

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA  
INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)**

**Procés PC09. Gestió documental**

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

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

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

## 1. Objectiu

L'objectiu principal del procés és organitzar les accions per a la gestió i publicació de la documentació i la informació generada pel Sistema de Garantia Interna de la Qualitat-SGIQ de la UAB, tot garantint l'accessibilitat als diferents grups d'interès.

## 2. Àmbit d'aplicació

El contingut d'aquest procés implica la documentació d'entrada i de sortida i informació dels àmbits següents:

- Manual del SGIQ marc de la UAB
- Processos que engloba el SGIQ marc.
- Indicadors generats pel SGIQ
- Processos del SGIQ de cada centre propi.

## 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, que s'encarrega de la gestió del procés, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés, amb coordinació amb els diferents àmbits de responsabilitat de processos .

Les tasques específiques que es desenvolupen en els centres són propietat del degà/na o el director/a del centre, o persona en la que delegui, que vetlla pel seu desenvolupament, la seva supervisió i el seu seguiment. La OQD amb coordinació amb els Gestors de Qualitat dels centres proporciona indicacions, documentació en informació per a la gestió correcta del procés.

## 4. Documentació associada (inputs)

Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la UAB
Manual de processos del SGIQ
Guia per a la certificació del SGIQ d'AQU

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor
Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)	<u>Espai de qualitat docent del web de la UAB</u>	Oficia de Qualitat Docent
Documentació generada dels processos	<u>Web de la UAB</u> <u>Espai de qualitat docent del web de la UAB</u> <u>Intranet UAB</u> Web de Qualitat dels centres propis Aplicacions corporatives i diferents unitats de xarxa dels àmbits de responsabilitat	Oficia de Qualitat Docent + altres àmbits de responsabilitat
Indicadors	<u>Intranet de dades (DATA/DATADASH)</u> <u>SIQ Graus i Màsters</u> <u>SIQ Doctorat</u> <u>Titulació en xifres</u> <u>Espai de qualitat docent del web de la UAB</u>	Oficina de Gestió de la Informació i de la Documentació +

	<a href="#">Web de la UAB</a> Diferents sistemes corporatius	altres àmbits de responsabilitat
--	---	----------------------------------

## 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 Vicerectorat de Programació Acadèmica i de Qualitat, amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent en coordinació amb els àmbits de responsabilitat dels processos i dels Gestors de Qualitat dels centres.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Traçabilitat de les versions dels documents
- Validació i fiabilitat de les dades
- Terminis de lliurament:
  - dels informes de revisió dels processos i dels valors dels seus indicadors
  - de les noves versions dels processos, si escau

## 7. Indicadors

Aquest procés no genera indicadors.

## 8. Desenvolupament del procés

La gestió documental del SGIQ de la UAB permet ubicar, preservar, publicar i gestionar la documentació associada al Sistema de Garantia Interna de la Qualitat-SGIQ de la UAB següent:

- La documentació directament associada al SGIQ. Sota aquest apartat s'inclou:
  - El Manual del SGIQ
  - El Manual de processos del SGIQ
  - La documentació associada a cada procés (inputs i outputs)
  - Els indicadors associats als processos
  - Els informes de revisió dels processos
  - Els plans de millora
- Els indicadors de caràcter acadèmic necessaris per valorar els resultats obtinguts en les titulacions.

En tots els casos, quan un document es modifica, deixa de ser vigent, o es crea un nou document, s'avisen els col·lectius afectats a través dels seus representants en les Comissions que n'han aprovat, si s'escau, la modificació o la creació, així com als òrgans responsables dels centres, als Gestors de Qualitat dels centres i a les eventuais àrees tècniques i serveis implicats i si s'escau es publica.

Cada àmbit de responsabilitat de processos garanteix el control de versions i la seva accessibilitat en les ubicacions pròpies. Pel que fa al Manual del SGIQ i els processos, quan un document es modifica se li assigna un nou número de revisió i en la caràtula del procés es consigna i registra la data de la revisió. Es publica la darrera versió de la documentació.

## **8.1. Documentació directament associada al Sistema de Garantia Interna de la Qualitat Marc de la UAB**

### **8.1.1 Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat-SGIQ**

El Manual del SGIQ mostra a la seva primera pàgina la versió, la data d'aprovació, qui l'ha elaborat i qui l'aprova.

El responsable de l'elaboració del Manual del SGIQ és Vicerector de Programació Acadèmica i de Qualitat, amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent. L'OQD s'encarrega d'assegurar el manteniment de la publicació i custòdia del Manual vigent del SGIQ, i les versions anteriors, mitjançant una eina (nebula: espai SGIQ Marc UAB) que permet compartir informació on-line, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etc.

Codificació del manual del SGIQ de la UAB: primerament es designa la denominació "Manual SGIQ marc UAB". Tot seguit s'especifica el número de versió, el qual comença pel v0 quan aquest no ha estat modificat, i, en cas d'edició, s'inicia per v01, v02, v03, etc., en connexió amb quantes vegades s'ha editat. Posteriorment s'escriu l'any d'entrada en vigor, que coincideix, llevat de casos excepcionals, amb la data d'aprovació del document.

Exemple de codificació: "Manual SGIQ marc UAB v03 2018"

### **8.1.2 Processos del SGIQ**

Els documents corresponents a cada un dels processos tenen la mateixa estructura en relació als punts que han de contenir:

- Una primera pàgina que identifica el procés i la seva versió actual (conjuntament amb el motiu de la modificació), els responsables de l'elaboració, l'aprovació del procés i la data d'aprovació d'aquest.
- 1. Objectiu: definició de l'objectiu del procés.
- 2. Àmbit d'aplicació: àmbit d'aplicació del procés .
- 3. Propietat del procés: identificació de la propietat del procés, entesa com la persona o el càrrec amb potestat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment, i garantir la implementació de les millores. En aquest apartat també s'inclou el responsable de la gestió, que és l'encarregat de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.
- 4. Documentació associada (inputs): habitualment normatives (d'àmbit estatal, autonòmic i pròpies de la UAB) i documentació en la que es recolza el procés.
- 5. Documentació generada (outputs): documentació que es genera al llarg del procés inclosos conjunt de dades e indicadors que es generin en el propi procés.
- 6. Revisió i millora: la forma en la qual el procés es revisa i millora.
- 7. Indicators: un conjunt d'indicators que mesuren l'eficàcia del mateix procés.
- 8. Desenvolupament del procés: descripció del procés, en què consisteix, mitjançant diferents apartats que varien en funció de la seva complexitat. Inclou sempre:
  - La revisió de les accions objecte del procés.
  - La participació dels grups d'interès.
  - La manera de gestionar la informació pública.
  - Com es realitza la rendició de comptes als diferents col·lectius.
  - Si escau, el/s procediment/s en el que es desenvolupa el procés
- 9. Diagrama de flux: representació gràfica del procés.

El responsable de l'elaboració de cada procés del SGIQ està definit en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent, qui notifica a l'OQD qualsevol modificació del procés. L'OQD s'encarrega d'assegurar el manteniment, la publicació i custòdia dels processos del SGIQ, vigent i les versions anteriors, mitjançant una eina (nebula: espai SGIQ Marc UAB) que permet compartir informació on-line, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etcètera. A més, els processos són accessibles de forma pública i universal mitjançant l'espai SGIQ UAB del web de la Universitat.

Codificació dels processos del SGIQ de la UAB: Primerament es codifica el procés "P", la tipologia ("E" si és un procés classificat com estratègic, "C" si és clau i "S" si és de suport) i el seu codi numèric. Seguidament es designa el nom del procés. Tot seguit s'especifica el número de versió, el qual comença pel v0 quan aquest no ha estat modificat, i, en cas d'edició, s'inicia per v01, v02, v03, etc., en connexió amb quantes vegades s'ha editat. Posteriorment s'escriu l'any d'entrada en vigor, que coincideix, llevat de casos excepcionals, amb la data d'aprovació del document.

Exemple de codificació: PS06 Satisfacció del grups d'interès v02 2018.

Codificació dels procediments dels processos del SGIQ de la UAB: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la codificació de procediment (PRD) seguida del codi numèric del procediment i la denominació del procediment.

Exemple de codificació: "PE03-PRD01 Verificació de titulacions de graus i de màsters universitaris".

### **8.1.3 Documentació associada a cada procés (inputs i outputs)**

En els diferents processos en els quals s'organitza el SGIQ de la UAB, es fa referència a la documentació associada (*inputs*) i als documents generats (*outputs*) pels dits processos.

- **Documentació associada (*inputs*):** són els documents de referència, sobre els quals es sosté el procés. Inclou legislació d'àmbit estatal i autonòmic, normatives de la Universitat, documentació generada en altres informes, models de documents, etc.
- **Documents generats (*outputs*):** són documents generats en el mateix procés. Inclouen actes de les reunions dels diferents òrgans de responsabilitat, informes o memòries d'activitats, indicadors, plans de millora i procediments. Cada procés recollirà aquesta documentació així com la seva ubicació.

La responsabilitat de la documentació associada (*inputs*) i la documentació generada (*outputs*) recau en la propietat del procés, amb el suport de l'àmbit tècnic corresponent. El manteniment i la custòdia d'aquesta documentació seguirà les indicacions de cadascun dels processos.

### **8.1.4 Indicadors d'acompliment dels processos**

La propietat de cada procés defineix, dins del propi procés, quins dels indicadors generats pel procés seran utilitzats, durant la revisió del mateix, com a mesura d'eficàcia del procés.

La responsabilitat dels indicadors recau en la propietat del procés, amb el suport de l'àmbit tècnic corresponent. El manteniment i la custòdia d'aquests indicadors seguirà les indicacions de cadascun dels processos.

Codificació dels indicadors dels processos del SGIQ de la UAB: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la codificació d'indicador (IND) seguida del codi numèric del procediment i la denominació de l'indicador.

Exemple de codificació: "PE03-IND01 Nombre de propostes aprovades per la Junta del CIC".

La resta d'indicadors es classifiquen per conceptes acadèmics com ara a la intranet de dades, al DATA, DATADASH, web de la UAB, etc.

### **8.1.5 Informes de revisió de procés**

Tal com estableix el PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ i també els mateixos processos, de forma periòdica els processos es revisen i generen un informe de revisió.

El responsable de l'elaboració de l'informe de revisió de cada procés del SGIQ recau en la propietat definida en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent, qui farà arribar a l'OQD cada informe de revisió. L'OQD s'encarrega d'assegurar la custòdia dels informes de revisió dels processos del SGIQ, vigent i les versions anteriors, mitjançant una eina (nebula: [espai SGIQ Marc UAB](#)) que permet compartir informació on-line, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etcètera.

Codificació dels informes de revisió dels processos del SGIQ de la UAB: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la denominació "Informe de revisió" més l'any de revisió.

Exemple de codificació: "PS05 Informe de revisió 2018".

### **8.1.6 Plans de millora**

Fruit dels informes de revisió dels processos del SGIQ es poden derivar accions de millora recollides al plans de millora de cada procés.

El responsable de l'elaboració i manteniment dels plans de millora de cada procés del SGIQ recau en la propietat definida en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent, qui farà arribar a l'OQD cada pla de millora. L'OQD s'encarrega d'assegurar la custòdia dels plans de millora dels processos del SGIQ, vigent i les versions anteriors, mitjançant una eina (nebula: [espai SGIQ Marc UAB](#)) que permet compartir informació on-line, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etcètera.

Codificació dels plans de millora dels processos del SGIQ de la UAB: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la denominació "Pla de millora" més l'any de revisió.

Exemple de codificació: "PC08 Pla de millora 2018".

## **8.2 Generació i difusió d'indicadors de qualitat**

Des de l'any 2003 la UAB disposa d'un sistema Datawarehouse per a la recollida i generació d'indicadors dels diferents àmbits d'activitat de la UAB. Aquest sistema pioner dins l'àmbit universitari de Catalunya ha permès la elaboració i actualització permanent dels indicadors de qualitat docent de [graus](#), [màsters](#), i [doctorats](#), i d'altres informacions necessàries de qualitat.

Aquest sistema ha permès disposar d'un conjunt d'indicadors públic, complet i ampli per titulacions, la "titulació en xifres", sistemàticament i unànimement valorat com a bona pràctica pels comitès d'avaluació externs de les acreditacions de titulacions, en l'estàndard d'informació pública.

També ha permès disposar a la intranet de la UAB d'un conjunt més ampli i detallat de informes i indicadors perquè els òrgans responsables de la Universitat, els centres propis, les coordinacions de titulacions i d'altres àmbits de responsabilitat, puguin accedir a dades que permetin l'anàlisi i reflexió per la millora de la qualitat docent, especialment útils en els processos PC07 Seguiment de titulacions i PC10 Acreditació de titulacions.

Aquest sistema contínuament amplia el seu contingut i accessibilitat incloent eines com el DATADASH.

Aquests indicadors recullen tant l'establert a les guies d'AQU Catalunya de seguiment i d'acreditació (de graus, màsters universitaris i programes de doctorat), com també altres indicadors propis de la UAB.

La responsabilitat en la recollida i custòdia dels indicadors recau en l'Oficina de Gestió de la Informació i la Documentació (OGID) mitjançant el Datawarehouse. La difusió dels indicadors mitjançant el Sistema d'Indicadors de Qualitat-SIQ (graus/màster i doctorat) recau en l'Àrea de Planificació de Sistemes d'Informació (APSI).

La definició i càlcul dels indicadors, el disseny del SIQ, així com la coordinació entre l'OGID i l'APSI recau en l'Oficina de Qualitat Docent.

### 8.3. Gestió documental del SGIQ propi dels centres de la UAB

La responsabilitat en la gestió i custòdia de la informació, documentació i indicadors del SGIQ propi de cada centre de la UAB recau en el degà/na o director/a, o en la persona en la que delegui, amb el suport tècnic de la gestió de qualitat del centre, a partir del que estableixi cada procés i el suport de la Oficina de Qualitat Docent.

### 8.4. Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Professorat, alumnat i PAS directament vinculat a les titulacions	Participen com a generadors i destinataris de dades i documents que s'integren en el sistema de gestió documental. La seva participació en la definició d'aquests documents es produeix a través dels processos en els quals es generen els esmentats documents.
Equips de coordinació de les titulacions, equips de direcció dels centres i Equip de Govern	Participen com a generadors i destinataris de dades i documents que s'integren en el sistema de gestió documental. La seva participació en la definició d'aquests documents es produeix a través dels processos en els quals es generen els esmentats documents
Societat en general	Com a destinataris de la documentació i la informació dins la estratègia de transparència de la institució
Agents socials	En les comissions i òrgans de representativitat en els casos de documentació i informació sotmesa a aprovació

## 8.5. Informació pública

El manual del SGIQ i el Manual dels processos del SGIQ són d'accés públic a l'espai de qualitat docent del web de la UAB.

Els SGIQs dels centres propis i dels centres adscrits també són públics al web de la UAB.

Per altra banda, els indicadors de qualitat docent són accessibles des de:

- Les fitxes de les titulacions ([www.uab.cat](http://www.uab.cat) → Graus / Màsters i Postgraus)
- Directament des dels enllaços [siq.uab.cat/siq\\_public](http://siq.uab.cat/siq_public) (graus i màsters universitaris) i [siq.uab.cat/siq\\_doc](http://siq.uab.cat/siq_doc) (programes de doctorat)

La documentació d'entrada i sortida dels processos, segons el seu caràcter i destinació es troba també pública al web i/o a la intranet de la UAB.

## 8.6. Rendició de comptes

La rendició de comptes es produeix:

1. A través de l'informe de revisió del procés
2. Indirectament, a través dels informes de seguiment/acreditació de les titulacions, l'Informe de seguiment del centre i l'Informe de la UAB, part dels quals es remeten a les agències externes d'avaluació (Procés PC07 i PC10).
3. A través de la participació dels diferents col·lectius als òrgans col·legiats i les comissions de debat següents:
  - Comissió de qualitat de la UAB (PDI, PAS i estudiants)
  - Comissions docents de les titulacions (PDI, PAS i estudiants)
  - Comissions delegades de la Junta del Centre (PDI, PAS i estudiants)



## 9. Diagrama de flux

