Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE CIÈNCIES DE L' EDUCACIÓ

MANUAL DE PROCESSOS DEL

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PC10. Gestió Documental

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

RESUM DE LES REVISIONS					
Versió	**Data**	**Motiu de la modificació**	**Responsable de l'elaboració**	**Responsable de l'aprovació**	**Data de l'aprovació**
00	Març 2010	Creació en el marc SGIQ UAB			
01	maig 2020	Creació del procés i Acreditació del centre.	Vicedeganat de Qualitat i Innovació	Junta Permanent	29/06/2020
02	Octubre 2022 – Febrer 2023	Revisió i actualització del procés	Vicedeganat de Màters, Qualitat i Innovació	Junta de Facultat	12/04/2023

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 Facultat de Ciències de l'Educació, tot garantint-ne l'accessibilitat als diversos grups d'interès.

2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés engloba tota la documentació, històrica i actual, que genera el SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació i que es detalla en l'apartat 7.

3. Propietat del procés

La propietat d'aquest procés a la Facultat de Ciències de l'Educació recau en el Vicedeganat de Qualitat, Màster i Innovació qui en realitza la supervisió i el seguiment i, en col·laboració amb la Gestor/a de Qualitat del Centre, proposa millores.

La persona responsable de la gestió d'aquest procés és el/la Gestor/a de Qualitat del Centre, qui participa en la revisió periòdica del procés, aplica les millores acordades amb el Vicedeganat de Qualitat, Màsters i Innovació i custodia la documentació que es genera.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació	
PC10_Inp01.	Manual del SGIQ de la UAB
PC10_Inp02.	Manual del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació
PC10_Inp03.	Mapa de processos del SGIQ de la UAB
PC10_Inp04.	Mapa de processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació
PC10_Inp05.	Guia d'AQU per a la certificació del SGIQ
PC10_Inp06.	Directrius del programa AUDIT

5. Documentació generada (outputs)

Documentació		Ubicació	Responsable
PC10_Out01.	Recull de les versions històriques del processos del SGIQ del centre	Arxiu de Qualitat	Gestor/a de Qualitat
PC10_Out02.	Quadre global d'indicadors dels processos del SIQG del centre		
PC10_Out03.	Descripció del contingut de l'arxiu de qualitat del SGIQ		
PC10_Out04.	Detall de la ubicació de la documentació pública vinculada als processos del SGIQ del centre		

6. Indicadors

Aquest procés no genera indicadors per si mateix.

7. Desenvolupament del procés (procediment)

El desplegament i seguiment del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació genera molts documents (*outputs*) i fa servir molta documentació associada (*inputs*) com a fonts

d'informació:

- **Documentació associada (*inputs*)**: són els documents de referència, sobre els quals se sosté el procés. Inclou legislació d'àmbit estatal i autonòmic, normatives de la Universitat i de la Facultat, 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. Cada procés recollirà aquesta documentació així com la seva ubicació.

La responsabilitat de custodiar la documentació associada (*inputs*) i la documentació generada (*outputs*) recau en les persones gestores de cada procés, per tant, l'actual procés només fa referència a la gestió de la documentació generada pel Vicedeganat de Qualitat i Innovació, amb el suport del/de la Gestor/a de Qualitat, que és qui en té la custòdia i qui cerca la documentació associada que es necessita per desplegar i fer el seguiment del SGIQ.
Definició, seguiment i desplegament del procés de gestió documental
La gestió documental del SGIQ de la Facultat permet generar, modificar, catalogar, custodiar, preservar i publicar la documentació associada a la gestió del SGIQ del centre. A continuació descriurem breument cadascun d'aquests procediments de gestió documental.

7.1.1. La generació d'outputs

El Vicedeganat de Qualitat i Innovació és responsable de la creació dels següents outputs:

- **Document de política de qualitat del centre**. La responsabilitat de l'elaboració del document que posa en relació el programa electoral de cada equip de deganat amb el pla estratègic del centre i de la institució recau en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació i la Comissió de Qualitat del centre.
- **Manual del SGIQ**. La responsabilitat de l'elaboració del Manual del SGIQ recau en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació, amb el suport del/ de la Gestor/a de Qualitat del centre i, si escau, de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD). El Manual del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació té la següent estructura:
    - Caràtula. Primera pàgina que mostra la versió i la data d'aprovació del document i nomena qui l'ha elaborat i qui l'aprova.
    - Capítol 1. Conté informació relativa a la presentació del centre (ressenya històrica, oferta formativa actual, programes de pràctiques i mobilitat, recursos humans i estructura organitzativa).
    - Capítol 2. Conté informació relativa a la Política de Qualitat del centre (trajectòria del centre el política de qualitat i política i objectius de qualitat del centre).
    - Capítol 3. Conté informació relativa al SGIQ del centre (presentació, organització, responsabilitats, grups d'interès, participació, gestió documental i informació pública i rendició de comptes.
- **Processos i Informes de revisió vinculats a la política de qualitat del centre.** Els documents corresponents a cadascun dels processos els elabora la persona propietària de cada procés, seguint una estructura en relació als punts que han de contenir:
    - Caràtula. Primera pàgina que identifica el procés i la seva versió actual (conjuntament amb el motiu de la modificació), les persones responsables de la seva elaboració, l'òrgan responsable de la seva aprovació del procés i la data d'aprovació.
    - Apartat 1. Objectiu. Defineix l'objectiu del procés.

- Apartat 2. Àmbit d'aplicació. Determina on s'aplica el procés .
- Apartat 3. Propietat del procés. Identifica els agents responsables d'elaborar, desplegar i revisar el procés, proposar i garantir la implementació de millores i custodiar la documentació que genera el procés.
- Apartat 4. Documentació associada (inputs). Relació de les fonts de consulta necessàries per desplegar el procés.
- Apartat 5. Documentació generada (outputs). Relació de documents que es generen al llarg del procés de desenvolupament del procés.
- Apartat 6. Indicadors. Enunciats que assenyalen el conjunt de dades que mesuren l'eficàcia del procés. S'empren per detectar febleses i/o fortaleses i per elaborar propostes de millora.
- Apartat 7. Desenvolupament del procés. Descripció del procés i dels procediments per desplegar-lo, revisar-lo i millorar-lo, detall de la participació dels grups d'interès, de la manera de gestionar la informació pública i de com es realitza el retiment de comptes als diferents col·lectius.
- Apartat 8. Diagrama de flux. Informació gràfica dels procediments claus en el desenvolupament del procés i els agents que hi participen.

A la Facultat de Ciències de l'Educació els informes de revisió dels processos del SGIQ del centre es realitzen a partir d'una plantilla elaborada pel Vicedeganat de Qualitat. Aquesta plantilla adapta les instruccions del l'Oficina de Qualitat Docent de la institució a l'especificitat de les accions que es realitzen al centre i vetlla per la unificació del format.

- **Quadre de comandament**. Recull la correspondència entre les línies estratègiques de la política de qualitat de la institució i del centre i els objectius estratègics que es planteja l'equip de deganat vigent (part pública del document). També posa en relació els objectius estratègics amb els indicadors i el calendari d'actuació que ha de garantir-ne la consecució (part privada).

El/la Gestor/a de Qualitat del Centre és responsable de la creació dels següents outputs:

- **Mapa de processos del SGIQ del centre**. Document gràfic creat amb el suport de de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) que detalla el nombre i tipus de processos vinculats al SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació.
- **Taula de processos, responsables i gestors/res.** Document que recull la relació de les persones que tenen assignada la propietat de cada procés i la seva gestió.
- **Recull de les versions històriques dels processos del SGIQ del centre**. Document que detalla la informació gràficament que apareix a la caràtula de cada procés i que permet visualitzar el nombre de versions existents.
- **Plans de Millora del centre i dels processos vinculats a la política de qualitat del centre**. Conjunt de document Excel que recullen les propostes de millora de cada procés des de la primera vegada (any 2014) que el centre va passar per un procés d'acreditació de les seves titulacions vigents. La responsabilitat d'elaborar aquests plans de millora és de la persona propietària del procés. El Pla de Millora del centre recull i agrupa la informació present en els plans de millora de cada procés. Aquest document general l'elabora el/la Gestor/a del centre.
- **Quadre global d'indicadors dels processos del SGIQ del centre.** Document que recull i agrupa els indicadors estratègics i de seguiment que es detallen en cadascun dels processos del SGIQ.
- **Descripció del contingut de l'espai SGIQ FCCE al OneDrive**. Document que detalla

i il·lustra gràficament l'organització de l'arxiu electrònic del/de la Gestor/a de Qualitat que custodia la informació relativa al SGIQ del centre.

7.1.2. La modificació d'outputs

Les persones gestores de cada procés en fan una revisió anual i garanteixen el control i l'accessibilitat en les ubicacions pròpies de versions d'outputs que es generen seguint els procediments que es descriuen en l'apartat 7.2. de cada procés. En tots els casos, quan un document es modifica deixa de ser vigent. El/la Gestor/a de Qualitat custodia tant les versions actuals com les versions històriques dels documents que custodia (veure apartat 7.1.4. d'aquest mateix document).

La modificació d'un procés pot iniciar-se per iniciativa de la persona que n'és propietària o a petició de la Comissió de Qualitat del centre. En tot cas, correspon a la Comissió de Qualitat del centre aprovar la revisió dels processos del SGIQ i dels seus informes de revisió. Posteriorment, s'informa a la Junta Permanent d'aquesta aprovació. Els col·lectius afectats n'estan informats mitjançant els seus representants en la Comissió de Qualitat i en la Junta Permanent.

Quan un document es modifica se li assigna un nou número de revisió, el qual es consigna i registra juntament amb la data de la revisió en la caràtula del mateix document, tal com es descriu en la sessió següent.

7.1.3. La catalogació d'arxius

Amb la finalitat de fer un seguiment de les versions dels documents relacionats amb el SGIQ del centre, el/la Gestor/ra de Qualitat elabora un sistema de codificació que identifica la tipologia de document i la seva versió, tal com es detalla a continuació:

- **Manual del SGIQ**. Primerament es designa la denominació "SGIQ Educació". Tot seguit s'especifica el número de versió, el qual s'inicia per v01 i continua amb v02, v03, etc., segons el nombre de vegades que 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: "SGIQ_Educació_v01_2014"
- **Processos del SGIQ**. 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. Tot seguit s'especifica el número de versió, el s'inicia per v01 i continua amb v02, v03, etc., segons el nombre de 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: PS03_v01_2022

  Els processos del SGIQ contenen informació relativa als inputs, outputs i indicadors, la qual també es codifica. Primerament es detalla la codificació del procés, tot seguit se li assigna un codi alfa numèric que detalla la tipologia de document i s'inicia amb 01 i segueix progressivament. Finalment es proporciona el nom del document (en el cas dels inputs i outputs) o la denominació de l'indicador (en el cas dels indicadors estratègics i de seguiment). Atès que l'output d'un procés pot ser l'input d'un altre, el codi dels inputs no serveix per identificar els documents, sinó per comptabilitzar el nombre de documents de referència de cada procés. Quan els inputs són outputs dels processos, l'identificador del document és el codi d'output. Si els inputs són documents que no han estat creats pel centre, les persones que els custodien tenen el seu propi codi d'identificació, que acostuma a ser irrellevant perquè els documents solen ser d'accés públic a través de webs institucionals i els enllaços es troben activats en els

processos. Si no hi ha enllaços vol dir que són documents de la UAB d'accés restringit al públic en general.

- ✓ Exemple de codificació d'inputs: PC06_Inp03. Manual del procés del SGIQ del centre
- ✓ Exemple de codificació d'outputs: PC10_Out01.Abrevació Denominació del output
- ✓ Exemple de codificació d'indicadors estratègics: PC10_Ind_E01. Denominació de l'indicador
- ✓ Exemple de codificació d'indicadors de seguiment: PC10_Ind_S01. Denominació de l'indicador

- **Informes de revisió dels processos**. Primerament es proporciona la informació relativa a codificació del procés (Procés + revisio + codi numèric) i tot seguit s'afegeix la denominació "Informe de revisió" acompanyada de l'any de revisió.

  - ✓ Exemple de codificació: "PE01_revisio_2022"

  Per elaborar els informes de revisió dels processos és necessari recollir i analitzar els valors dels indicadors estratègics i de seguiment que formen part de cada procés. La tasca de recollida d'aquestes dades és responsabilitat del / de la Gestora de Qualitat del centre. L'anàlisi de les dades és responsabilitat de la persona que té la propietat del procés.

- **Plans de Millora**. Primerament es proporciona la informació relativa a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) i tot seguit s'afegeix la denominació "Pla de millora" acompanyada del període de revisió. El Pla de Millora del centre no té assignat cap codi alfa numèric.

  Exemple de codificació del Pla de Millora del centre: "Pla_Millora_14_18".
  Exemple de codificació del Pla de Millora d'un procés: "PC08_millora_14_18".

7.1.4. La custòdia i preservació d'outputs

El/la Gestor/a de Qualitat s'encarrega d'assegurar el manteniment i custòdia de la documentació que es detalla en la taula 1 d'aquest document (veure secció 7.1.1.) relativa als procediments emprats perfer el desplegament i el seguiment del SGIQ del centre. Per aquest fi, s'empra una eina digital (OneDrive SGIQ Educació) que permet compartir informació en línia, administrar qui pot accedir a aquesta informació, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etc.

7.1.5. La publicació d'outputs

El/la Gestor/a de Qualitat s'encarrega de gestionar la publicació a l'apartat de qualitat del web del centre dels documents del SGIQ que han de ser accessibles per al públic en general. Revisió del procés i implementació de les millores

El procés es revisa a partir dels resultats obtinguts. Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

▪ Traçabilitat de les versions dels documents.

▪ Validació i fiabilitat de les dades.

▪ Terminis de lliurament:

o Dels informes de revisió dels processos i dels valors dels seus indicadors.

o De les noves versions dels processos, si escau.

7.2. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
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 i Equip de Deganat	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.

7.3. Informació pública

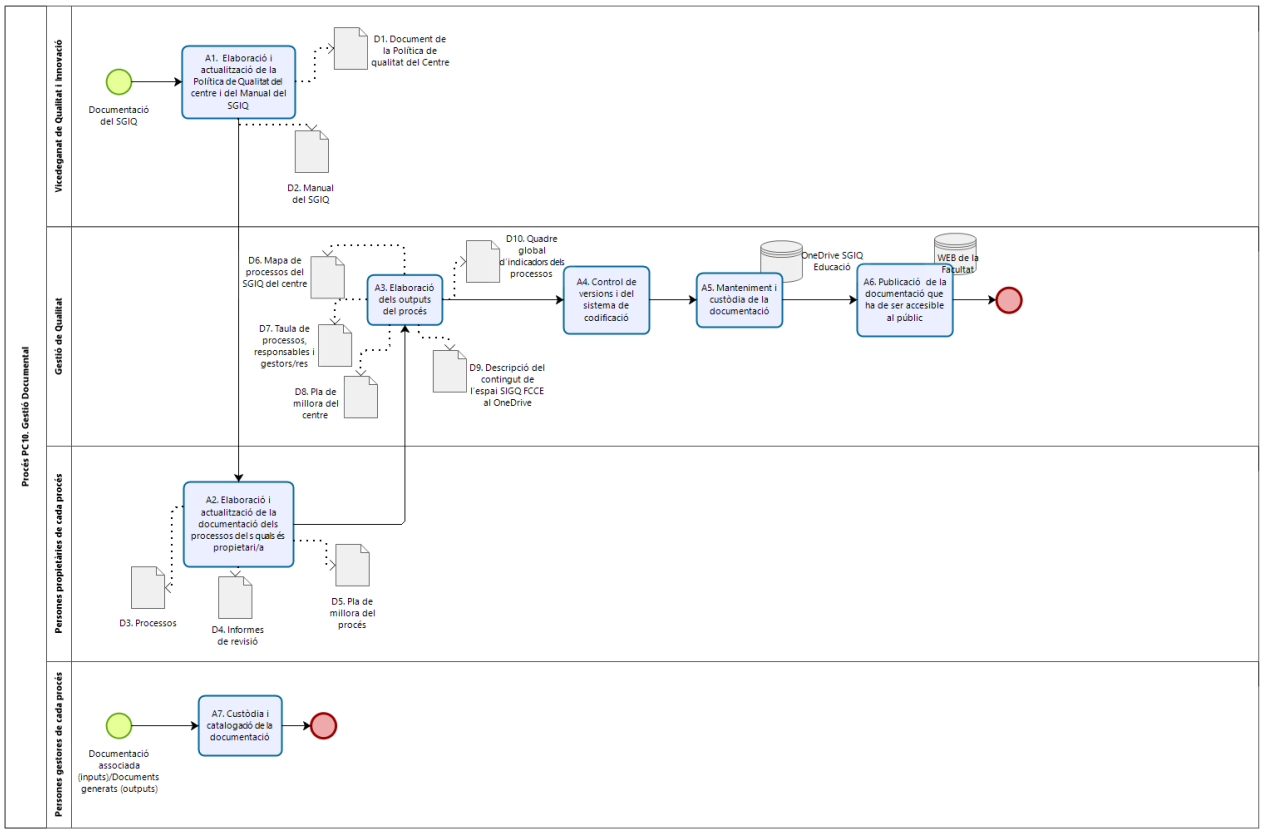
El manual del SGIQ i el Mapa dels processos del SGIQ són d'accés públic a l'espai de qualitat docent del web de la Facultat de Ciències de l'Educació

Per altra banda, els indicadors de qualitat docent son accessibles des de les fitxes de les titulacions (www.uab.cat → Graus / Màsters i Postgraus)

La documentació d'entrada i sortida dels processos, segons el seu caràcter i destinació es troba també pública al web de la Facultat o a l'espai OneDrive: SGIQ

7.4. Retiment de comptes

Atès que aquest procés no genera indicadors de seguiment no es fa cap acció específica per retre comptes davant dels òrgans col·legiats del centre de com es realitza la gestió documental d'aquest procés i, per tant, del SGIQ del centre, llevat de la relacionada amb l'aprovació del procés per part de la Junta Permanent, qui pot delegar aquesta acció en la Comissió de Qualitat del centre.

No obstant, tot procés de seguiment i acreditació de les titulacions i del centre (processos PC08 i PC11) serveix per retre comptes de la gestió documental del SGIQ davant els col·lectius del centre i les agències externes d'avaluació.

8. Diagrama de flux