

ACTA NÚM.

Comissió de Qualitat:

Javier Asensio Ruiz de Alda
Juan Jesús Donaire Benito
Lluís Escriche Martínez
Antoni García Borrás
Fernando Guerrero Rebollo
Manel López Béjar
Montserrat López Merlos
Assumpció Malgosa Morera
Iván Martínez Flores
Montserrat Masoliver Puig
Carme Nogués Sanmiquel
Tatiana Rovira Faixa
Rosa María Sebastián Pérez
Olga Serradell Pumareda
Jaume Tintoré Balasch
Olga Torres Hostench
María Valdés Gázquez

A Bellaterra, a les 10 h del dia 12 de gener es reuneixen, a la sala de juntes del Rectorat i sota la presidència del rector, Francisco Javier Lafuente Sancho, els membres de la Comissió de Qualitat assenyalats al marge.

S'han excusat d'assistir a la reunió Anna Cros Alavedra, Sarai Sabaté Diaz i Esther Zapater Duque.

No hi assisteixen, Jesús Adrián Escudero, Adolfo Dalmau Cifre, Magí Farré Albadalejo, Alba Hernández Bonilla i Judith Panadés Martí.

Hi assisteixen amb veu i sense vot Juan Antonio Alcaide Romero, María Paz Álvarez del Castillo, Núria Casaldàliga Rojas, Conxita Dolz Peidro, Marina Carbonell Ferrando i Águeda Flores Flores.

Hi actua com a secretària María Matarredona Santonja, lletrada del Gabinet Jurídic.

Ordre del dia

1. Aprovació de l'acta de la sessió anterior.
2. Informe de l'Equip de Govern.
3. Aprovació de la revisió del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat transversal de la UAB, si escau.
4. Informe de retiment de comptes de la implementació de les cartes de servei durant el 2022.
5. Presentació de l'informe de seguiment de la carta de serveis del Servei de Biblioteques de la UAB.
6. Aprovació de l'actualització de la carta de serveis del Servei de Biblioteques de la UAB.

7. Aprovació de la implantació de les cartes de serveis de la UAB per a l'any 2023.
8. Assumptes de tràmit
9. Torn obert de paraules

Desenvolupament de la sessió

El president dona la benvinguda a la nova vicerectora de Qualitat, la Tatiana Rovira, i agraeix la Maite Carrassón la feina desenvolupada com a vicerectora de Qualitat i d'Accreditació Acadèmica. Així mateix, s'excusa perquè haurà de marxar per assistir a un acte institucional i explica que des de llavors la vicerectora de Qualitat exercirà la presidència de la sessió.

La vicerectora de Qualitat excusa l'absència de la Secretària General i dona la benvinguda a les persones que s'incorporen a la Comissió, que són el degà de Veterinària, la presidenta de la Comissió Acadèmica del Consell Social i el cap del departament d'Economia Aplicada, i agraeix les aportacions dels anteriors membres. Igualment, comenta que assistiran com a convidades la directora del Servei de Biblioteques i la coordinadora transversal dels serveis als usuaris del Servei de Biblioteques, que presentaran els punts 5 i 6.

Finalment la vicerectora explica que hi ha un canvi en la presentació dels punts de l'ordre del dia, en el sentit que el punt 7 es presentarà després del punt 4, tot i que en l'acta quedarà reflectit per l'ordre establert.

1. Aprovació de l'acta de la sessió anterior

Es presenta a aprovació l'acta de la darrera sessió de la Comissió.

Per assentiment, les persones membres de la Comissió de Qualitat acorden aprovar l'acta corresponent a la sessió del 5 maig de 2022.

2. Informe de l'Equip de Govern

La vicerectora de Qualitat informa sobre l'acreditació institucional dels centres, i explica que respecte a la sessió de la Comissió s'han incorporat dos centres que han rebut l'informe favorable tot i que encara s'estan fent els tràmits per obtenir el segell de qualitat, i que són la Facultat de Dret i l'Escola Universitària Salesiana de Sarrià (EEUS), la qual és la primera escola adscrita en obtenir l'acreditació. Recorda que 10 dels 13 centres propis de la Universitat ja tenen l'acreditació institucional, i explica que la resta de centres adscrits tenen el SGIQ dissenyat, implementat i avaluat, però que no han entrat en l'acreditació perquè els falta el pas previ de la certificació del disseny, el qual encara no està fet, però que s'està treballant amb l'AQU per poder implementar-ho.

Tot seguit, per mostrar la feina que s'ha fet a la UAB des de es va començar amb les acreditacions institucionals, explica que de tots els centres acreditats a Catalunya, el vint-i-nou per cent estan a la UAB. Afegeix que això té un impacte evident en el grau d'eficiència elevat aconseguit, amb un 79% de graus i un 69% de màsters que ja no han de passar acreditacions de títol, i explica que arran del Reial decret 822/2021 s'han unificat els calendaris dels processos d'acreditació de títols i de centres, que ara són tots de 6 anys. Finalment diu que fins a juliol 2026 no s'ha de renovar l'acreditació

institucional dels centres, tot i que s'ha de fer un procés de seguiment intermedi de renovació de la vigència de l'acreditació, que començarà la Facultat de Psicologia.

Finalment, en relació amb les acreditacions i el SGIQ, explica que l'Escola de Doctorat ja ha acreditat els 66 títols de doctorat que estaven en disposició de ser acreditats, i que només en queden dos, que són més nous. Afegeix que a l'Escola s'està fent molta feina amb la implementació del SGIQ i que s'està treballant amb l'AQU perquè les escoles de Doctorat siguin les properes en l'acreditació de centres. Així mateix, explica que l'Escola de Postgrau també ha fet una planificació per dissenyar el SGIQ i que al llarg del 2023 es podrà presentar el disseny.

Quant a les enquestes institucionals de qualitat docent, pel que fa a l'enquesta sobre l'actuació docent del professorat, explica que s'ha incorporat la visualització de la fotografia del professorat per millorar la identificació per part de l'alumnat participant i que s'ha fet una prova pilot en les Facultats de Biociències i de Psicologia per incorporar al professorat de pràctiques per ser avaluat en la seva pràctica docent, que posteriorment s'ampliarà a la resta de centres propis. Afegeix que a finals del curs 2021-2022 ja es van poder tornar a programar les enquestes específiques de pràctiques externes i de treball de fi d'estudis.

Pel que fa a la satisfacció de les persones titulades, recorda que des del curs 2021-2022 la recollida de respostes s'ha delegat en l'AQU, i que informará dels resultats quan l'AQU els enviï el proper mes d'abril. Finalment, comenta que aquest curs es farà també l'enquesta d'inserció laboral, la qual es fa cada tres anys i és d'enorme complexitat.

Al respecte de la guia d'avaluació de l'activitat docent, la qual estableix el procediment segons el qual el professorat pot demanar el seu reconeixement, ja sigui de trams o per demanar un certificat docent, explica que s'ha aprovat una modificació recentment, i que el punt més important ha estat la incorporació d'un procediment de seguiment pel professorat que hagi obtingut una avaluació desfavorable que implica l'establiment d'un pla de millora de la seva actuació docent.

Quant a les gestions de qualitat dels centres propis explica que amb les propostes de places que han de sortir aquest any 2023 es compta amb que tots els centres tindran un gestor de qualitat. Afegeix que els centres han anat millorant el nivell de persones implicades en la gestió de la qualitat en funció de les seves necessitats, i que només falta la següent incorporació de mitges places d'administratius per acabar de cobrir les necessitats que es van aprovar.

La vicerectora obre un torn d'intervencions, i les persones membres de la Comissió fan diversos comentaris, entre d'altres, sobre la temporització de l'ocupació de les places de gestió de qualitat dels centres i els criteris que es van aplicar, i sobre la necessitat de continuar fent els informes de seguiment de titulacions dels centres acreditats institucionalment.

3.Aprovació de la revisió del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat transversal de la UAB, si escau.

La vicerectora de Qualitat presenta aquest punt de l'ordre del dia i recorda que quan es va aprovar la darrera revisió del SGIQ del mes de maig de 2022 es van establir uns compromisos a realitzar, sobre tot dirigits a vincular les accions estratègiques de la UAB

amb el SGIQ, com ara la perspectiva de gènere. Afegeix que es va demanar fer una altra revisió a sis mesos vista, que és la que es presenta avui.

La vicerectora explica que el mapa de processos es manté, que s'ha actualitzat la taula de persones responsables dels processos i que s'ha revistat la totalitat dels processos del sistema, el Manual dels SGIQ, i el calendari de la revisió. Agraïeix la feina a totes les persones que hi han intervingut, i explica que s'ha utilitzat un nou model d'informe de revisió més simple, el qual s'ha enviat als centres.

Pel que fa a la qüestió de vincular més les accions i el pla estratègic de la UAB, la vicerectora explica que s'ha treballat amb tots els vicerectorats perquè totes aquelles accions del Pla d'Acció es vinculin, si és possible, als processos del SGIC corresponents, i comenta que hi ha alguns plans d'accions de la UAB que encara no estan reflectits en cap procés del SGIQ i que és una altra qüestió sobre la que s'ha de treballar. Afegeix que s'ha reformulat el procés PE01 de Política de Qualitat, en la línia de seguir enfortint la relació entre Pla Estratègic, plans d'acció i els indicadors.

D'altra banda, explica que també s'ha avançat amb la incorporació de la perspectiva de gènere, que s'han revisat el redactat de molts processos perquè reculli l'ús del llenguatge no sexista, i que s'ha demanat que en cas de no poder haver-lo fet es posi com a proposta de millora. Finalment, explica que s'ha demanat a cada responsable que incorpori aquelles accions del pla d'acció d'igualtat de gènere de la UAB que tinguin a veure amb els seus processos.

Per assentiment, les persones membres de la Comissió de Qualitat acorden:

Primer. Aprovar, per delegació del Consell de Govern, la revisió del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat transversal de la UAB.

Segon. Encarregar a la vicerectora de Qualitat el seguiment de l'acord primer.

Tercer. Comunicar els presents acords a la vicegerent d'Ordenació Acadèmica, per tal que porti a terme les mesures necessàries per a fer-los efectius.

4. Informe de retiment de comptes de la implementació de les cartes de servei durant el 2022.

La vicerectora d'Organització presenta aquest punt de l'ordre del dia i recorda que la missió de les cartes de servei és definir i difondre els compromisos de servei que assumeixen els diferents ens públics per tal de donar resposta als requeriments de la ciutadania, i que això a més permet fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar els resultats. Continua explicant que la carta de serveis té dues vessants diferents, una interna, que serveix com a eina de gestió de la qualitat que obliga als serveis a reconsiderar tots els processos per assegurar els estàndards que es volen assolir, i una externa, la qual permet que s'utilitzi com a instrument de comunicació i publicitat, i que es defineixin les característiques del servei, els compromisos amb els usuaris, els estàndards de qualitat, els indicadors de seguiment i les vies d'avaluació i de participació. Conclou que les cartes de servei són una eina que afavoreix la manera de treballar dels diferents serveis.

Pel que fa a la UAB, la vicerectora explica que es va fer una prova pilot en que es van treballar dues cartes de serveis, una la de les gestions acadèmiques, que encara està pendent d'aprovació, i la del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació, que ja es va aprovar a la sessió de la Comissió de maig de 2022. Continua explicant que a partir de la prova pilot s'ha impulsat la creació de les cartes dels diferents serveis de la UAB, d'acord amb la normativa vigent i amb el reglament de Cartes de Serveis. Recorda que el reglament té per objecte la regulació de l'estructura i el contingut de les cartes i el procés d'aquesta elaboració.

La vicerectora dona la paraula al director de l'Àmbit d'Organització, el qual recorda que a la sessió de la Comissió de maig de 2022 es va aprovar l'elaboració de dues cartes de servei per l'any 2023, que són les del Gabinet Jurídic i de la Direcció de Tecnologies de la Informació, amb les quals s'hi està treballant. Explica que durant l'any 2022 s'ha activat unes acció formatives sobre cartes de Serveis a la UAB, que han tingut molt èxit i de les quals es faran més edicions.

5. Presentació de l'informe de seguiment de la carta de serveis del Servei de Biblioteques de la UAB.

La directora del Servei de Biblioteques, la qual explica que l'objecte de l'informe de seguiment és valorar què és el que s'ha fet i l'evolució de la versió de la carta de serveis des de l'any 2018 fins a l'actualitat.

La directora dona la paraula a la coordinadora transversal dels serveis als usuaris del Servei de Biblioteques, la qual explica que per a la realització de l'informe s'han seguit les indicacions al respecte que s'estableix al reglament de cartes de Servei, i que s'ha fet un anàlisi de tots els indicadors, les queixes i el grau de satisfacció dels usuaris. Quant a l'últim apartat informe, explica que hi ha un projecte implementat per millorar el servei amb 260 accions de millora que ajuden a poder oferir millors serveis.

Per assentiment, les persones membres de la Comissió de Qualitat acorden:

Primer. Donar-se per assabentats de l'informe de seguiment de la carta de serveis del Servei de Biblioteques de la UAB.

Segon. Encarregar a la vicerectora d'Organització el seguiment de l'acord primer per tal que porti a terme les mesures necessàries per fer-lo efectiu.

6. Aprovació de l'actualització de la carta de serveis del Servei de Biblioteques de la UAB.

La directora del Servei de Biblioteques presenta aquest punt de l'ordre del dia i diu que la revisió de la carta de serveis s'ha fet seguint les directrius del reglament.

Tot seguit projecta la carta de serveis revisada, i explica que el primer apartat de la carta, que recull les dades identificatives no es modifica, i que en l'apartat missió i valors s'inclou el que ja està recollit en el pla estratègic. Pel que fa als serveis que s'ofereixen, explica que els apartats dels serveis són els que ja hi havia, que s'han revisat a fons, que s'ha incorporat un espai per a la comunicació, i que una de les principals revisions que han sofert els serveis té a veure amb el pas vers el món digital i a la transformació de serveis mitjançant la digitalització i posada en rellevància els fons especials que són

patrimoni de la Universitat. Pel que fa a la formació, indica que també hi ha una evolució cap a una formació més virtual (telepresencial, per Teams o per Moodle). Quant al suport a la recerca, explica que també s'han ampliat els serveis, alineats a les peticions des de la vicegerència i l'Àrea de Recerca, i que se segueix col·laborant i donant suport a les acreditacions del PDI, a la publicació de la producció científica i de les dades de recerca. Afegeix que també es fan actuacions de comunicació i de difusió per donar a conèixer tots aquests serveis i que recullen tres de les grans actuacions respecte a la formació, el suport a la recerca i a la transformació i l'evolució dels espais.

En relació amb l'apartat de la carta referit als drets i deures dels usuaris, explica que també s'ha actualitzat i que aquests serveixen de referència i d'empara en cas de situacions de conflicte. Així mateix, explica que es recull el marc normatiu i les formes de participació i explica que en el cas de les Biblioteques hi ha una aplicació que és el "Pregunta" i també el Whatsapp.

Pel que fa a l'apartat de compromisos, indica que per cadascun dels serveis hi ha un compromís, i que es rendeixen comptes amb els indicadors, els quals s'han de revisar atès que molts d'ells estan sotmesos a aplicacions informàtiques. Afegeix que aquests indicadors estan molt centrats en copsar la satisfacció dels usuaris, i que s'han inclòs més elements a les enquestes de satisfacció perquè siguin els usuaris els que acabin determinant si els compromisos són els adequats.

Finalment, explica s'inclouen les mesures d'esmena, que són estàndards per totes les cartes de servei, i el contacte.

La vicerectora obre un torn d'intervencions, i les persones membres de la Comissió fan diversos comentaris, entre d'altres, sobre la desactualització dels fons de recerca d'algunes àrees, i de la possibilitat d'invertir en la compra d'aquests fons des del Servei de Biblioteques; sobre la possibilitat de que el Servei de Biblioteques pugui oferir un suport de gestió de documentació pública referida a la gestió de la qualitat i sobre la uniformitat de les cartes de serveis.

Per assentiment, les persones membres de la Comissió de Qualitat acorden:

Primer. Aprovar l'actualització de la carta de serveis del Servei de Biblioteques de la UAB.

Segon. Encarregar a la vicerectora d'Organització el seguiment de l'acord primer per tal que porti a terme les mesures necessàries per fer-lo efectiu.

7. Aprovació de la implantació de les cartes de serveis de la UAB per a l'any 2023.

El director de l'Àmbit d'Organització presenta aquest punt de l'ordre del dia i explica que d'acord amb el reglament de cartes de servei i els criteris de prioritització, es presenta una proposta d'implantació de cartes de servei a la UAB per l'any 2023, prèviament acordada amb els àmbits gerencials responsables de les unitats per iniciar el procediment d'elaboració de les cartes.

El gerent recorda que el Servei de Biblioteques fa més de 20 anys que té una carta de serveis, i que és un exemple a seguir de la metodologia que s'ha de fer servir.

La vicerectora obre un torn d'intervencions, i les persones membres de la Comissió fan diversos comentaris, entre d'altres, sobre l'afectació de la implementació de les cartes de serveis als àmbits docents.

Per assentiment, **les persones membres de la Comissió de Qualitat acorden:**

Primer. Aprovar la implantació de les cartes de serveis de la UAB per l'any 2023 dels àmbits següents:

- **International Suport Service**
- **InfoUAB**
- **Oficina de Projectes Internacionals**
- **Oficina de Valorització i Patents**
- **Oficina de Coordinació d'Administració Electrònica**
- **Servei d'Ocupabilitat**

Segon. Encarregar a la vicerectora d'Organització el seguiment de l'acord primer per tal que porti a terme les mesures necessàries per fer-lo efectiu.

8. Assumpptes de tràmit

Els membres de la Comissió no plantegen cap qüestió en aquest punt de l'ordre del dia.

9. Torn obert de paraules

La degana de la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia demana si es pot incorporar el reconeixement en l'avaluació de l'activitat docent del professorat tutor de curs del Pla d'Acció Tutorial dels centres. La vicerectora de Qualitat contesta que recull la proposta, i es treballarà en la propera revisió de la Guia d'avaluació de l'activitat docent del professorat.

A les 11.25 h la presidenta aixeca la sessió, de la qual, com a secretària, estenc aquesta acta.

La secretària

Vist i plau
La presidenta