

1. El context de la revisió

L'Escola Fundació Universitat Autònoma de Barcelona–Formació (Escola FUABformació), amb titularitat Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (FUAB), va iniciar la seva activitat formativa com a centre adscrit a la UAB el curs 2015/2016, impartint el *Màster Universitari en Comptabilitat Superior i Auditoria*. En el seu primer curs, l'Escola emparava la qualitat del seu programa en el SGIQ de la pròpia UAB.

Ben aviat però, es va veure que el SGIQ de la UAB era massa complex per atendre els processos necessaris d'assegurament de la qualitat dins l'Escola, i ja en el primer seguiment que es va fer, es va proposar l'elaboració d'un SGIQ propi de l'Escola, que es va aprovar el 15 de setembre de 2016.

Aquest SGIQ es va anar ajustant en cursos posteriors incorporant les diferents modificacions que queden anotades en l'historial de modificacions següents:

| Historial de versions | | | |
|-----------------------|------------------|-------------------------------------|--|
| Versió | Data | Apartats | Descripció del canvi |
| SGIQ-UAB | 15 juny 2015 | Tots | Inici d'activitat de l'Escola |
| 1.0 | 15 setembre 2016 | Tots | Disseny i creació d'un SGIQ propi de l'Escola |
| 2.0 | 16 octubre 2017 | Tots | Revisió de redactats i traducció al castellà |
| 3.0 | 25 novembre 2018 | 2. Estructures i òrgans de l'Escola | Revisió dels òrgans de l'Escola segons la modificació del Reglament Intern aprovat pel Patronat de la FUAB el 19 de novembre de 2018 |

Mentre, l'Escola va anar creixent i va incorporar el *Màster Universitari en Gestió Esportiva* el curs 2016/2017 i el *Màster en Didàctica del Xinès per a Hispanoparlants* el curs 2018-2019.

A partir dels successius seguiments anuals dels diferents programes, es detecta una necessitat creixent d'incorporar nous processos no contemplats fins al moment al SGIQ: un procés per a la gestió de les pràctiques externes i el desenvolupament dels TFGs/TFMs i un procés per a la gestió de la mobilitat (anotats des del seguiment del

curs 2016/2017) i un procés que contemplés la satisfacció d'altres col·lectius diferents a l'alumnat (anotat al seguiment del curs 2017/2018).

Paral·lelament, de resultes del projecte d'unificar totes les escoles de la FUAB¹ en una de sola, la institució inicia un procés intern de concreció i redefinició dels seus processos de gestió per tal que donin resposta adequada a totes i cada una de les necessitats de l'àmbit docent, alineant alhora tots els seus projectes amb els objectius estratègics de la UAB.

En aquest context doncs, s'inicia a finals de l'any 2018 un procés de revisió integral de tot el sistema (SGIQ de l'Escola FUABformació), tant del Manual com de cada un dels processos, amb l'objectiu d'assegurar que doni resposta a les necessitats d'assegurament de la qualitat de l'Escola, tant en el moment actual com en la futura unificació.

2. Descripció de la revisió

La revisió ha suposat una compleció del Manual del SGIQ, una reformulació de tots els processos existents i la incorporació de 8 nous processos que fins a aquest moment no estaven contemplats (veure Taula 1).

D'aquesta manera el SGIQ de l'Escola FUABformació ha quedat estructurat en 6 processos estratègics, 9 processos operatius i 7 processos de suport.

Taula 1. REVISIÓ INTEGRAL 2019/2021

| 2021 | PROCÉS | VERSIÓ | DESCRIPCIÓ DEL CANVI |
|------------|---|------------|--|
| | MANUAL SGIQ | 4.0 | Revisió integral del SGIQ, manual Actualització de l'estructura de l'Escola |
| | PE01 Definició de la Política i Objectius de Qualitat | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| Nou | PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ * | 1.0 | Creació del procés |
| | PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| Nou | PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans | 1.0 | Creació del procés |
| | PE05 Informació pública i retiment de comptes | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| | PE06 Acreditació de titulacions | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| | PO01 Planificació de la formació. Guies docents | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| Nou | PO02 Gestió de les pràctiques externes | 1.0 | Creació del procés |

¹ Actualment, la FUAB és també la titular de [l'Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents \(ESAGED\)](#), de [l'Escola de Prevenció i Seguretat Integral \(EPSI\)](#), de [l'Escola Universitària de Turisme i de Direcció Hotelera \(EUTDH\)](#), i de [l'Escola Doctor Robert \(EDR\)](#), totes elles també centres adscrits a la UAB.

| | | | |
|------------|--|-----|--|
| Nou | PO03 Desenvolupament dels TFG/TFM | 1.0 | Creació del procés |
| Nou | PO04 Gestió de la mobilitat | 1.0 | Creació del procés |
| Nou | PO05 Sistemes de suport a l'estudiant | 1.0 | Creació del procés |
| | PO06 Avaluació de l'estudiant | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| | PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| | PO08 Modificació i extinció de titulacions | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| | PO09 Gestió acadèmica | 4.0 | Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral |
| | | | |
| Nou | PS01 Formació del professorat i del personal d'administració | 1.0 | Creació del procés |
| Nou | PS02 Gestió dels recursos materials i serveis | 1.0 | Creació del procés |
| | PS03 Gestió de queixes i suggeriments | 4.0 | Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral |
| | PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès (engloba els antics processos de POQ7. Anàlisi de satisfacció dels estudiants i POQ8. Anàlisi de satisfacció del professorat)) | 4.0 | Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral |
| | PS05 Avaluació del professorat | 4.0 | Reformulació del Procés: revisió integral |
| | PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats | 4.0 | Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral |
| | PS07 Gestió documental i de la informació | 4.0 | Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral |

*Notar que el SGIQ anterior no contemplava el procés que permetia fer revisió i seguiment del propi SGIQ, procés que s'ha incorporat ara en la revisió com a *PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ* i que ha orientat aquesta revisió.

Fruit d'aquesta reformulació, també s'ha revisat i actualitzat el **Mapa de processos**, que permet relacionar tots els processos del SGIQ entre ells situant-los segons el moment de la formació (planificació, desenvolupament i avaluació). Alhora, incorpora l'atenció als diferents grups d'interès, una constant present en tot el desenvolupament del SGIQ.

Pel que fa al **Manual del SGIQ**, s'ha completat l'apartat d'estructura de l'Escola incloent-hi: la Unitat de Qualitat Docent, les diferents àrees de Personal d'Administració (a més de la de Secretaria Acadèmica) i les pròpies Direccions de la FUAB que donen suport a l'Escola. Igualment, s'ha revisat i actualitzat la informació que el Manual recull dels diferents processos (llista de processos i mapa, correlació amb el programa AUDIT, taules d'indicadors i de responsables de procés, identificació de grups d'interès). Finalment, es completen i actualitzen els apartats relatius als sistema de gestió documental i d'informació pública i retiment de comptes.

Pel que fa als **processos del SGIQ (actuals i nous)**, se n'ha reformulat l'estructura per tal d'incloure apartats rellevants i clarificar-ne el desenvolupament. La nova estructura permet anotar aspectes com l'abast del procés, els grups d'interès relacionats, un millor detall del desenvolupament del procés i una previsió de revisió i millora de cada un. Aquesta revisió d'estructura es realitza atenent el SGIQ de la UAB i en correlació amb els processos transversals que l'Escola recull i aplica.

Dels processos **existents en el SGIQ** (PE01, PE03, PE05 i PE06; PO01, PO06, PO7, PO08 i PO09; PS03, PS04, PS05, PS06, PS07) s'han revisat tots els apartats per tal d'assegurar que la seva descripció reculli, de forma precisa i clara, la implantació real que ja s'aplica a l'Escola. S'ha posat èmfasi en la identificació dels responsables de cada procés, responsables que han contribuït de forma activa en aquesta revisió. Igualment, s'han revisat els indicadors descrits per tal que donin resposta ajustada, possible i raonada, al seguiment, l'evolució i els resultats de cada procés.

Pel que fa als **nous processos que s'incorporen** (PE02 i PE04; PO02, PO03, PO04 i PO05; PS01 i PS02), no només s'ha tingut en compte les necessitats detectades en els diferents seguiments de titulacions i centre sinó que també s'han recollit aquells processos ja existents i implementats a l'Escola que participen del funcionament de la mateixa i no constaven al SGIQ. L'estructura de descripció dels processos i les responsabilitats de revisió s'equiparen, en descripció i en desenvolupament, al descrit per als processos existents.

Aquesta revisió s'ha dut a terme sota la responsabilitat de la Direcció de Serveis Docents de la FUAB (Direcció Tècnica de l'Escola), amb el suport de la Unitat de Qualitat Docent i amb la participació de tots els responsables dels diferents processos descrits.

3. Organització i planificació del procés de revisió

La planificació del projecte que es va fer per a la revisió integral del SGIQ de l'Escola FUABformació establia set fases per a la seva consecució:

- Fase 1. Anàlisi del context (intern, extern)
- Fase 2. Descripció de l'estratègia de la organització: El Manual del SGIQ, aspectes generals
- Fase 3. Identificació dels processos i els seus procediments. Mapa de processos
- Fase 4. Descripció dels processos i els procediments. Definició d'indicadors
- Fase 5. Estudi per a la inclusió de la perspectiva de gènere
- Fase 6. Diagramació dels processos i els procediments
- Fase 7. Compleció del Manual del SGIQ

El calendari d'execució s'establia amb una realització a dos anys vista segons la previsió següent:

FUABformació Planificació SGIQ unificació



Tot i que el calendari no s'ha acomplert del tot estrictament, a data d'avui l'Escola compta ja amb la nova versió del SGIQ fruit d'aquesta revisió. Queden pendents i com a àrees de millora imminent, els diagrames de flux de cada un dels processos (actualment en procés de construcció) i la inclusió dels indicadors de perspectiva de gènere (que d'altra banda, ja estan identificats dins els processos que corresponen).

Com ja s'ha esmentat en apartats anteriors, aquesta revisió s'ha realitzat amb els recursos interns de la pròpia Escola i recull el fer actual de la institució en processos i procediments. Això significa que el SGIQ resultant no necessita de cap transferència de coneixement i que els processos recollits compten hores d'ara amb la seva total implementació.

4. Valoració del desenvolupament del SGIQ

L'Escola valora positivament el funcionament del SGIQ des de la seva implantació l'any 2015. Des de llavors s'ha avançat en la implantació i millora dels processos, el que dona sentit a aquesta revisió i posterior actualització del SGIQ.

En l'acreditació de les titulacions de l'Escola realitzada durant l'any 2020, AQU Catalunya va valorar l'estàndard 3 "Eficàcia del Sistema de Garantia Interna de Qualitat" amb la qualificació de "s'assoleix" per als dos primers subestàndards (3.1. *El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions* i 3.2. *El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.*), atorgant una acreditació condicionada al subestàndard 3.3 (3.3 *El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora contínua.*) degut a la impossibilitat de l'Escola per a demostrar amb evidències el procés de revisió que s'estava duent a terme.

En propers processos de seguiment/acreditació podrem avalar ja la correcta implantació del SGIQ a l'Escola i l'acompliment de l'estàndard 3 al complet.

Notar també, que la revisió del SGIQ realitzada ha facilitat també l'elaboració del Pla d'Acció Tutorial (PAT) de l'Escola, una eina que s'ha revelat com a molt útil en l'acollida, el seguiment i la orientació posterior dels estudiants.

5. Pla de millora

La revisió feta del SGIQ de l'Escola incorpora i resol totes les propostes de millora identificades a partir dels diferents processos de seguiment anteriors:

Ahora, el procés de revisió permet algunes propostes de millora de cara el futur, com poden ser la incorporació dels diagrames de flux en la descripció dels processos o la inclusió dels indicadors de perspectiva de gènere.

El Pla de Millores del SGIQ de FUABformació que permet el seguiment de la traçabilitat, quedaria com:

| ESCOLA FUABformació | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|----------|------------|------------------|--------|------------------|-------|---|---|---|-----------|-----------------|---------|----------|----------------------------------|----------------------|-------------|-------|
| FACULTAT | Proposta | Data | Estàndard | Procés | Origen | Curs | Diagnòstic | Objectius a assolir | Acció proposada | Prioritat | Responsable | Inici | Final | Indicadors assoliment acció | Modificació memòria? | Estat | Estat |
| 2582 | 004 | 08/03/2017 | 3. Eficàcia SGIQ | PEQ1 | Seguiment | 15/16 | El SGIQ marc de la UAB és massa complex per les necessitats | Concretar el SGIQ marc al context del centre | Elaboració i aprovació d'un SGIQ propi de l'Escola FUABformació i | Alta | Direcció Centre | 10/3/17 | 26/9/18 | Tenir el SGIQ propi del Centre | No | Finalitzada | |
| 2582 | 005 | 08/03/2017 | 3. Eficàcia SGIQ | PEQ2 | Seguiment | 15/16 | Manca de dades d'accés/matrícula i resultats a la web | Publicació de les dades d'accés/matrícula | Publicar les dades d'accés/matrícula i graduats a la web del Centre | Mitjana | Comunicació | 10/3/17 | 26/9/18 | Nombre de titulacions que incorp | No | Finalitzada | |
| 2582 | 008 | 12/02/2018 | 3. Eficàcia SGIQ | POQ7 | Seguiment | 16/17 | Alguns ítems de les enquestes de satisfacció no s'adeq | Models d'enquesta adequats per a cada pr | Adequar els models d'enquesta de l'Escola a la realitat pròpia de cad | Alta | Qualitat | 15/2/18 | 20/7/18 | Models d'enquesta ajustats | No | Finalitzada | |
| 2582 | 009 | 12/02/2018 | 3. Eficàcia SGIQ | ... | Seguiment | 16/17 | El SGIQ no contempla procés de Pràctiques | Incorporar el procés de Pràctiques al SGIQ | Incorporar al SGIQ un procés que reguli les Pràctiques Externes del | Alta | Qualitat | 1/10/18 | 20/7/19 | Procés al SGIQ | No | Finalitzada | |
| 2582 | 010 | 12/02/2018 | 3. Eficàcia SGIQ | ... | Seguiment | 16/17 | El SGIQ no contempla procés de TFM | Incorporar el procés de TFM al SGIQ | Incorporar al SGIQ un procés per al Treball Final de Màster | Alta | Qualitat | 1/10/18 | 20/7/19 | Procés al SGIQ | No | Finalitzada | |
| 2582 | 011 | 12/02/2018 | 3. Eficàcia SGIQ | ... | Seguiment | 16/17 | El SGIQ no contempla procés de mobilitat | Incorporar el procés de mobilitat al SGIQ | Proposar un procés que reguli la mobilitat | Mitjana | Qualitat | 1/10/18 | 20/7/19 | Procés al SGIQ | No | Finalitzada | |
| 2582 | 012 | 12/02/2018 | 3. Eficàcia SGIQ | PEQ1 | Seguiment | 16/17 | No hi ha informes de revisió del SGIQ | Elaborar informes | Elaborar informes de revisió del SGIQ | Alta | Qualitat | 1/10/18 | 20/7/19 | Informes elaborats | No | Finalitzada | |
| 2582 | 014 | 15/01/2019 | 3. Eficàcia SGIQ | ... | Seguiment | 17/18 | El SGIQ no contempla procés d'Anàlisi de satisfacció | Incorporar el procés d'Anàlisi de satisfacció | Proposar un procés d'Anàlisi de satisfacció d'atres col·lectius impli | Mitjana | Qualitat | 1/10/19 | 31/12/20 | Procés al SGIQ | No | Finalitzada | |
| 2582 | 015 | 15/01/2019 | 3. Eficàcia SGIQ | PEQ2 | Seguiment | 17/18 | No hi ha informació de satisfacció a la web | Publicar la informació de satisfacció a la w | Publicar info agregada dels resultats de les enquestes de satisfacció | Mitjana | Comunicació | 1/10/19 | 31/12/19 | Info de qualitat a la web | No | Finalitzada | |
| 2583 | 019 | 30/07/2021 | 3. Eficàcia SGIQ | Tots | Revisió del SGIQ | 19/21 | Els processos no disposen de diagrames de flux | Diagrames de flux per a tots els processos | Realitzar diagrames de flux dels processos del SGIQ | Alta | Direcció Centre | 30/7/21 | 31/7/22 | Diagrames realitzats | No | En procés | |
| 2583 | 020 | 30/07/2021 | 3. Eficàcia SGIQ | Tots | Revisió del SGIQ | 19/21 | El SGIQ no contempla indicadors de perspectiva de | Incloure indicadors de seguiment de l'apli | Incloure els indicadors de perspectiva de gènere | Alta | Direcció Centre | 30/7/21 | 31/7/22 | Presència dels indicadors | No | En procés | |

Bellaterra, a 30 de juliol de 2021