

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE LA QUALITAT**

**Procés PE02. Definició, desplegament i seguiment del Sistema de
Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
00	24/01/2008	Disseny inicial
01	Març de 2010	Actualització
02	Setembre 2018	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat de la UAB	26 d'abril de 2019

1. Objectiu

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la UAB és l'eina amb què es dota la Universitat per garantir la qualitat dels seus programes formatius oficials de grau, màster universitari i doctorat, mitjançant la gestió per processos orientats a la millora contínua.

El caràcter generalista de la UAB i el nivell d'autonomia dels seus centres propis aconsellen el disseny d'un SGIQ transversal que actuï com a sistema de qualitat marc per a tota la Universitat, i el desplegament concret del mateix en SGIQs particulars de cada centre, que integrin els objectius de qualitat perseguits per la Universitat en les seves línies estratègiques i recullin les especificitats dels estudis desenvolupats en cada centre i amb la seva pròpia idiosincràsia.

L'objectiu d'aquest procés és establir la sistemàtica que s'ha d'aplicar en el disseny del SGIQ marc, el seu desplegament en els SGIQ dels centres, en la revisió periòdica del seu funcionament detectant àrees de millora, així com assolir la certificació de la implantació del mateix sistema transversal.

2. Àmbit d'aplicació

El SGIQ de la UAB és un model marc de processos transversals dels àmbits centrals de la UAB que s'apliquen a tots els centres propis de la universitat, amb unes implicacions de responsabilitat i seguiment a cada centre, que l'adapta a les seves necessitats i interessos mitjançant l'elaboració d'un SGIQ del centre.

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés s'estén, per tant, a tots els processos del SGIQ marc i a tots els processos dels SGIQ dels centres.

3. Propietat del procés

Propietat: Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat, que té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Oficina de Qualitat Docent, amb el suport tècnic de l'Àrea d'Organització i de Planificació, s'encarrega de la gestió del procés, del calendari, la interlocució amb els diferents àmbits de responsabilitat de processos transversals, per a la documentació, el manteniment dels indicadors, i la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

En relació amb els SGIQ de centre, són responsables de la seva gestió i revisió els Equips de Direcció de cada centre, personalitzats en el degà/na, director/a o en qui deleguin, amb col·laboració amb el Gestor/a de Qualitat del centre que tenen el compromís de desplegar i adaptar el SGIQ marc a les seves característiques i necessitats, mitjançant l'elaboració d'un SGIQ adaptat al centre. En ells recau, per tant, la responsabilitat de planificar, executar, revisar i modificar els processos del SGIQ del seu centre.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
<u>Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior-ENQA</u>
<u>Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials</u>
<u>Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat</u>
<u>Reial Decret 420/2015, de 17 de juny, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris</u>

<u>Directrius del programa AUDIT</u>
<u>Guia d' AQU per a la certificació de la implantació del SGIQ</u>
<u>La UAB del futur: Visió 2030</u>
<u>Manual del SGIQ de la UAB</u>
<u>Manual de processos del SGIQ de la UAB</u>
Model de procés
Model de revisió de procés
Model de taula de millores

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Gestor	Ubicació
Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat	Oficina de Coordinació Institucional	Web UAB
Actualització/nova versió del Manual del SGIQ marc de la UAB	Oficina de Qualitat Docent	<u>Espai qualitat web</u>
Actualització/nova versió dels processos transversals del SGIQ marc de la UAB		
Informes de revisió dels processos del SGIQ marc de la UAB	Propietat de cada de procés	Gestor documental NEBULA: <u>Espai SGIQ MARC UAB</u>
Pla de millores dels processos del SGIQ marc de la UAB		
Sol·licitud de certificació del SGIQ marc de la UAB	Oficina de Qualitat Docent	
Informe de gestió de la qualitat docent de la UAB		

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent i s'aprova per la Comissió de Qualitat de la UAB.

Es revisaran fonamentalment el grau d'implementació de les propostes de millora de cada procés del SGIQ marc de la UAB.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Responsable	Ubicació
PE02-IND01	Percentatge de processos modificats en cada revisió periòdica	Oficina de Qualitat Docent	Gestor documental NEBULA: <u>Revisió SGIQ UAB</u>
PE02-IND02	Percentatge de centres docents amb revisió del SGIQ		
PE02-IND03	Percentatge de centres docents amb favorable a l'estàndard 3-SGIQ en el procés d'acreditació de titulacions		

8. Desenvolupament del procés

8.1 Disseny del SGIQ marc de la Universitat

La definició del SGIQ marc de la UAB és responsabilitat de l'Equip de Govern, sota la coordinació del Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat, amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent i l'aprovació de la Comissió de Qualitat de la UAB

La voluntat de la UAB de ser una universitat excel·lent en docència i de referència es reflecteix en la definició del SGIQ marc a partir d'una estructura bàsica que inclou:

- Processos clars de definició, desenvolupament i seguiment orientats a la millora dels processos formatius
- Accions ben definides d'orientació i suport a l'estudiant
- Política de personal (Professorat i PAS) que faciliti el seu desenvolupament personal i professional i la captació de talent
- Recursos materials (instal·lacions i equips) que permetin desenvolupar els programes formatius en les millors condicions possibles
- Mecanismes de difusió, transparència i rendició de comptes que facin visible la tasca de la Universitat.

En el seu disseny s'han considerat com referències, els Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior, el RD 1393/2007, les Directrius del programa AUDIT, així com les referències a la qualitat docent recollides als estatuts de la UAB, als plans directors i objectius estratègics de la Universitat.

Sota aquestes premisses, el mapa de processos transversals de la UAB classifica els processos com estratègics (lligats directament a la estratègia i proporcionen directrius per a la resta de processos, guiant la UAB cap a la consecució de la seva missió), claus (directament vinculats al procés formatiu, amb un impacte més significatiu en l'alumnat i la societat) i de suport (que donen suport a la resta de processos).

La redacció del Manual del SGIQ i del Manual dels processos del SGIQ de la UAB va ser encarregada per l'Equip de Govern a l'Oficina de Qualitat Docent durant el curs 2007-2008.

El disseny del SGIQ marc de la UAB va ser avaluat per AQU Catalunya dins el marc del programa AUDIT i valorat positivament en data de 23 de novembre de 2010.

En la mateixa data, i atès que el SGIQ marc de la UAB també recull la part no transversal de cada procés, cada centre propi de la UAB també va rebre la valoració positiva de l'avaluació d'AQU Catalunya.

La coordinació del desplegament del SGIQ marc recau en el Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat, que compta amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD). Les propietats dels diferents processos, així com l'àmbit de suport tècnic corresponents, són responsable del desplegament efectiu de cadascun dels processos.

L'aprovació del SGIQ transversal recau en la Comissió de Qualitat de la UAB.

8.2 Disseny i desplegament del SGIQ en els centres.

El SGIQ marc de la UAB es desplega de forma descendent en els centres propis de la Universitat. L'equip de direcció de cada centre adapta el SGIQ marc de la Universitat a les seves característiques distintives mitjançant l'elaboració i implantació efectiva d'un SGIQ propi de centre que s'aprova per la Junta de Centre. El degà/na o el director/a del centre, o en qui deleguin, amb el suport del Gestor/a de Qualitat del centre, té la responsabilitat de definir-lo, desplegar-lo i fer-ne el seguiment.

El grau de vinculació dels processos del SGIQ marc als centres varia i, en funció de cada procés, les activitats més rellevants poden recaure en àmbits centralitzats o en els centres. En aquest sentit, el procés recollit al SGIQ marc estableix el procediment general a seguir, les normatives vinculades, la documentació que es genera i es custodia i les indicacions per fer un seguiment de l'eficiència del procés, deixant en

mans del SGIQ del centre l'establiment del procediment detallat, que podrà ser diferent a cada centre.

El centre pot, en el seu SGIQ, desenvolupar normatives pròpies, utilitzar indicadors complementaris, generar documents addicionals i normativitzar amb més detall les activitats i els seus responsables.

8.3 Seguiment i actualització del SGIQ marc i dels centres

La responsabilitat de coordinació del seguiment del SGIQ marc recau en el Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat, que compta amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) i de l'Àrea d'Organització i Planificació (AOP).

En relació amb el SGIQ marc de la UAB, periòdicament de forma anual, els propietaris del procés juntament amb els responsables de gestió del mateix, revisen els processos i, si escau, l'actualitzen tot creant una nova versió. La revisió del procés també comporta l'actualització i anàlisi dels indicadors i la revisió i actualització del pla de millora.

Com a resultat d'aquesta revisió, el responsable de cada procés elaboren un informe de revisió on s'inclouen els següents aspectes:

- Valoració del procés durant el darrer curs acadèmic: millores implantades, incidències detectades, grau de satisfacció dels usuaris, si s'escau, relació amb les línies estratègiques de la UAB i de l'Equip de Govern,...
- Revisió dels indicadors i de la utilitat de la informació generada en el procés (si és suficient, si calen modificacions,...)
- Millores previstes en el procés i la seva relació, si s'escau, amb les línies estratègiques de la UAB i de l'Equip de Govern.

El Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat Docent, amb el suport tècnic de l'OQD, elabora l'Informe de gestió de la qualitat del SGIQ per a la seva aprovació per la Comissió de Qualitat de la UAB. La comissió de Qualitat de la UAB aprova finalment tant la revisió del SGIQ (i si escau, l'actualització dels processos del sistema), com l'informe de gestió de la Qualitat docent.

En relació amb el SGIQ de cada centre, la responsabilitat de revisar-lo recau en el degà/na o en el director/a del centre, o en qui delegi, que té la potestat de modificar els seus processos. Qualsevol oportunitat de millora detectada en un centre i susceptible de generar modificacions en el SGIQ marc es comunica al responsable del procés marc.

8.4 Implantació de les millores

El propietari de cada procés transversal del SGIQ marc de la UAB és el responsable d'implementar les millores detectades que figuren en el Pla de millores.

El degà/na o el director/a del centre, o en qui delegui, és el responsable d'implementar les millores detectades en els processos del SGIQ del seu centre.

El responsable últim d'assegurar que es duen a terme les millores proposades en tots aquest processos del SGIQ marc de la UAB és el Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat.

8.5 Certificació de la implantació del SGIQ

Després de la implantació del SGIQ marc de la UAB i dels SGIQs dels centres, aquests poden optar per la certificació per part d'AQU d'aquesta implantació amb l'objectiu de:

- comprovar que el sistema està implantat i desplegat en el centre
- comprovar que el sistema és adequat per a l'assegurament de la qualitat
- promoure la cultura de la qualitat en el marc de l'assegurament de la qualitat
- assegurar la qualitat dels programes formatius.

Per optar per la certificació de la implantació del SGIQ el centre ha de complir amb els requisits recollits a la Guia d'AQU per a la certificació de la implantació de SGIQ.

La sol·licitud de certificació del SGIQ d'un centre requerirà, prèviament, l'autorització per part de la Comissió de Qualitat de la UAB (delegada del Consell de Govern).

Com la UAB disposa d'un SGIQ marc que recull els aspectes transversals dels processos i també de SGIQs propis de cada centre propi que recullen els aspectes específics de centre, tal com preveu AQU, prèviament a la certificació del SGIQ d'un centre AQU avaluarà els aspectes transversal del SGIQ marc.

8.6 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, professors Professorat i PAS relacionat amb les titulacions	Debats a través dels seus representants en les Comissions delegades del Consell de Govern (Comissió de Qualitat) i de la Junta de Centre (SGIQ_Centre). Participació en el seguiment dels SGIQ de centres a través dels mecanismes que aquests estableixin a tal efecte.
Equips de Direcció dels centres	Són els responsables de la definició i el seguiment del SGIQ de Centre. Reunió anual amb el Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat.

8.7 Informació pública

La informació relacionada amb el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) és pública a l'espai de qualitat docent del web de la UAB, on es pot trobar tant la relacionada amb el SGIQ marc de la UAB com amb els SGIQ dels centres propis i adscrits de la UAB.

8.8 Rendició de comptes

La Comissió de Qualitat de la UAB presenta al Consell de Govern l'informe de rendiment de comptes en matèria de qualitat així com la revisió del SGIQ de la UAB.

El SGIQ revisat, els informes de revisió així com l'informe de gestió de la qualitat que es presenta a la Comissió de Qualitat (delegada del Consell de Govern) i que es difon posteriorment a través del portal UAB constitueix el document més important de rendició de comptes d'aquest procés.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, per la participació dels dits col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions delegades del Consell de Govern (Comissió de Qualitat).
- Juntes de Centre o comissions delegades de la mateixa (Comissió de Qualitat).

9. Diagrama de flux

