat de Barcelona (UB), va ser certificat favorablement per AQU Catalunya – per tots els centres propis – l'any 2009 a través del programa AUDIT.

Fruit del procés de revisió i millora, i per donar compliment a les directrius d'AQU Catalunya, per a la Certificació del SGIQ (Sistema de Garantia Interna de Qualitat), aquest model SAIQU es va actualitzar durant l'any 2019.

Tots els centres propis de la UB disposen d'un model general de SAIQU, que s'estructura en 6 eixos:



Figura 1. Estructura del SAIQU 2019

La Facultat de Psicologia té implantat el SAIQU des de l'any 2009 i actualment ja ha assolit l'adaptació a aquest model de 2019 per tal de disposar d'un SAIQU actualitzat, madur i a ple rendiment.

Aquest informe que es presenta és el resultat de la tercera revisió sistemàtica del SAIQU del centre ja adaptat al nou model del SAIQU UB, seguint les indicacions del [PEQ 011 de Gestió i millora del SAIQU](#), en la seva versió 3 aprovada per Comissió de Qualitat al novembre de 2023.

No obstant, i degut a què aquest informe és l'últim abans que el centre iniciï el procés de certificació del SAIQU, de forma extraordinària, l'anàlisi s'ha realitzat de tot el curs acadèmic 2022-2023 i una part del curs 2023-2024 (període comprès entre setembre i febrer) per tal de poder recopilar la màxima informació possible i donar resposta a totes aquelles accions que s'han dut a terme per documentar el SAIQU i madurar-lo abans de ser presentat a certificació.

També cal destacar que per la pròpia naturalesa d'un sistema de gestió de la qualitat, el SAIQU de la Facultat de Psicologia és un sistema viu que s'actualitza constantment amb noves dades, revisions o informes i que, a conseqüència, generaran noves oportunitats de millora i accions a implementar. Aquesta naturalesa provoca que la documentació del SAIQU es modifiqui i canviï constantment durant l'any.



La revisió i l'anàlisi de cadascun dels eixos ha permès valorar l'adequació del SAIQU a les noves necessitats existents, tot detectant aquells punts febles objecte de millora, per tal de continuar amb el millor desplegament del SAIQU adaptat a la versió 2019. Totes les oportunitats de millora detectades s'han recollit seguint els 6 eixos del model i s'ha fixat una temporització, donant lloc a un pla d'actuacions que es troba al final d'aquest informe i que s'inclourà al Pla de Millores del centre.

La Comissió de Qualitat de la Facultat de Psicologia és l'encarregada d'aprovar el contingut d'aquest informe i de donar l'aprovació per a la seva publicació a la pàgina web del SAIQU de la Facultat, on actualment ja es troben publicats els informes de revisió dels cursos [2020-2021](#) i [2021-2022](#). Posteriorment s'informa a la Junta de Facultat.

## Objectius de l'informe

---

L'objectiu principal d'aquest informe es centra en l'anàlisi dels diferents eixos del SAIQU per tal de valorar la seva adequació.

D'igual manera, és objecte d'aquest informe valorar el grau d'assoliment de les millores proposades en l'anterior informe de revisió i proposar noves accions de millora fruit d'aquesta tercera revisió i un pla d'actuacions per tal d'aconseguir un SAIQU madur, en ple rendiment i preparat per a la seva certificació.

## Desenvolupament

---

El procés de revisió del SAIQU del centre que conté aquest informe s'ha realitzat, com s'ha comentat anteriorment, seguint el previst al document PEQ 011, que indica que la facultat revisa de manera anual el seu SAIQU.

Aquest informe dona continuïtat a l'informe de revisió del curs anterior, de tal manera que s'han revisat els elements de cadascun dels 6 eixos del SAIQU de la Facultat de Psicologia. Les anàlisis i reflexions que se'n deriven van lligades amb les realitzades als dos informes anteriors, donant resposta a les propostes de millora establertes al llarg del desplegament del SAIQU.

Finalment, i fruit de les anàlisis i valoracions addicionals realitzades en aquest informe, s'han establert noves accions de millora, que seran objecte de seguiment al proper curs per assegurar la seva progressió i assoliment, si escau.

## Resultats

---

A continuació es detallen els resultats obtinguts fruit de la revisió i l'anàlisi feta sobre el grau d'implantació i eficiència dels 6 eixos del SAIQU. Aquestes reflexions es basen en l'anàlisi i valoracions dels dos cursos passats, així com de la valoració de l'estat de les propostes de millora plantejades als informes de revisió del SAIQU dels cursos 20-21 i 21-22.



## 01. Política de qualitat

Al primer informe de revisió del curs 20-21 ja es fa referència a què la Facultat de Psicologia disposa d'un procediment específic de qualitat (en endavant PEQ), concretament el PEQ 010 "Disseny i gestió de la política i compromisos de qualitat del centre" document on es recull com es defineix, s'aprova, es revisa i es millora la política de qualitat del centre.

Aquest PEQ es troba disponible a la pàgina [web del SAIQU](#) de la Facultat i, tal i com s'establia a l'informe de revisió del curs 21-22, s'ha revisat i aprovat per la Comissió de Qualitat amb data 12 de juliol de 2023. Aquesta revisió s'ha fet seguint un model de fitxa de revisió, donant compliment a la millora TC\_011\_E33\_2023\_01 establerta a l'informe de revisió 21-22, que evidencia els canvis introduïts respecte l'anterior versió del PEQ millorant d'aquesta manera la metodologia de treball.

De la mateixa manera, el centre disposa d'una Política i compromisos de qualitat, aprovats inicialment al juny de 2022, que s'ha revisat després del primer any de mandat amb data 20 de juny de 2023. Aquesta revisió, feta per l'equip deganal, no mostra cap canvi en el seu contingut i referma la continuïtat de l'equip vers els compromisos de qualitat establerts a l'inici del mandat. El document de la política també es troba publicat al [web del centre](#).

La Comissió de Qualitat no ha presentat cap canvi en la seva composició des de l'última modificació al maig de 2023. Es pot consultar els membres de la Comissió [aquí](#).

Tots els canvis i actualitzacions realitzades són comunicades posteriorment a la Junta de Facultat del centre.

Fruit de l'anàlisi d'aquest primer eix no es desprenen accions de millora a implementar els propers anys. Es considera que els compromisos de l'equip deganal vers la qualitat es mantenen invariables i es continua amb el seu desplegament a través del Pla Director, següent eix de l'informe a analitzar.

02

Pla  
d'actuació  
(Objectius)

## 02. Pla Director

La Facultat de Psicologia en data 15 de juny de 2022 va aprovar el seu document de Pla Director de centre, un document estructurat en 7 eixos d'actuació, alineats amb la política i compromisos de qualitat del centre, que inclouen els objectius estratègics juntament amb les accions a desplegar per al seu assoliment. Aquest document s'ha revisat, s'ha actualitzat i es troba publicat a la [pàgina web del SAIQU](#). D'aquesta manera es donava resposta a l'informe de revisió del SAIQU del curs 20-21, on el centre encara no disposava d'un Pla Director.

Per altra banda, el centre també disposa de la segona versió del [PEQ 013 Disseny i gestió del Pla Director](#) resultat de l'última revisió realitzada i aprovada al juliol de 2023.

A l'anterior informe de revisió del SAIQU, curs 21-22, es van plantejar una sèrie d'accions pendents de desplegar, que s'han treballat i s'han implantat durant aquest any. Aquestes accions, juntament amb el seu grau d'assoliment, són:

- 1. TC\_013\_E32\_2023\_02\_Definició dels indicadors dels objectius del Pla Director, establint valors acceptació i meta per a cadascun d'ells** → El Pla Director de Psicologia ja disposa d'uns indicadors de rendiment associats a cadascun dels seus objectius. L'equip deganal ha establert responsables per a cada eix i s'ha encarregat, amb el suport del tècnic de qualitat del centre, de definir un o diversos indicadors per poder mesurar l'assoliment dels objectius. A més a més, a totes les accions definides per a cada objectiu també se'ls hi ha establert o bé un indicador de rendiment o bé una evidència documentada per tal de poder fer un seguiment i tenir una traçabilitat un cop s'han assolit.  
Aquesta tasca s'ha incorporat al [quadre de comandament](#) del centre el qual es troba publicat a la pàgina web del SAIQU juntament amb els [quadres descriptius d'indicadors](#) amb valors acceptació i meta de cada objectiu i acció.
- 2. TC\_013\_E32\_2023\_01\_Elaborar els documents necessaris per poder desplegar el Pla Director correctament** → En primer lloc, la definició d'indicadors per als objectius i accions ja s'ha traduït en documentació fruit del desplegament del pla director. Per altra banda, s'ha recopilat i arxivat tota aquella documentació que evidencia l'assoliment de les accions definides al pla director, disponible per ser consultada quan escaigui.  
Per últim, s'ha elaborat el primer [informe de seguiment del pla director](#). Aquest document és el resultat de l'anàlisi realitzat per l'equip deganal dels objectius, accions i indicadors del primer any de mandat.  
Cal destacar que aquesta acció es manté oberta actualment ja que el desplegament del pla director continua realitzant-se i finalitzarà amb el seu tancament al juny de 2025.
- 3. TC\_013\_E33\_2023\_03\_Recopilar i arxivar les evidències documentals que donin resposta a les accions definides** → Tal i com s'ha comentat al punt 2, dins de la documentació generada al desplegament del pla director, el centre recopila i arxiva totes aquelles evidències definides per cada acció amb l'objectiu de donar resposta i traçabilitat al seu assoliment.

**4. TC\_013\_E33\_2023\_04\_Definir les responsabilitats per a l'execució de les accions i l'assoliment dels objectius** → Les responsabilitats s'han definit al quadre descriptiu d'indicadors del pla director, per cada objectiu i accions.

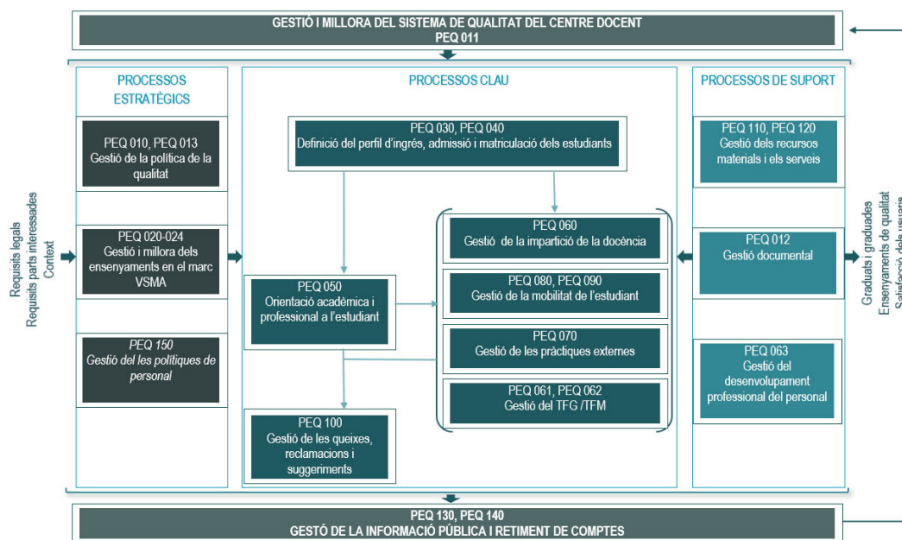
Com a resultat de l'informe de seguiment del pla director, s'ha obtingut un pla d'accions de millora que s'afegeix al [pla de millores del centre](#) per tal de continuar amb la millora de les activitats que desenvolupa el centre. Entre aquestes millores s'inclouen petites modificacions en el document del pla director, el qual ha estat aprovat per la Junta de Facultat en data 19 de març de 2024.

Pel que fa a accions de millora, el pla de millores resultat de l'informe de seguiment del Pla Director es considera suficient per donar resposta a aquest eix, per tant, fruit d'aquest informe de revisió no se'n desprèn cap nova acció.

**03**  
Estructura de processos

**03.Estructura de processos**

La Facultat de Psicologia disposa d'un mapa de processos el qual inclou els PEQs que fan referència a cada procés del mapa amb la seva codificació (Fig.2). A més a més el centre ha realitzat ja, com a mínim, una revisió de cadascun d'ells fent servir una fitxa de revisió individualitzada per cada procés, la qual evidencia aquells canvis introduïts a la nova versió. Aquesta fitxa és el resultat de la proposta de millora que es va plantejar a l'informe de revisió del curs 21-22 (TC\_011\_E33\_2023\_01) i que es continuarà fent servir a les properes revisions de PEQs obtenint així un històric de canvis on queda registrada l'evolució i la millora dels processos al llarg dels anys. A més a més, la fitxa de revisió també serveix per registrar les propostes de millora detectades cada any, que s'incorporen al pla de millores del centre.



Nota: En cursiva el procés, el propietari del qual, és extern al centre.

Figura 2. Mapa de processos de la Facultat de Psicologia



Tant el mapa de processos com els mateixos PEQs es troben publicats a la pàgina web del SAIQU en la seva última versió.

Per tant, la Facultat de Psicologia té actualment les següents versions dels seus PEQs:

<u>PROCÉS</u>	<u>VERSÍO</u>	<u>ESTAT</u>
<a href="#">PEQ 010 sobre la política</a>	3	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 011 sobre revisió SAIQU</a>	3	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 012 sobre gestió documental</a>	2	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 013 sobre Pla Director</a>	2	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 020 sobre verificació títols</a>	4	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 021 sobre seguiment de títols</a>	2	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 022 sobre modificació de títols</a>	2	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 023 sobre acreditació de títols</a>	2	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 024 sobre supressió i extinció de títols</a>	2	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 030 sobre admissió i matriculació graus</a>	3	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 040 sobre admissió i matrícula màsters</a>	3	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 050 sobre orientació estudiants</a>	3	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 060 sobre programació academicodocent</a>	3	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 061 sobre gestió TFG</a>	2	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 062 sobre gestió TFM</a>	2	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 063 sobre Formació PDI</a>	2	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 070 sobre pràctiques externes</a>	4	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 080 sobre mobilitat internacional</a>	3	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 090 sobre mobilitat nacional</a>	3	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 100 sobre queixes i suggeriments</a>	3	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 110 sobre Gestió recursos</a>	3	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 120 sobre Gestió serveis</a>	3	APROVAT 12/07/2023
<a href="#">PEQ 130 sobre Anàlisi resultats</a>	3	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 140 sobre publicació informació</a>	3	APROVAT 22/11/2023
<a href="#">PEQ 150 sobre Provisió de places personal acadèmic</a>	2	APROVAT 22/11/2023

Segons es va establir a l'informe de revisió del curs 21-22, s'ha sistematitzat anualment la revisió i millora dels PEQs amb l'ús de la fitxa de revisió, per tant, durant el 2024 es tornarà a revisar i aprovar, si escau, tots els PEQs. En aquesta propera revisió s'analitzarà el grau de maduresa dels processos i es plantejarà si les properes revisions mantindran una periodicitat anual o passen a revisar-se biennalment.

No es consideren propostes de millora com a resultat de l'anàlisi d'aquest eix.

04

Processos  
documentats

## 4. Processos documentats

El PEQ 012 sobre gestió documental estableix la sistemàtica sobre com realitza el centre la recollida i arxivament de la documentació que genera el seu SAIQU. A l'informe de revisió del curs 21-22 s'havia elaborat aquest document per primera vegada i actualment ja es disposa de la segona versió publicada a la pàgina web del SAIQU.

A la revisió del SAIQU del curs 21-22 es van proposar dues millores per aquest eix:

- TC\_011\_E33\_2023\_02 → Crear un document tipus *Checklist* per controlar l'arxivament de les evidències documentals associades als processos.
- TC\_011\_E33\_2023\_03 → Elaborar el Manual de Qualitat del centre

Pel que fa a la primera proposta s'ha elaborat un document amb codificació DOC\_FP\_012\_01, evidència documental del PEQ 012, que serveix de *checklist* per controlar l'arxivament de les evidències de tots els PEQs. Aquest document ha estat molt útil per poder millorar en la gestió documental i també per identificar febleses. Per exemple, s'ha identificat la necessitat de revisar acuradament a la propera revisió dels PEQs tota la documentació que apareix a l'apartat 10 dels mateixos (Documentació associada al procés). Amb aquesta proposta es busca sintetitzar la informació que cal arxivar com a evidència dels processos i evitar tenir documentació poc rellevant o inclús amb informació duplicada.

La segona proposta, procedent ja de l'informe de revisió del curs 20-21, s'ha assolit més tard del que estava previst. El centre pretenia elaborar el manual de qualitat durant el segon semestre de 2023 i, tot i que es va començar a redactar a l'octubre de 2023, per raons de prioritització d'altres tasques s'ha acabat de redactar durant el mes de febrer i encara està pendent de revisió i aprovació per la Comissió de Qualitat. Per tant, es pot afirmar que totes dues propostes de millora s'han assolit, però només una dins el termini establert a l'informe de revisió del curs 21-22.

Es pot concloure, doncs, que la Facultat de Psicologia ha sistematitzat la revisió dels seus processos, els quals es revisaran aquest any 2024 per tercera vegada amb l'actual equip deganal. Amb aquesta tasca es vol enfortir el sistema de gestió i detectar aquells punts febles que permetin millorar contínuament els processos del SAIQU.

Com a accions de millora d'aquest eix es proposa que a la propera revisió dels PEQs es faci un anàlisi acurat de la documentació associada al procés (apartat 10 dels PEQs) per tal de seleccionar aquelles evidències que siguin necessàries i descartar, si escau, les que siguin poc rellevants o aportin informació duplicada. L'objectiu d'aquesta proposta és no només millorar el procediment de treball en si, sinó també millorar la gestió documental de cadascun dels PEQs.



05

Quadre de  
comandament

## 5. Quadre de comandament

Les eines per a l'anàlisi i gestió dels diferents indicadors, com es va indicar a l'informe de revisió del curs 20-21, es centralitzaven només en l'espai VSMA de la UB on els indicadors que es mostraven estaven relacionats únicament amb titulacions. Més endavant, la UB va posar a disposició de tots els centres una altra eina més innovadora, el quadre de comandament [Business Intelligence](#), on es dona la informació d'una manera més interactiva i també més gràfica que finalment s'ha implantat definitivament com a quadre de comandament genèric de la UB.

A l'informe de revisió del curs 21-22 es proposava crear una eina de gestió dels indicadors que integrés les dades disponibles a l'espai VSMA i Business Intelligence de la UB amb les dades estratègiques de la Facultat (Pla Director i PEQs).

Per donar resposta a aquesta millora (TC\_011\_E33\_2023\_04), el centre va elaborar un quadre de comandament amb tots els indicadors definits tant al pla director com als PEQs elaborats al 2022. A més a més, i fruit de la revisió que es va fer dels PEQs al 2023, aquest quadre de comandament es va modificar i actualitzar amb les noves dades del curs 2022-2023. També es van elaborar dos [quadres descriptius dels indicadors](#) del pla director per una banda, i de la relació dels PEQs del SAIQU per una altra, que descriuen l'origen dels indicadors, les persones responsables, com es realitza el càlcul de l'indicador i els valors acceptació i meta establerts per cada responsable. Per tant, es pot observar una evolució en com el centre gestiona les seves dades des d'el primer informe de revisió del SAIQU a aquest.

Actualment, tant el quadre de comandament com els dos quadres descriptius d'indicadors es troben publicats a la pàgina web del SAIQU, així com també a l'espai Sharepoint.

Aquests indicadors han estat molt útils a l'hora de realitzar tant la revisió dels PEQs com l'informe de seguiment del Pla Director, ja que aporten informació molt valuosa per poder establir si els objectius s'acompleixen o no. En aquells casos que s'ha considerat que un indicador no donava prou informació per poder valorar l'assoliment o no d'un objectiu, s'ha eliminat o s'ha afegit d'altres considerats més adients, tot justificant la modificació o bé a les fitxes de revisió dels PEQs o bé a l'informe de seguiment del Pla Director.

En aquest sentit, pel que fa als indicadors, es manté la mateixa metodologia de treball que a l'apartat anterior, és a dir, a la propera revisió dels PEQs es revisarà amb detall cadascun dels indicadors (apartat 11 dels PEQs) per valorar si són vàlids per mesurar l'assoliment dels objectius o si, per contra, cal modificar-los.

06

Informació  
pública i retiment  
de comptes

## 6. Informació pública i retiment de comptes

Actualment, el centre disposa de la versió 3 del [PEQ 140 Procés de publicació d'informació sobre titulacions](#) i també la versió 3 del [PEQ 100 Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments](#), els quals es van revisar i aprovar durant el 2023.

Pel que fa al PEQ 100, fruit de l'última revisió es va afegir una millora que consisteix en portar un registre de les diferents entrades a les bústies de queixes i suggeriments i dubtes i consultes per poder posteriorment elaborar l'informe de queixes i poder fer un anàlisi de com es comunica el centre amb la comunitat universitària i com poder implementar millores en aquest sentit. Així doncs, durant el 2023 s'ha elaborat l'informe de queixes, reclamacions i suggeriments (dades 2021-2022) tal i com ja s'havia establert a l'informe de revisió del SAIQU del curs 20-21 (TC\_100\_E31\_2022), que encara estava pendent de redacció i el mateix informe (dades 2022-2023) com també s'havia establert a l'informe de revisió del SAIQU del curs 21-22 (TC\_100\_E32\_2023\_01). Per tant, ja es disposa de dos informes sobre les queixes, reclamacions i suggeriments i es realitzarà un tercer informe amb les dades 2023-2024 un cop acabat el curs. Amb aquests informes es disposa d'una sèrie de dades que permeten realitzar els càlculs dels valors pel quadre de comandament que, posteriorment, serveixen per treure conclusions i establir noves propostes de millora. En aquest sentit, cal destacar també la segona proposta de millora sorgida arrel de la revisió del PEQ: *Millorar la comunicació i la gestió amb els usuaris i usuàries de les bústies de queixes, reclamacions i suggeriments (TC\_100\_E32\_2023\_02)*.

Fins ara s'ha establert resoldre el màxim possible de peticions en un període de temps de 20 dies hàbils, en comptes dels 30 que hi ha fixats per normativa. A l'escurçar els temps de resposta es busca millorar les dades de satisfacció actuals respecte a la gestió de les queixes i suggeriments. A la propera revisió del PEQ 100 s'analitzaran els indicadors i segons els valors assolits s'hi prendran noves accions per millorar aquest punt.

En quant al PEQ 140, fruit de la revisió del SAIQU del curs 21-22 es va proposar fer modificacions a la pàgina web per actualitzar-la amb totes les novetats del Sistema de garantia de la Qualitat que el centre està implementant. Així, actualment a la pàgina web del SAIQU es troba tota la documentació generada fins ara, que inclou: Política de Qualitat, Pla Director revisat, versions vigents dels PEQs, quadre de comandament, informes de revisió del SAIQU, pla de millores 2022 i tota la documentació relacionada amb els processos VSMA. Queda pendent de publicar, fins que s'aprovi per Comissió de Qualitat, el pla de millores 2023, el Manual de Qualitat i aquest informe de revisió del SAIQU.

També s'ha fet l'actualització del web en la seva pàgina en castellà i s'ha establert una proposta de millora, fruit de l'informe de seguiment del Pla Director, per incrementar un 20% les publicacions en castellà i anglès a la pàgina web, entre els cursos 23-24 i 24-25 (TC\_140\_E21\_2023\_02). Amb aquesta proposta es busca millorar també les pàgines corresponents a aquests dos idiomes per poder mantenir al dia a tot el conjunt de la comunitat universitària.

Els indicadors associats al PEQ 140, centrats únicament en la satisfacció dels alumnes de grau i màsters amb la informació pública, mostren valors satisfactoris, allunyats del valor meta establert, però constants al llarg dels cursos, pel que amb les accions descrites anteriorment es busca millorar una mica més aquests valors.



Finalment, de l'anàlisi d'aquest eix es desprèn una proposta de millora: Revisió acurada i seguiment de l'indicador I\_FP\_100\_02 sobre l'ítem 16 *He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments* de l'enquesta a titulats i titulades de grau del Gabinet Tècnic del Rectorat, per tal de poder valorar si l'acció de millora TC\_100\_E32\_2023\_02 ha tingut un impacte positiu en la millora de l'indicador o si per contra cal prendre altres accions que permetin millorar-lo. Si és així, el centre estudiarà propostes alternatives i les publicarà tant a la fitxa de revisió del PEQ 100 com al Pla de Millores del centre.



## Accions de millora del SAIQU del centre

Fruit de les valoracions fetes pel centre en aquest informe de revisió es desprèn el següent pla d'actuacions i millores que s'incorporen al Pla de Millores del centre. Totes les propostes de millora derivades dels informes de revisió 2020-2021 i 2021-2022, com s'ha comentat anteriorment a la descripció dels diferents eixos, ja s'han assolit i no s'han inclòs en aquest quadre de millores.

Eix	Codi de la millora	Acció de millora	Termini (aproximat)	Responsable	Indicador/Evidència d'assoliment
01 Política i objectius de Qualitat	-	-	-	-	-
02 Pla d'actuació (Objectius)	-	-	-	-	-
03 Estructura de processos	-	-	-	-	-
04 Processos documentats	TC_011_E33_2024_01	Realitzar un anàlisi acurat de la documentació associada al procés (apartat 10 dels PEQs) a la propera revisió dels PEQs, per tal de seleccionar aquelles evidències que siguin necessàries i descartar, si escau, les que siguin poc rellevants o aportin informació duplicada.	Segon semestre de 2024	Responsables de PEQ	Fitxes de revisió dels PEQ
05 Quadre de comandament	TC_011_E33_2024_02	Realitzar un anàlisi acurat dels indicadors associats al procés (apartat 11 dels PEQs) a la propera revisió dels PEQs, per tal de valorar si aquests indicadors són adequats per l'assoliment dels objectius o si, per contra, cal modificar-los.	Segon semestre de 2024	Responsables de PEQ	Fitxes de revisió dels PEQ
06 Informació pública i retiment de comptes	TC_100_E32_2024_01	Revisió acurada i seguiment de l'indicador I_FP_100_02 sobre l'ítem 16 <i>He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments</i> de l'enquesta a titulats i titulades de grau del Gabinet Tècnic del Rectorat, per tal de poder valorar si l'acció de millora TC_100_E32_2023_02 ha tingut un impacte positiu en la millora de l'indicador o si per contra cal prendre altres accions que permetin millorar-lo.	Segon semestre de 2024	Responsable PEQ 100	Informes del Gabinet Tècnic del Rectorat curs 2022-2023