

FUNDACIÓ **UAB**

FUABformació

SISTEMA DE
GARANTIA INTERNA
DE LA QUALITAT
(SGIQ)

Versió: 4.1

Data: 2021

Codi: Manual SGIQ FUABf v4.1 2021

Índex de continguts

0.	Presentació de l'Escola Fundació Universitat Autònoma de Barcelona – Formació.....	3
1.	Política de Qualitat de l'Escola	3
2.	L'Escola FUABformació.....	4
	2.1. Comitè de Direcció	4
	2.2. Consell Acadèmic.....	5
	2.3. Direcció de l'Escola: Direcció i Direcció Tècnica	6
	2.4. Direccions d'Estudis i Coordinacions de Programa	6
	2.5. Responsable de Qualitat Docent	7
	2.6. Professorat	7
	2.7. Personal d'Administració.....	7
	2.8. Direccions de la FUAB	8
3.	El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).....	9
	3.1 Presentació del SGIQ	9
	3.2. Processos.....	9
	3.2.1. Mapa de processos	11
	3.2.2. Directrius AUDIT	12
	3.2.3. Taula dels Responsables dels processos.....	14
	3.3. Grups d'interès	15
	3.4. Sistema d'informació i gestió de la documentació	16
	3.5. Informació pública i retiment de comptes	19
	Annex 1. Taula d'indicadors.....	20

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
4.0	30 de juny 2021	Tots	Revisió integral del SGIQ, manual i processos
4.1	28 de setembre 2021	Tots	Adaptació al nou RD822/2021 que deroga l'anterior RD1393/2007

Aprovació			
Elaborat per	Revisat per	Aprovat per	Data
Direcció Tècnica	Consell Acadèmic	Comitè de Direcció	28 setembre 2021

0. Presentació de l'Escola Fundació Universitat Autònoma de Barcelona – Formació.

La **Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (FUAB)** és una entitat creada per la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) per col·laborar en el foment i la realització d'activitats docents, de recerca i d'acció social, i en la prestació de serveis comercials i de gestió patrimonial vinculats a l'activitat universitària, dirigits tant a la comunitat UAB com al públic en general, empreses i institucions, a través de la coordinació de diverses entitats i serveis.

Per tal de dur a terme els objectius d'activitat docent, la FUAB crea l'**Escola Fundació Universitat Autònoma de Barcelona – Formació (Escola FUABformació)**. L'Escola FUABformació és un centre universitari adscrit a la UAB, amb titularitat de la FUAB, que té com a missió aplegar i gestionar l'oferta de formació superior complementària a la de la UAB. L'Escola FUABformació pren, doncs, una entitat pròpia com a institució d'educació superior.

1. Política de Qualitat de l'Escola

El procés de convergència cap a l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) i la implantació de diverses titulacions en el marc de l'Escola FUABformació han impulsat la confecció del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) del Centre. Amb la finalitat d'establir uns objectius i plantejar uns processos de treball que permetin presentar uns resultats avaluable, s'ha definit l'esmentat SGIQ, que ha de permetre desenvolupar i documentar els mecanismes necessaris per garantir la qualitat de la formació universitària.

Aquest SGIQ de l'Escola FUABformació s'emmarca, d'una manera federada, dins el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la UAB. Així doncs, el present document adapta el model del *Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la UAB* a les particularitats de l'Escola FUABformació basant-se en l'organització de la gestió per processos.

La Política de Qualitat implica:

1. Oferir uns programes formatius ben dissenyats d'acord amb les necessitats de la societat i la demanda acadèmica.
2. Crear uns processos sistemàtics de recollida i anàlisi d'informació que permetin establir l'estat de l'activitat formativa, i que, en funció dels resultats, permetin adoptar mesures de millora i correcció de les disfuncions.
3. Gestionar uns recursos personals, materials i de serveis que permetin el desenvolupament de l'activitat formativa en les millors condicions i que siguin gestionats amb criteris d'eficiència i eficàcia.
4. Establir uns sistemes de suport als agents implicats en la formació.
5. Adequar l'oferta formativa i la seva gestió i desenvolupament a les directrius europees i nacionals referents a qualitat.
6. Aplicar la legalitat vigent i explicitar les bases legals i normatives de referència en tots els processos.
7. Publicar periòdicament informació actualitzada, completa, imparcial i objectiva, tant quantitativa com qualitativa, sobre les titulacions de l'Escola.

2. L'Escola FUABformació

L'Escola FUABformació, adscrita a la UAB, és un centre d'ensenyament universitari del qual n'és titular la FUAB.

Els òrgans de govern de l'Escola són:

- a) El Comitè de Direcció
- b) El Consell Acadèmic
- c) La Direcció
- d) La Direcció Tècnica

2.1. Comitè de Direcció

És el màxim òrgan de direcció de l'Escola i està integrat pels membres titulars dels òrgans següents:

- Tres representants de la UAB, essent un d'ells titular del Vicerectorat que tingui les competències de formació permanent. Una d'aquestes tres persones assumirà la Direcció de l'Escola.
- Un membre nomenat pel Patronat de la FUAB.
- La Vicepresidència Executiva de la FUAB o persona en qui delegui.
- La Direcció Tècnica de l'Escola, que actuarà com a Secretaria.

Funcions:

Són funcions del Comitè de Direcció aquelles que li corresponen segons el Decret 390/1996 de regulació de l'adscripció de centres i les que li atribueixen els Estatuts de la UAB i que s'atribueixen al Consell Mixt de la UAB, per a la supervisió de l'activitat docent i acadèmica i dels aspectes econòmics dels centres adscrits, i que seran, com a mínim, les següents:

- a) L'aprovació de la Política i Objectius de Qualitat
- b) L'aprovació, el seguiment i el manteniment del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).
- c) L'aprovació del pressupost de l'Escola.
- d) L'elaboració i aprovació de les línies generals de contractació de professorat.
- e) El nomenament dels càrrecs directius del Centre, a proposta del seu titular, tret del càrrec de la Direcció.
- f) La revisió i aprovació dels nous plans d'estudis per a la seva proposta als òrgans competents de la UAB.
- g) L'elaboració de qualsevol projecte d'ampliació d'estudis que pugui proposar-se en un futur.
- h) L'aprovació i la coordinació dels plans d'investigació i la difusió de les especialitats que s'imparteixen a l'Escola.
- i) L'establiment i l'aprovació d'altres col·laboracions, en l'ordre docent o d'activitat cultural, que la UAB estigui interessada a promoure i per a les quals resulti convenient la participació de l'Escola.
- j) L'elaboració i aprovació de la política general d'ajuts als estudiants.
- k) El seguiment del compliment dels convenis subscrits amb altres institucions.

- l) L'assegurament de la màxima fluïdesa en la relació institucional amb la UAB.
- m) L'estudi i resolució de les incidències que es derivin de la dinàmica pròpia del conveni d'adscripció de l'Escola a la UAB.
- n) L'elaboració del Reglament del Centre i de les seves modificacions, per a la seva proposta al Patronat de la FUAB.
- o) La resolució dels expedients disciplinaris.
- p) Qualsevol altra relacionada amb la direcció de l'Escola, que no hagi estat atribuïda expressament a d'altres òrgans.

El Comitè de Direcció es reuneix ordinàriament tres vegades l'any i extraordinàriament per iniciativa de la Direcció de l'Escola o a petició de com a mínim tres membres d'aquest Comitè. Les convocatòries per a les sessions són instades per la Secretaria per ordre de la Direcció de l'Escola o qui la substitueixi, i es convoquen amb una anticipació mínima de sis dies naturals a la data prevista per a la celebració de la sessió. En casos d'urgència, la Direcció pot convocar la sessió amb quaranta-vuit hores d'antelació.

El Comitè de Direcció pot adoptar acords mitjançant l'emissió del vot per qualsevol mitjà no presencial, sempre que quedin garantits els drets d'informació i de vot, que quedi constància de la recepció del vot i que se'n garanteixi l'autenticitat. S'entén que l'acord s'adopta al lloc del domicili de la persona jurídica i en la data de recepció del darrer dels vots emesos de forma vàlida. També pot adoptar, de manera excepcional, acords sense reunió mitjançant l'emissió de vots per qualsevol mitjà no presencial, sempre que quedin garantits els drets d'informació i de vot, que quedi constància de la recepció del mateix i que es garanteixi la seva autenticitat.

El Comitè de Direcció pot crear un Consell Assessor Professional, amb funcions de relació institucional, amb personalitats de reconegut prestigi i amb presència de les entitats col·laboradores de l'Escola. Aquest Consell tindrà un mínim de tres membres i un màxim de vint-i-dos, i serà presidit per la Direcció de l'Escola.

2.2. Consell Acadèmic

Amb funcions d'assessorament, aquest Consell està format per:

- La Direcció de l'Escola.
- La Direcció Tècnica de l'Escola.
- La Vicepresidència executiva de la FUAB o persona en qui delegui.
- Sis representants del professorat que imparteixin docència a l'Escola FUABformació, entre els quals, les Direccions dels Estudis de Turisme i Direcció Hotelera, de Prevenció i Seguretat Integral i d'Arxivística i Gestió de Documents.
- Una representació de l'alumnat fins a un terç del total de membres del Consell Acadèmic (5 persones).
- Una representació del Personal d'Administració, fins al 5% del total de membres del Consell Acadèmic (1 persona).

El Consell Acadèmic es reuneix ordinàriament una vegada l'any i extraordinàriament per iniciativa de la Direcció o a petició signada per un nombre de consellers no inferior a un terç del total.

Funcions:

Són funcions del Consell Acadèmic de l'Escola:

- a) Elaborar propostes de modificació del Reglament del Centre, per presentar-les al Comitè de Direcció.

- b) Atendre, en les seves actuacions, a les línies generals d'actuació del Centre.
- c) Proposar les millores en els aspectes que puguin afectar l'activitat docent del Centre i la seva relació amb les sortides professionals.
- d) Actuar com a òrgan de seguiment de la Política de Qualitat a l'Escola.
- e) Actuar com a òrgan de seguiment del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), i fer propostes al Comitè de Direcció en relació amb el seu manteniment i la seva millora.

2.3. Direcció de l'Escola: Direcció i Direcció Tècnica

La persona responsable de la Direcció de l'Escola és nomenada pel Rector o Rectora de la UAB i ha de tenir la mateixa titulació que el director d'un centre universitari homòleg a la UAB. Es pot dotar d'un equip assessor en temes acadèmics per a la realització de les tasques que té encomanades.

La Direcció Tècnica és responsabilitat de la persona que ocupa la Direcció de Serveis Docents de la FUAB. És el fedatari o fedatària de l'Escola, a efectes docents, sense perjudici de la competència que, en relació amb el Centre i la signatura de les actes de qualificació final, s'estableix a la clàusula novena, segon punt, del conveni d'adscripció de l'Escola a la UAB.

Funcions de la Direcció de l'Escola:

- a) Representar l'Escola i actuar en el seu nom.
- b) Dur a terme el control acadèmic juntament amb la Direcció Tècnica i les Direccions d'Estudis.
- c) Elaborar propostes de política d'actuació del Centre.
- d) Actuar com a responsable del SGIQ i, com a tal, formar part dels òrgans corresponents.
- e) Totes les altres funcions que li atorgui la legislació vigent.

Funcions de la Direcció Tècnica de l'Escola:

- a) Portar l'administració de l'Escola.
- b) Dirigir el personal, atenent els criteris establerts pel Comitè de Direcció.
- c) Elaborar el pressupost de l'Escola, juntament amb la Direcció del Centre.
- d) Actuar com a Secretari o Secretària del Comitè de Direcció.

2.4. Direccions d'Estudis i Coordinacions de Programa

L'Escola té Direccions d'Estudis dels àmbits d'ensenyament que tinguin un nombre de titulacions suficient que ho aconselli. En concret, en té per a aquells àmbits que es detallen a continuació:

- ⇒ Arxivística i Gestió de Documents
- ⇒ Prevenció i Seguretat Integral
- ⇒ Turisme i Direcció Hotelera

Les Direccions d'Estudis depenen directament de la Direcció Tècnica de l'Escola.

Cadascuna de les titulacions de l'Escola té un Coordinador o Coordinadora de Programa que és responsable de l'organització i funcionament de la titulació.

Les Coordinacions de Programes depenen de la Direcció d'Estudis de l'àmbit corresponent, o bé directament de la Direcció Tècnica de l'Escola.

2.5. Responsable de Qualitat Docent

L'Escola compta amb una persona Responsable de Qualitat Docent que s'encarrega de fer el seguiment de l'aplicació i acompliment de la Política de Qualitat del Centre, reportant les eventuais desviacions detectades i les propostes de correcció i millora a la Direcció Tècnica de l'Escola.

La persona Responsable de Qualitat Docent assessora i dona suport a les Direccions d'Estudis i a les Coordinacions de Programa en els processos d'assegurament de la qualitat de les titulacions de l'Escola en el marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions oficials.

2.6. Professorat

El cos de professorat està integrat per totes les persones que imparteixen docència en les diverses titulacions de l'Escola.

El professorat atén als paràmetres normatius que regula la Llei Orgànica d'Universitats en relació als centres adscrits, així com també a les exigències de l'EEES en relació a requisits del nivell de qualificació acadèmica i d'experiència docent, investigadora i, si escau, professional dels docents. El seu nombre i dedicació són suficients i adequades per a cobrir les necessitats de tots els programes impartits a l'Escola.

Per impartir la docència als programes oficials de l'Escola, el professorat haurà d'obtenir de la UAB la *venia docendi*, que és atorgada pel Rector o Rectora de la UAB i es concedeix per al curs acadèmic que es sol·licita.

El professorat és contractat per la FUAB amb les condicions que marqui la legislació vigent. La vigència dels contractes s'estableix d'acord amb les necessitats docents específiques en cada cas.

La participació del professorat de les universitats públiques en ensenyaments d'especialització o activitats específiques de formació organitzades per altres entitats públiques o privades està prevista a l'article 83 de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, que remet a les universitats, en el marc de les normes bàsiques que dicti el Govern, la regulació dels procediments d'autorització d'aquestes col·laboracions.

2.7. Personal d'Administració

L'estructura de l'Escola compta amb el Personal d'Administració de la FUAB, personal qualificat d'acord amb els criteris de selecció i estàndards de la FUAB.

El Personal d'Administració s'organitza en diferents unitats segons la seva funció:

- Gestió acadèmica s'ocupa de la gestió de l'expedient acadèmic de l'alumnat, del suport al professorat, de l'aplicació de les normatives acadèmiques vigents i dels tràmits acadèmics amb la UAB i és el punt d'informació i suport logístic de l'Escola.
- Pràctiques i borsa de treball s'ocupa de la gestió de les pràctiques curriculars i no curriculars i de la borsa de treball del Centre.
- L'Equip de Qualitat Docent, que dona suport al Responsable de Qualitat Docent en les seves tasques d'assegurament de la qualitat a l'Escola.
- Informàtica s'ocupa del manteniment del maquinari i programari de les aules, tant les de teoria com les aules d'informàtica, així com de l'equipament del Personal d'Administració.

2.8. Direccions de la FUAB

Les diferents Direccions de la FUAB, responsables de la gestió dels recursos humans i materials i els serveis de l'Escola, estan sota la Vicepresidència executiva de la FUAB i es concreten en:

- La Direcció de Serveis Docents de la FUAB és la responsable de tota l'estructura de gestió de la formació de l'Escola.
- La Direcció Jurídica i de Recursos Humans de la FUAB és la responsable de la gestió dels recursos humans i l'assessorament jurídic de l'Escola.
- La Direcció Econòmica-Financera i de Patrimoni de la FUAB és la responsable dels serveis econòmics i financers i de les infraestructures de l'Escola.
- La persona Responsable de Promoció i Comunicació de la FUAB és la responsable de la comunicació institucional i promoció de l'oferta formativa del Centre.

Organigrames de la FUAB i de l'Escola FUABformació:

- General FUAB
- Equip Directiu
- Direcció Econòmica-Financera i de Patrimoni
- Direcció Jurídica i de Recursos Humans
- Direcció de Serveis Docents
- Promoció i Comunicació

3. El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)

3.1 Presentació del SGIQ

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola FUABformació reflecteix el ferm compromís d'oferir uns programes formatius (de grau i de màster universitari) de qualitat, que incloguin en el seu funcionament mesures per assegurar l'avaluació continua i la millora mitjançant la gestió per processos.

La definició del SGIQ de l'Escola és responsabilitat de la Direcció de l'Escola, amb l'aprovació del Comitè de Direcció i amb el suport de la persona Responsable de Qualitat Docent.

Es desenvolupa d'acord als Estàndards i Directrius per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior (ESG) i al Reial Decret RD 822/2021 pel qual s'estableix *l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat*, i fa atenció també a les directrius del programa AUDIT que avalua el disseny dels SGIQs.

El SGIQ de l'Escola s'inicia el 15 de setembre de 2016. Posterior a aquesta data, el sistema es va revisant i actualitzant per anar donant resposta a les necessitats de l'Escola en matèria d'assegurament de la qualitat dels programes formatius.

3.2. Processos

El funcionament de l'Escola FUABformació es basa en un conjunt de processos classificats en:

- Estratègics. Els que proporcionen directrius per a la resta de processos, guiant l'Escola cap a la consecució de la seva missió.
- Operatius. Aquells directament vinculats al desenvolupament de la formació.
- De Suport. Aquells que faciliten la consecució dels objectius dels processos estratègics i operatius.

Els processos identificats en el sistema de garantia interna de la qualitat són els següents:

Estratègics

- PE01 Definició de la Política i Objectius de Qualitat
- PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
- PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions
- PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans
- PE05 Informació pública i retiment de comptes
- PE06 Acreditació de titulacions

Operatius

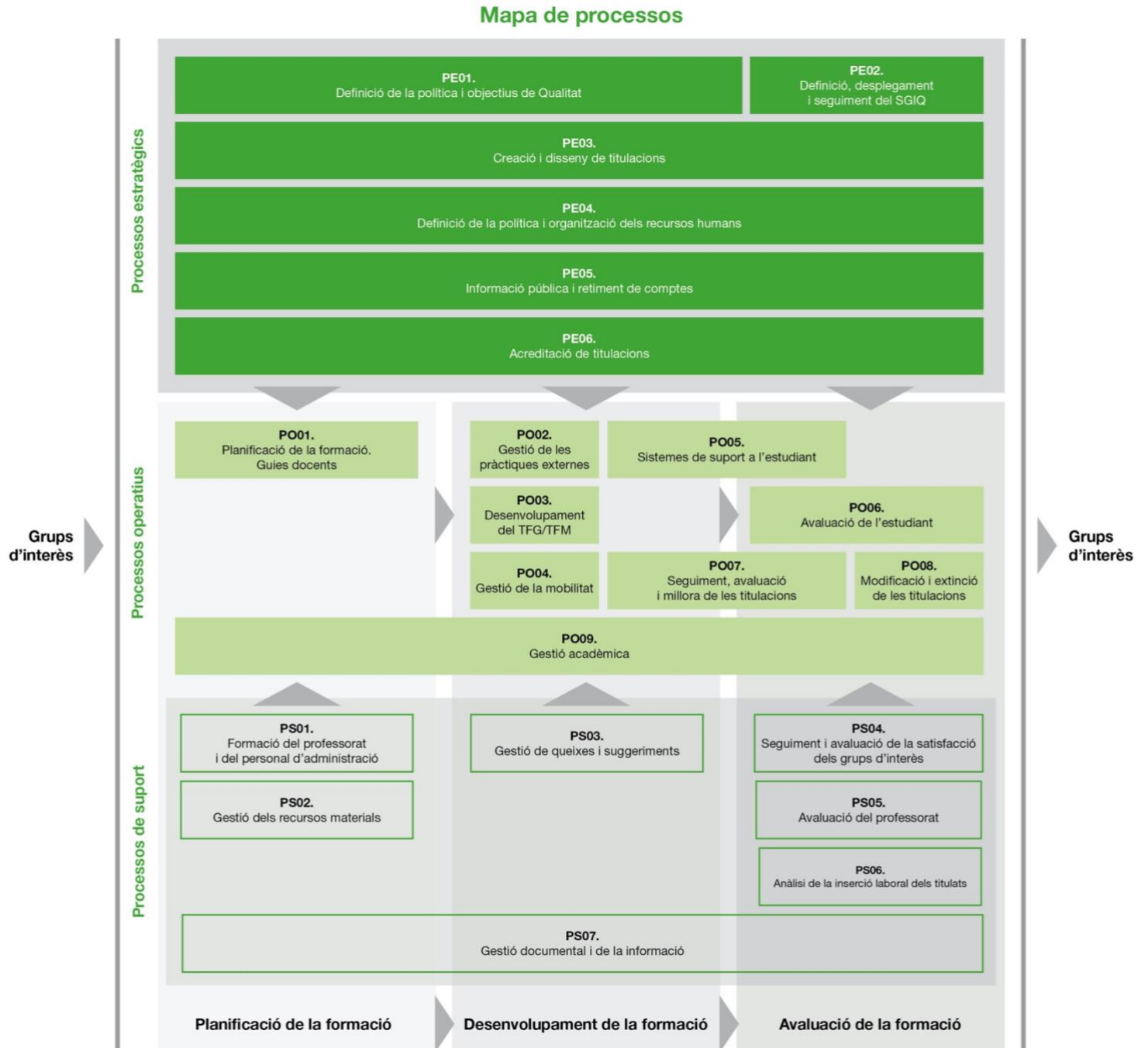
- PO01 Planificació de la formació. Guies docents
- PO02 Gestió de les pràctiques externes
- PO03 Desenvolupament del TFG/TFM
- PO04 Gestió de la mobilitat
- PO05 Sistemes de suport a l'estudiant
- PO06 Avaluació de l'estudiant
- PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
- PO08 Modificació i extinció de titulacions
- PO09 Gestió acadèmica

De Suport

- PS01 Formació del professorat i del personal d'administració
- PS02 Gestió dels recursos materials i serveis
- PS03 Gestió de queixes i suggeriments
- PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès
- PS05 Avaluació del professorat
- PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats
- PS07 Gestió documental i de la informació

3.2.1. Mapa de processos

Diagrama del mapa de processos



3.2.2. Directrius AUDIT

Les directrius del programa AUDIT han estat el fil conductor a l'hora de definir l'estructura de processos. La següent taula mostra quins són els processos que donen resposta a cada una de les 10 directrius AUDIT, així com els estàndards que permeten el seu seguiment:

Directrius	Estàndards	Processos SGIQ-FUABformació
 criteri 1.1 Política d'assegurament de la qualitat	<p>Les institucions han de tenir una política d'assegurament de la qualitat que sigui pública i que formi part de la seva gestió estratègica.</p> <p>Les parts interessades internes han de desenvolupar i aplicar aquesta política a través d'estructures i processos adequats i, alhora, implicar-hi les parts interessades externes.</p>	<p>PE01. Definició de la política i objectius de qualitat</p> <p>PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ</p>
 criteri 1.2 Disseny i aprovació dels programes	<p>Les institucions han de tenir processos per al disseny i l'aprovació dels seus programes.</p> <p>Els programes s'han de dissenyar de manera que satisfacin els objectius establerts, incloent-hi els resultats d'aprenentatge previstos. Cal especificar i comunicar clarament la titulació que s'obté en finalitzar un programa. A més, aquesta titulació ha de referir-se al nivell corresponent del marc nacional de titulacions de l'educació superior i, en conseqüència, al marc de titulacions de l'Espai europeu d'educació superior.</p>	<p>PE03. Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions</p> <p>PE05. Informació pública i retiment de comptes</p> <p>PE06. Acreditació de titulacions i de Centre.</p>
 criteri 1.3 Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'estudiant	<p>Les institucions han de garantir que els programes s'ofereixen d'una manera que anima l'alumnat a adoptar un paper actiu en la creació del procés d'aprenentatge, i que l'avaluació dels estudiants reflecteix aquest enfocament</p>	<p>PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions</p> <p>PO08. Modificació i extinció de titulacions</p> <p>PO01. Planificació de la formació. Guies docents</p> <p>PO06. Avaluació de l'estudiant</p>
 criteri 1.4 Admissió, progressió, reconeixement i certificació dels estudiants	<p>Les institucions han d'aplicar amb coherència normes preestablertes i publicades que abastin totes les fases del «cicle de vida» de l'alumnat (p. ex., admissió, progressió, reconeixement i certificació).</p>	<p>PO09. Gestió acadèmica</p> <p>PO05. Sistemes de suport a l'estudiant</p> <p>PO02. Gestió de les pràctiques externes</p> <p>PO03. Gestió dels TFG/TFM</p> <p>PO04. Gestió de la mobilitat</p> <p>PS06. Anàlisi de la inserció laboral dels titulats</p>

<p>Criteri 1.5 Professorat</p>	<p>Les institucions han d'assegurar-se que el seu professorat és competent. Han d'aplicar processos justos i transparents per a la contractació i el desenvolupament del personal.</p>	<p>PE04. Definició de la política i organització dels recursos humans</p> <p>PS01. Gestió dels recursos humans</p> <p>PS05. Avaluació del professorat</p> <p>PS03. Gestió de queixes i suggeriments</p> <p>PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès</p>
<p>Criteri 1.6 Recursos per a l'aprenentatge i suport als estudiants</p>	<p>Les institucions han de disposar d'un finançament apropiat per a les activitats d'aprenentatge i ensenyament i garantir recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat que siguin adequats i de fàcil accés.</p>	<p>PO01. Planificació de la formació. Guies docents</p> <p>PO05. Sistemes de suport a l'estudiant</p> <p>PS02. Gestió dels recursos materials</p> <p>PS03. Gestió de queixes i suggeriments</p> <p>PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès</p>
<p>Criteri 1.7 Gestió de la informació</p>	<p>Les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes i altres activitats.</p>	<p>PE05. Informació pública i retiment de comptes.</p> <p>PS03. Gestió de queixes i suggeriments</p> <p>PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès</p> <p>PS07. Gestió documental i de la informació</p>
<p>Criteri 1.8. Informació pública</p>	<p>Les institucions han de publicar informació clara, rigorosa, objectiva, actualitzada i de fàcil accés sobre les seves activitats, incloent-hi els programes.</p>	<p>PE05. Informació pública i retiment de comptes.</p> <p>PE06. Acreditació de titulacions i de Centre</p> <p>PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions</p> <p>PS07. Gestió documental i de la informació</p>

<p>Criteri 1.9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes</p>	<p>Les institucions han de fer un seguiment i una revisió periòdica dels programes que ofereixen per garantir que assoleixen els objectius previstos i que responen a les necessitats de l'alumnat i la societat.</p> <p>Aquestes revisions han de comportar una millora continuada dels programes.</p> <p>Qualsevol acció que es planifiqui o s'adopti com a resultat de la revisió s'ha de comunicar a totes les parts interessades.</p>	<p>PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ</p> <p>PE06. Acreditació de titulacions i de Centre</p> <p>PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions</p> <p>PO08. Modificació i extinció de titulacions</p>
<p>Criteri 1.10. Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica</p>	<p>Les institucions s'han de sotmetre cíclicament a un assegurament extern de la qualitat d'acord amb els ESG.</p>	<p>PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ</p> <p>PE06. Acreditació de titulacions i de Centre</p> <p>PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions</p> <p>PO08. Modificació i extinció de titulacions</p>

3.2.3. Taula dels Responsables dels processos

En la següent taula es mostren els responsables per a cadascun dels processos:

	Procés	Responsable
Estratègics	PE01 Definició de la política i objectius de Qualitat	Direcció / Direcció Tècnica de l'Escola
	PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	Direcció / Direcció Tècnica de l'Escola
	PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions	Direcció Tècnica de l'Escola
	PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans	Direcció Tècnica de l'Escola
	PE05 Informació pública i retiment de comptes	Responsable de Promoció i Comunicació de la FUAB
	PE06 Acreditació de titulacions	Direcció Tècnica de l'Escola
Operatius	PO01 Planificació de la formació. Guies docents.	Direccions d'Estudis i/o Coordinacions de Programa
	PO02 Gestió de les pràctiques externes	Responsable de la Unitat de Pràctiques i Borsa de Treball (UPiBT) de l'Escola
	PO03 Desenvolupament del TFG/TFM	Direccions d'Estudis i/o Coordinacions de Programa
	PO04 Gestió de la mobilitat	Direcció Tècnica de l'Escola
	PO05 Sistemes de suport a l'estudiant	Direccions d'Estudis i/o Coordinacions de Programa
	PO06 Avaluació de l'estudiant	Direccions d'Estudis i/o Coordinacions de Programa

	PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Direcció Tècnica de l'Escola
	PO08 Modificació i extinció de titulacions	Direcció / Direcció Tècnica de l'Escola
	PO09 Gestió acadèmica	Responsable de la Gestió Acadèmica de l'Escola

De Suport	PS01 Formació del professorat i el personal d'administració	Direcció Tècnica de l'Escola
	PS02 Gestió dels recursos materials	Responsable de l'Administració de l'Edifici Blanc
	PS03 Gestió de queixes i suggeriments	Direcció Tècnica de l'Escola
	PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès	Direcció Tècnica de l'Escola
	PS05 Avaluació del professorat	Direcció Tècnica de l'Escola
	PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats	Direcció Tècnica de l'Escola
	PS07 Gestió documental i de la informació	Direcció dels Estudis d'Arxivística de l'Escola

3.3. Grups d'interès

Són les persones físiques o jurídiques i les organitzacions sense personalitat jurídica que duen a terme activitats susceptibles d'influir directament o indirectament en l'elaboració de les polítiques, en les propostes normatives i/o en la presa de decisions de l'Escola, en defensa d'un interès propi o de tercers o d'un interès general.

Els principals grups d'interès de l'Escola FUABformació són els col·lectius següents:

- **Alumnat:**
- **Professorat**
- **Personal d'Administració**
- **Titulats**
- **Agents socials:** ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.

La participació activa i democràtica de tots és primordial per adaptar el funcionament de l'Escola a la realitat que l'envolta:

Grup d'interès	Vies de participació
Alumnat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació en el Consell Acadèmic de l'Escola ▪ Participació en els processos de Verificació de titulacions ▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació ▪ Enquestes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacció amb el procés de matriculació ○ Satisfacció amb els serveis de l'Escola ○ Avaluació de l'activitat docent ○ Avaluació de l'assignatura/mòdul ▪ Formulació de queixes i suggeriments

<p>Professorat</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació en el Consell Acadèmic de l'Escola ▪ Participació en els processos de Verificació de titulacions ▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació ▪ Reunions de l'equip docent ▪ Enquestes: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció amb els serveis de l'Escola • Avaluació de l'assignatura/mòdul ▪ Formulació de queixes i suggeriments ▪ Propostes de formació
<p>Personal d'Administració</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació en el Consell Acadèmic de l'Escola ▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació ▪ Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'Escola. ▪ Recollida de queixes i suggeriments ▪ Propostes de formació
<p>Titulats</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació en els processos de Verificació de titulacions ▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació ▪ Enquestes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacció amb els estudis realitzats ○ Inserció laboral ▪ Propostes de formació
<p>Agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació en els processos de Verificació de titulacions ▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació ▪ Convenis de pràctiques ▪ Enquesta de satisfacció amb el perfil de l'alumnat i la gestió de les pràctiques ▪ Propostes de formació

3.4. Sistema d'informació i gestió de la documentació

Un Sistema d'Informació i Gestió de la Documentació (SIGD) té per objectiu definir d'una forma sistematitzada i metòdica el procés de creació, captura, registre, descripció, classificació, disposició, emmagatzematge, preservació i recuperació de tota la informació i documentació, així com dels instruments i recursos que s'utilitzen, necessaris per al desenvolupament dels processos i la seva anàlisi i avaluació en el marc del SGIQ, alhora que conèixer i controlar la documentació generada pel SGIQ i per al seu retiment de comptes.

D'acord amb les directius del procés *PS08. Gestió documental i de la informació*, que descriu el funcionament d'aquest sistema, per a cada procediment i d'acord amb el seu abast es defineixen els continguts informatius, les tipologies documentals, els circuits administratius i els instruments mitjançant els quals es gestionen i el seu tractament arxivístic.

Atesa la transversalitat del SIGD, els aspectes concrets del qual es detallen en el procés *PS08. Gestió documental i de la informació*, referenciem a continuació els blocs d'informació que serviran per alimentar el funcionament del SIGQ, garantir la protecció de dades i els recursos d'emmagatzematge de la informació dels quals es fa ús.

Informació de difusió i promoció dels programes formatius

L'Escola utilitza diversos mecanismes i canals per a la informació i difusió de les seves titulacions que, segons les característiques de cadascun, registra en suport paper, a la unitat de disc compartida o al servidor web de l'Escola.

Els canals que s'utilitzen de comunicació i difusió de les titulacions són:

- Web de l'Escola.
- Web de la UAB.
- Material en paper: Fulletons, tríptics, pòsters...
- Sessions informatives presencials.
- Xarxes socials (facebook, linkedin, instagram...).

Informació del professorat

Per a cada titulació es conserva en els repositoris documentals de l'Escola la informació dels docents en el que es fa referència a:

- Compliment dels requisits per a dur a terme l'acció docent.
- Relació professional.
- Valoració de l'activitat del docent un cop finalitzada.
- Participació en activitats orientades a la pròpia formació.
- Participació en activitats de recerca.

La documentació corresponent a queixes i suggeriments que puguin presentar es conserva en el seu repositori específic.

Les valoracions per part dels docents que tenen caràcter anònim s'integren en les dels identificats com a grups d'interès.

Informació de l'alumnat

La informació acadèmica de l'alumnat es registra al Sistema de Gestió Universitària (SIGMA). A més, per a cada alumne es conserva en el seu expedient acadèmic personal:

- La documentació necessària per al procés de matriculació.
- La que acredita bonificacions econòmiques, si s'escau.
- La que acredita la realització de practiques, si s'escau.
- Les actes de valoració dels TFE.
- Qualsevol altra informació important en la seva relació amb l'Escola.

La documentació corresponent a queixes i suggeriments que puguin presentar es conserva en el seu repositori específic.

Les valoracions per part dels alumnes, que tenen caràcter anònim, s'integren en les dels identificats com a grups d'interès.

Informació de satisfacció dels grups d'interès

Per a cada titulació i col·lectiu es porten a terme les següents enquestes de valoració:

- Alumnat:
 - Satisfacció amb el procés de matriculació
 - Satisfacció amb els serveis de l'Escola
 - Avaluació de l'activitat docent
 - Avaluació de l'assignatura/mòdul
- Professorat:
 - Satisfacció amb els serveis de l'Escola
 - Avaluació de l'assignatura/mòdul
- Personal d'Administració:
 - Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'Escola.

- Titulats:
 - Satisfacció amb els estudis realitzats
 - Inserció laboral
- Agents socials:
 - Enquesta de satisfacció amb el perfil de l'alumnat i la gestió de les pràctiques

Aquesta informació queda continguda dins els repositoris documentals de l'Escola.

Informació de queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments es gestionen d'acord amb el procés corresponent i es conserven en el repositori específic. Quan és el moment de realitzar l'avaluació de seguiment de la titulació s'analitzen i es valoren les possibles anomalies, deficiències, suggeriments o reclamacions que hagin pogut aparèixer i el temps de resposta i/o resolució si s'escau.

Informació d'evolució acadèmica de les titulacions

Anualment, s'elaboren l'Informe de seguiment de Centre i de les titulacions que s'hi imparteixen, on es detallen les activitats docents, característiques i perfil de l'alumnat, els valors dels indicadors de referència, i s'incorpora el pla de millores i de seguiment que permet garantir la qualitat de la formació que s'ofereix.

Informació econòmica

El seguiment i anàlisi de la informació econòmica de cada titulació en concret i de l'Escola en global garanteixen el control i la presa de decisions per assegurar-ne la sostenibilitat.

Informació de revisió i millora SGIQ

En els informes generats en les revisions del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat tal i com es descriu en el procés estratègic *PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ* permeten fer-ne un seguiment i proposar i incorporar les millores necessàries detectades en la seva aplicació.

Protecció de Dades

A efectes del compliment del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), la Fundació UAB i la resta d'entitats de la Corporació UAB, de la qual forma part l'Escola, estan compromeses amb una política de privacitat per a la protecció dels drets i les llibertats de les persones pel que fa al tractament de les seves dades personals. D'acord amb això, la Fundació UAB porta a terme les accions i mesures següents:

- Disposar d'un Delegat o Delegada de Protecció de Dades (DPD).
- Oferir formació en matèria de protecció de dades al personal de la FUAB.
- Identificar i definir els tractaments de dades de la FUAB.
- Revisar i fer el seguiment del compliment dels requisits de la documentació necessària per donar compliment al RGPD.

Dades i emmagatzematge d'informació

La FUAB participa del sistema d'emmagatzematge de dades de la UAB, el *datawarehouse*, que recopila una gran part de la informació generada en relació a l'àmbit de la gestió acadèmica i emmagatzema dades sobre preinscripció i accés universitari, matrícula i rendiment acadèmic entre d'altres. El *datawarehouse* permet a més definir informes transversals que visualitzen la informació d'una manera personalitzada segons les necessitats de l'usuari. Les dades estan sotmeses als mateixos filtres i processos de validació de la informació que el sistema interuniversitari català UNEIX, la qual cosa en garanteix la fiabilitat.

Una altra font de dades és el DDD (Dipòsit Digital de Documents) de la UAB, que recopila, gestiona i difon la producció científica, docent i administrativa de la UAB, alhora que recull documents digitals de les biblioteques així com la totalitat de les guies docents i les memòries i aprovacions de totes les titulacions.

L'Escola disposa també de bases de dades pròpies pel seguiment i gestió acadèmica i administrativa de les seves activitats docents. Aquests recursos faciliten tota la informació referent a les dades de l'alumnat, ja siguin acadèmiques o administratives, que serveixen per al seguiment del SGIQ de l'Escola i els programes formatius. En paral·lel el procés *PS08. Gestió documental i de la informació* defineix els requisits i el tractament de la documentació i la informació segons diferents suports i classificació.

3.5. Informació pública i retiment de comptes

Informació pública

L'Escola està compromesa amb la transparència i el retiment de comptes i disposa dels següents mecanismes:

- Un portal de l'Escola obert a tothom, a partir del qual s'explica què és l'Escola i tota la informació sobre quines activitats formatives s'hi desenvolupen. A més, en el portal també hi ha notícies i esdeveniments que tenen a veure amb la pròpia Escola.
- Una intranet del personal FUAB que amplia la informació amb les qüestions directament vinculades a aquest col·lectiu.
- La web de l'Escola ofereix, per a cada una de les titulacions, les dades (informació rellevant en xifres) sobre el desenvolupament de cada edició a partir dels principals indicadors de qualitat que genera.
- La web de l'Escola incorpora també un apartat dedicat a la Qualitat, on es publica tota la informació relacionada amb la qualitat: Manual del SGIQ, document de Pla d'Acció Tutorial, Memòries de Verificació dels programes, Informes anuals del seguiment i acreditació de les titulacions i el Centre, resultats de les enquestes de satisfacció, etc.
- Cada un dels programes de l'Escola disposa a més d'un espai a la web de la UAB (la Fitxa de titulació) que informa de les característiques de la titulació així com també ofereix les Guies Docents corresponents en les tres llengües: català, castellà i anglès.

A això cal afegir-hi la participació i l'organització d'esdeveniments orientats a la difusió de l'oferta formativa com ara el Saló de l'Ensenyament, les Jornades de Portes Obertes, el Dia de la Família, les visites a instituts d'educació secundària i ajuntaments, i les sessions d'acollida dels estudiants.

Retiment de comptes

Retiment de comptes intern

El retiment de comptes intern es duu a terme a través de les estructures i òrgans de govern de l'Escola:

- a) El Comitè de Direcció
- b) El Consell Acadèmic
- c) La Direcció
- d) La Direcció Tècnica

Al Consell Acadèmic hi ha representació de professorat, alumnat i Personal d'Administració, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

Retiment de comptes extern

El retiment de comptes extern es duu a terme a través dels processos de verificació, seguiment i acreditació de les titulacions a les administracions públiques i agències d'avaluació. La documentació generada en aquests processos és d'accés públic a la web de l'Escola.

En el procés *PE05 Informació pública i retiment de comptes*, es formalitza el procés en matèria d'informació pública i retiment de comptes amb més detall.

Annex 1. Taula d'indicadors

Procés	Codi	Indicador
PE01 Definició de la Política i Objectius de Qualitat		Aquest procés no genera indicadors de resultats propis
PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	PE02-IND01	Nombre de processos revisats
	PE02-IND02	Nombre de processos modificats
	PE02-IND03	Percentatge de millores realitzades en relació a les proposades en el Pla de millores
PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions	PE03-IND01	Nombre de titulacions de grau i màster universitari presentades a verificació, desglossat per curs acadèmic.
	PE03-IND02	Percentatge de titulacions de grau i màster universitari verificades, desglossat per curs acadèmic..
PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans	PE04-IND01	Ràtio d'alumnes/professor per titulació
	PE04-IND02	Percentatge de professorat doctor i doctor acreditat per titulació
	PE04-IND03	Percentatge de docència impartida per professorat doctor
	PE04-IND04	Ràtio de personal d'administració/professorat i personal administració/alumnat
PE05 Informació pública i retiment de comptes	PE05-IND01	Nombre d'activitats de promoció ofertes desglossat per tipus d'activitat
	PE05-IND02	Nombre de visites/assistents/seguidors desglossat per canal i per titulació
	PE05-IND03	Satisfacció dels grups d'interès (Alumnat, Professorat i Personal d'administració) en relació a la informació pública.
PE06 Acreditació de titulacions	PE06-IND01	Nombre de titulacions de grau i màster universitari presentades a acreditació, per curs acadèmic.
	PE06-IND02	Percentatge de titulacions de grau i màster universitari acreditades per curs acadèmic.
PO01 Planificació de la formació. Guies docents	PO01-IND01	Percentatge de Guies Docents publicades per titulació
	PO01-IND02	Nombre de Guies Docents actualitzades per curs acadèmic i titulació
	PO01-IND03	Grau de satisfacció dels estudiants amb la informació publicada a les Guies Docents
PO02 Gestió de les pràctiques externes	PO02-IND01	Percentatge de memòries de pràctiques presentades en relació al nombre de convenis signats per titulació
	PO02-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació a les pràctiques externes
	PO02-IND03	Satisfacció de les empreses amb el perfil de l'alumnat assignat
PO03 Gestió dels TFG/TFM	PO03-IND01	Percentatge de memòries de TFG/TFM lliurades per titulació en relació amb el nombre d'alumnat matriculat.
	PO03-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació a TFG/TFM
PO04 Gestió de la mobilitat	PO04-IND01	Nombre d'estudiants que participen en un programa de mobilitat, desglossat per programa (estudiants OUT)
	PO04-IND02	Nombre d'estudiants estrangers que vénen a l'Escola a través d'un programa de mobilitat (estudiants IN)
	PO04-IND03	Grau de satisfacció dels titulats i titulades amb les accions de mobilitat.

	PO04-IND04	Nombre de professorat que participa en un programa de mobilitat desglossat per IN/OUT
	PO04-IND05	Nombre de personal d'administració que participa en un programa de mobilitat desglossat per IN/OUT
	PO04-IND06	Grau de satisfacció del professorat i personal d'administració que participa en un programa de mobilitat
PO05 Sistemes de suport a l'estudiant	PO05-IND01	Nombre d'accions de promoció realitzades per titulació
	PO05-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació a les accions de promoció i matrícula
	PO05-IND03	Satisfacció dels estudiants en relació a les accions de seguiment i tutoria
	PO05-IND04	Grau d'inserció laboral dels titulats de l'Escola
PO06 Avaluació de l'estudiant	PO06-IND01	Percentatge d'Actes tancades a termini
	PO06-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació al sistema d'avaluació del programa (per titulació)
	PO06-IND03	Satisfacció del professorat en relació al sistema d'avaluació del programa (per titulació)
PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	PO07-IND01	Nombre d'informes de seguiment (ISC) presentats
	PO07-IND02	Nombre d'accions de millora proposades l'any en curs
	PO07-IND03	Percentatge d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a terme l'any en curs
PO08 Modificació i extinció de titulacions	PO08-IND01	Nombre de propostes de modificacions presentades desglossades per curs acadèmic per grau i màster universitari i per tipologia ("substancials" i "no substancials")
	PO08-IND02	Percentatge de propostes de modificació presentades a AQU que han obtingut l'avaluació favorable desglossades per curs acadèmic i per grau i màster universitari
	PO08-IND03	Nombre de propostes d'extinció de titulacions desglossades per curs acadèmic i per grau i màster universitari
PO09 Gestió acadèmica	PO09-IND1	Nombre de sol·licituds d'informació rebuda
	PO09-IND2	Nombre de preinscrits per titulació
	PO09-IND3	Nombre d'alumnat de nou ingrés per titulació
	PO09-IND4	Nombre d'alumnat matriculat al Centre
	PO09-IND5	Nombre total de títols i certificats tramitats
	PO09-IND6	Nombre de reconeixements de crèdits tramitats
	PO09-IND7	Nombre de sol·licituds de modificació de matrícula (canvis, anul·lacions, baixes...) per tipus de modificació
	PO09-IND8	Nombre de venies docendi gestionades
	PO09-IND9	Nombre de sol·licituds de trasllat d'expedient
	PO09-IND10	Grau de satisfacció dels estudiants amb el procés de matrícula
	PO09-IND11	Grau de satisfacció dels estudiants amb l'atenció rebuda a gestió acadèmica
PS01 Formació del professorat i el personal d'administració	PS01-IND01	Nombre d'assistents a les propostes formatives
	PS01-IND02	Percentatge de personal que ha realitzat formació durant un any
	PS01-IND03	Nombre de formacions especialitzades que ha rebut el personal durant un any

	PS01-IND04	Nombre d'hores de formació ofertes al personal
	PS01-IND05	Nombre de propostes d'activitats de formació rebudes
	PS01-IND06	Grau de satisfacció de les persones amb les propostes formatives
PS02 Gestió dels recursos materials	PS02-IND01	Nombre d'accions de millora d'equipaments realitzats
	PS02-IND02	Nombre de queixes rebudes relacionades amb els recursos materials
	PS02-IND03	Grau de satisfacció dels diferents col·lectius amb els recursos materials i serveis de l'Escola
PS03 Gestió de queixes i suggeriments	PS03-IND01	Nombre de queixes registrades
	PS03-IND02	Nombre de queixes resoltes
	PS03-IND03	Nombre de suggeriments rebuts
	PS03-IND04	Temps mitjà de resposta a l'usuari
	PS03-IND05	Temps mitjà de resolució
PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès	PS04-IND01	Univers i Percentatge de respostes en les diferents enquestes per titulació
	PS04-IND02	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de matriculació
	PS04-IND03	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les assignatures/mòduls per titulació
	PS04-IND04	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'actuació docent de cada assignatura/mòdul per titulació
	PS04-IND05	Grau de satisfacció de les persones titulades amb la titulació i l'Escola
	PS04-IND06	Grau de satisfacció del professorat amb les assignatures/mòduls per titulació
	PS04-IND07	Grau de satisfacció de l'alumnat, el professorat i el personal d'administració amb els serveis del Centre
	PS04-IND08	Grau de satisfacció dels tutors d'empresa per titulació
PS05 Avaluació del professorat	PS05-IND01	Univers i Percentatge de respostes de les enquestes de satisfacció sobre l'actuació docent
	PS05-IND02	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'actuació docent
	PS05-IND03	Nombre de propostes de millora generades
PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats	PS06-IND01	Percentatge de persones titulades ocupades per programa
	PS06-IND02	Grau de satisfacció de les empreses ocupadores
PS07 Gestió documental i de la informació		Aquest procés no genera indicadors