

**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
03	Març 2022	Actualització
04	Desembre de 2022	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicerectora de Qualitat	Comissió de Qualitat de la UAB	12/01/2023

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 transversal 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 transversal, 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 transversal 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 transversal i a tots els processos dels SGIQ dels centres.

3. Propietat del procés

Propietat: Vicerectora 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: Vicegerència d'Ordenació Acadèmica, amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent i la col·laboració de l'Àrea De Transformació Digital i d'Organització, 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 transversal 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 822/2021, de 28 de setembre, per qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat</u>
<u>Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat</u>
<u>Reial Decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de 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</u>
Model de procés
Model de revisió de procés
Model de taula de millores
<u>Guia per a l'ús no sexista del llenguatge a la UAB</u>
<u>IV Pla d'acció per a la igualtat de gènere de la UAB</u>

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Gestor	Ubicació
<u>Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat</u>	Oficina de Coordinació Institucional	Web UAB
Actualització/nova versió del Manual del SGIQ transversal de la UAB	Oficina de Qualitat Docent	<u>Espai qualitat web</u>
Actualització/nova versió dels processos transversals del SGIQ transversal de la UAB		
Informes de revisió dels processos del SGIQ transversal de la UAB	Propietat de cada de procés	OneDrive SGIQ transversal UAB
Pla de millores dels processos del SGIQ transversal de la UAB	Oficina de Qualitat Docent	
Informe de gestió de la UAB (només apartat de "revisió del SGIQ")		

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 la vicerectora de Qualitat amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent i s'aprova per la Comissió de Qualitat de la UAB.

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

7. Indicadors

Codi	Indicador	Responsable	Ubicació
PE02-IND01	Percentatge de processos modificats en cada revisió periòdica	Oficina de Qualitat Docent	OneDrive SGIQ transversal UAB

8. Desenvolupament del procés

8.1 Disseny del SGIQ transversal de la Universitat

La definició del SGIQ transversal de la UAB és responsabilitat de l'Equip de Govern, sota la coordinació de la vicerectora 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 transversal 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 822/2021, 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 transversal de la UAB va ser avaluat per AQU Catalunya dins el transversal del programa AUDIT i valorat positivament en data de 23 de novembre de 2010.

En la mateixa data, i atès que el SGIQ transversal 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 transversal recau en el Vicerector 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 transversal 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 transversal 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 transversal 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 transversal 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 transversal i dels centres

La responsabilitat de coordinació del seguiment del SGIQ transversal recau en el Vicerectora de Qualitat, que compta amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) i de l'Àrea de Transformació Digital i d'Organització (ATDO).

En relació amb el SGIQ transversal 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.

La vicerectora de Qualitat, amb el suport tècnic de l'OQD, elabora l'apartat "revisió del SGIQ" de l'Informe de gestió de la UAB, que després passa a aprovació de 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 UAB.

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 transversal es comunica al responsable del procés transversal.

8.4 Implantació de les millores

El propietari de cada procés transversal del SGIQ transversal 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 transversal de la UAB és la vicerectora de Qualitat.

8.5 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, 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.

8.6 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 transversal de la UAB com amb els SGIQ dels centres propis i adscrits de la UAB.

8.7 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 UAB 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

