

## MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

### Procés PC09. Gestió documental del SGIQ

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Responsabilitat 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	Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
01	Juliol 2010	Disseny inicial UAB			
02	Setembre 2019	Actualització Facultat	Vicedegana d'Estudis de Grau i de Qualitat	Junta Permanent	04/11/2019
03	Octubre 2020	Actualització	Vicedegana de Qualitat	Junta Permanent	03/11/2020
04	Desembre 2022	Actualització	Vicedegà de Qualitat i d'Innovació Docent	Junta de Facultat	21/12/2022
05	Desembre 2025	Actualització	Vicedegà de Qualitat i Pla Estratègic i coordinador del SGIQ	Junta Permanent	26/03/2026

## 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 Filosofia i Lletres (FFiL), tot garantint l'accessibilitat als diferents grups d'interès.

## 2. Àmbit d'aplicació

El contingut d'aquest procés implica la informació dels àmbits següents:

- Manual del SGIQ de la Facultat.
- Processos que engloba el SGIQ de la Facultat.
- Indicadors generats pel SGIQ de la Facultat.
- Informes periòdics de revisió i seguiment del SGIQ de la Facultat.
- Pla de millores del Centre.

## 3. Responsabilitat del procés

**Responsable del procés:** El vicedegà o la vicedegana responsable de Qualitat de la Facultat, amb la col·laboració del secretari o la secretària de la Facultat, supervisen el procés, duen a terme el seu seguiment, proposen millores i en garanteixen la seva implementació.

**Responsable de la gestió:** El secretari o la secretària del Deganat de la Facultat, amb el suport del gestor o la gestora de Qualitat, vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament tècnic del procés al Centre, i es responsabilitza del manteniment dels indicadors i de la documentació necessària per a la gestió correcta del procés.

## 4. Documentació associada (inputs)

PC09_Inp01 <a href="#">Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la UAB</a>
PC09_Inp02 <a href="#">Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la Facultat</a>
PC09_Inp03 <a href="#">Guia per a la certificació de la implantació del SGIQ (AQU)</a>
PC09_Inp04 Guia de l'OQD per a la del SGIQ de la Facultat
PC09_Inp05 <a href="#">Directrius del programa AUDIT</a>
PC09_Inp06 <a href="#">Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster (AQU)</a>
PC09_Inp07 <a href="#">Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster (AQU)</a>

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PC09_Out01 <a href="#">Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la FFiL</a>	web FFiL > <a href="#">SGIQ de la Facultat</a>	Gestor o gestora de Qualitat
PC09_Out02 Documentació del SGIQ (manual, processos revisats, informes de revisió i pla de millores dels processos)	web FFiL > <a href="#">SGIQ de la Facultat</a>	Gestor o gestora de Qualitat
PC09_Out04 Pla de millores del Centre	Web Facultat	Gestor o gestora de Qualitat
PC09_Out05 Dades sobre els indicadors, informes de revisió i pla de millora dels processos	Arxiu digital FFiL	Gestor o gestora de Qualitat
PC09_Out06 Quadre global d'indicadors de la Facultat	Web Facultat	Gestor o gestora de Qualitat

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts des de la darrera revisió. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el vicedegà o vicedegana responsable de Qualitat en col·laboració amb el secretari o secretària de la Facultat. El secretari o la secretària del Deganat en coordinació amb el gestor o gestora de Qualitat del centre donen suport tècnic.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament de la gestió de la documentació del SGIQ.
- Validació i fiabilitat de les dades.
- Documentació emmagatzemada.

## 7. Indicadors

Aquest procés no genera indicadors.

## 8. Desenvolupament del procés

La gestió documental del SGIQ de la Facultat permet preservar, ubicar, publicar i gestionar la documentació associada al SGIQ de la Facultat.

- La documentació associada al SGIQ. Sota aquest apartat s'inclou:
  - El Manual del SGIQ
  - El Manual de processos del SGIQ
  - La documentació associada a cada procés (inputs i outputs)
  - Els indicadors que mesuren l'eficàcia dels procediments associats als processos i indicadors de caràcter acadèmic necessaris per valorar el bon funcionament de les activitats estratègiques i claus relacionades amb l'ensenyament i l'aprenentatge.
  - Els informes de revisió dels processos
  - Els plans de millora

Bona part de la documentació relacionada amb el SGIQ, tant la que fa referència als processos com la informació necessària per realitzar el seguiment dels programes formatius, es guarda a l'espai OneDrive "Arxiu digital de la Facultat de Filosofia i Lletres". Aquest és un repositori de la documentació al qual les persones autoritzades, vinculades a la gestió del SGIQ de la Facultat, poden accedir des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet.

Quan un document previst al quadre del punt 5 (Documentació Generada -outputs-) es modifica, deixa de ser vigent, o es crea un nou document a partir dels processos de gestió del SGIQ, les següents instàncies i persones són informades:

- Membres de les Comissions que n'han aprovat, si escau, la modificació o la creació del document, els quals informen els col·lectius que representen.
- Òrgans de govern de la Facultat.
- Gestor o gestora de Qualitat de la Facultat.
- Àrees tècniques i serveis implicats.
- Si s'escau, altres grups d'interès i públic en general mitjançant la seva publicació en el web de la Facultat.

Les persones responsables de cada procés del SGIQ garanteixen el control de versions i la seva accessibilitat en les ubicacions pròpies. Pel que fa al Manual del SGIQ i els processos, quan un document es modifica se li assigna un nou número de revisió i en la caràtula del procés es consigna i es registra la data de la revisió. Es publica la darrera versió de la documentació.

## **8.1. Documentació directament associada al Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la FFiL**

### **8.1.1 Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat-SGIQ**

El Manual del SGIQ mostra a la seva primera pàgina la versió, la data d'aprovació, qui l'ha elaborat i qui l'aprova.

El responsable de l'elaboració del Manual del SGIQ és el degà o la degana, amb la col·laboració del vicedegà o de la vicedegana responsable de Qualitat de la Facultat, amb el suport del gestor

o la gestora de Qualitat del Centre. El secretari o la secretària del Deganat s'encarrega d'assegurar el manteniment de la publicació i custòdia del Manual vigent del SGIQ, i les versions anteriors, mitjançant l'Arxiu digital de la FFIL. Aquest Arxiu permet el dipòsit organitzat amb criteris arxivístics de tota la informació relacionada amb el SGIQ de la Facultat, compartir informació en línia, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat i quan i quantes vegades s'ha modificat.

Codificació del manual del SGIQ de la FFIL: primerament es designa la denominació "Manual SGIQ de la Facultat de Filosofia i Lletres". Tot seguit s'especifica el número de versió, el qual comença pel v0 quan aquest no ha estat modificat, i, en cas d'edició, s'inicia per v01, v02, v03, etc., en connexió amb quantes 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: "Manual SGIQ de la Facultat de Filosofia i Lletres v01 2019"

### 8.1.2 Documents descriptius dels processos del SGIQ

Es segueix una mateixa estructura en el desenvolupament del document que defineix cada un dels processos del SGIQ de la facultat.

En la primera pàgina s'identifica el procés, la versió, el motiu de la modificació, els responsables de l'elaboració, l'aprovació del procés i la data d'aprovació d'aquest. Tot seguit, s'incorporen els següents apartats:

1. Objectiu: definició de l'objectiu del procés.
2. Àmbit d'aplicació: àmbit d'aplicació del procés.
3. Responsabilitat del procés: identificació de la persona o del càrrec acadèmic amb potestat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment, i garantir la implementació de les millores. En aquest apartat també s'inclou el responsable de la gestió, que és l'encarregat de la documentació, del manteniment dels indicadors, i dona suport al responsable del procés en la detecció de punts febles, la proposta de millores i en fer la revisió periòdica del procés.
4. Documentació associada (inputs): habitualment normatives (d'àmbit estatal, autonòmic, de la UAB i pròpies de la FFIL) i altra documentació en la que es recolza el procés.
5. Documentació generada (outputs): documentació que el desenvolupament del procés produeix, inclosos el conjunt de dades i indicadors que es generin en el propi procés.
6. Revisió i millora: la forma en la qual el procés es revisa i millora.
7. Indicadors: quadre amb el conjunt de mesures quantitatives i qualitatives que serveixen per avaluar l'eficàcia del mateix procés, són d'utilitat per detectar-ne febleses i/o forteses i ajuden a elaborar propostes de millora.
8. Desenvolupament del procés: descripció dels objectius i continguts, mitjançant diferents apartats que varien en funció de la complexitat del procés. Inclou sempre:
  - La revisió de les accions objecte del procés.

- La participació dels grups d'interès.
- La manera de gestionar la informació pública.
- Com es realitza la rendició de comptes als diferents col·lectius.
  - Si escau, el/s procediment/s en que s'organitza el procés.

#### 9. Diagrama de flux

La persona responsable de l'elaboració de cada procés del SGIQ està definida en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent. La persona responsable s'encarrega d'assegurar el manteniment, la publicació i la custòdia dels manuals dels processos del SGIQ, tant el vigent com les versions anteriors, mitjançant una eina (Arxiu digital de la FFIL) que permet compartir informació en línia, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etcètera. A més, els documents explicatius dels processos són accessibles de forma pública i universal mitjançant el [web del SGIQ de la FFIL](#).

Codificació dels processos del SGIQ de la FFIL a l'Arxiu digital de la FFIL: 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. Seguidament es designa el nom del procés. Per identificar les diferents versions dels documents de processos, al codi de procés tot seguit s'afegeix el número de versió. La versió inicial porta l'afegit v0. En les versions ja editades s'afegeix v01, v02, v03, etc., segons l'ordre d'edició. 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: PS06 Satisfacció dels grups d'interès v01 2019.

Quan sigui necessari es preveu la possibilitat de detallar procediments que desenvolupin seccions autònomes d'algun procés. Codificació dels procediments dels processos del SGIQ de la FFIL: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la codificació de procediment (PRD) seguida del codi numèric del procediment i la denominació del procediment.

Exemple de codificació: "PE03-PRD01".

#### 8.1.3 Documentació associada a cada procés (inputs i outputs)

Els diferents documents descriptius dels processos en que s'organitza el SGIQ de la FFIL, fan referència a la documentació associada (*inputs*) i als documents generats (*outputs*) pels dits processos.

- **Documentació associada (*inputs*):** són els documents de referència, a partir dels quals es defineix i es justifica el procés. Inclou legislació d'àmbit estatal i autonòmic, normatives de la UAB, documentació generada en altres informes, models de documents, etc.

Codificació de la documentació associada (*inputs*): a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric).

Exemple de codificació: "PE03-INP01".

- **Documents generats (outputs):** són documents generats durant el desenvolupament normal del procés. Inclouen actes de les reunions dels diferents òrgans de responsabilitat, informes o memòries d'activitats, indicadors, plans de millora i procediments. Cada procés recollirà aquesta documentació així com la seva ubicació.

Codificació de la documentació associada (*outputs*): a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric).

Exemple de codificació: "PE03-OUT01".

La responsabilitat de la documentació associada (*inputs*) i la documentació generada (*outputs*) recau en la persona responsable del procés, amb el suport de l'àmbit tècnic corresponent. El manteniment i la custòdia d'aquesta documentació seguirà les indicacions de cadascun dels processos.

#### 8.1.4 Indicadors d'acompliment dels processos

La persona responsable defineix els indicadors que seran utilitzats com a mesura d'eficàcia del procés durant la seva revisió.

La proposta i selecció dels indicadors recau en la persona responsable del procés, amb el suport de l'àmbit tècnic corresponent que s'encarreguen del càlcul i arxiu. El manteniment i la custòdia d'aquests indicadors seguirà les indicacions de cadascun dels processos.

Codificació dels indicadors dels processos del SGIQ de la FFiL: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la codificació d'indicador (Ind) seguida del codi numèric del procediment i la denominació de l'indicador.

Exemple de codificació d'indicador de procés "PC07\_Ind01".

De cada indicador s'indica la ubicació de les dades: la intranet de dades, DATA, DATADASH, web de la UAB, web de la FFiL, etc.

En el moment que s'elimina un indicador per obsolescència es conserva la numeració original de la resta d'indicadors que és el que en permet mantenir la traçabilitat.

A continuació de la redacció de cada Pla Estratègic de Facultat (normalment al començament del mandat del degà o degana) s'estudia quins indicadors del SGIQ permeten el seguiment més proper dels diferents objectius estratègics. Els indicadors seleccionats són anomenats

“indicadors estratègics” i constitueixen un subconjunt que es recullen en el Quadre de Comandament.

En general, els indicadors del SGIQ tenen dues orientacions, tot i que es difonen conjuntament: indicadors de funcionament tècnic dels diferents processos i indicadors de seguiment de l'eficàcia de l'aprenentatge i ensenyament dins de la Facultat.

Com a mínim els indicadors estratègics i els que mesuren el rendiment acadèmic tindran fites quantitatives associades.

Els valors de la darrera actualització dels indicadors, efectuada a la darrera revisió del SGIQ, es difonen al web de la Facultat, secció del Sistema de Garantia de Qualitat, mitjançant el document “Catàleg d'Indicadors SGIQ de la FFiL”. La seva informació complementa l'Informe de Revisió del SGIQ, i s'informen a les diferents reunions dels òrgans de govern de la Facultat.

Finalment, els indicadors del SGIQ constitueix la base quantitativa que forneix d'informació sobre el rendiment dels ensenyaments, i sobre l'eficàcia dels diferents serveis, al degà o degana per a la redacció de l'Informe Anual de Gestió.

### 8.1.5 Informes de revisió de procés

De forma periòdica, tal com s'estableix en el PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ, els processos es revisen i es genera un informe de revisió. L'informe de revisió té la següent estructura general:

- Valoració general del funcionament del procés durant el període avaluat, indicant si s'ha produït algun canvi en el procés.
- Valoració general dels indicadors, indicant si s'han suprimit, modificat o incorporat indicadors en el procés.
- Balanç del pla de millores existent i proposta, si s'escau, de noves millores.

La responsabilitat de l'elaboració de l'informe de revisió de cada procés del SGIQ recau en la persona responsable, amb el suport tècnic corresponent. El gestor o la gestora de Qualitat i el secretari o la secretària del Deganat s'encarreguen d'assegurar la custòdia dels informes de revisió dels processos del SGIQ vigent i de les versions anteriors en l'Arxiu Digital de la Facultat. També tenen cura de la seva publicació i actualització al web de la Facultat.

Codificació dels informes de revisió dels processos del SGIQ de la FFiL: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la denominació “Informe de revisió” més l'any de revisió.

Exemple de codificació: “PS05 Informe de revisió 2019”.

### 8.1.6 Plans de millora

Fruit dels informes de revisió dels processos del SGIQ, es poden derivar accions de millora recollides al plans de millora de cada procés. Els Plans de millora de procés prenen la forma de documents (taules) individuals que poden ser reunits en un únic document conjunt.

La persona responsable de l'elaboració i manteniment del pla de millora de cada procés del SGIQ recau en la propietat definida en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent. El gestor o la gestora de Qualitat i la secretaria del Deganat s'encarrega d'assegurar la custòdia dels plans de millora dels processos del SGIQ vigent i de les versions anteriors, mitjançant el l'Arxiu Digital de la Facultat.

Els documents dels plans de millora recullen a més els calendaris específics d'implementació de cada millora, l'estat de resolució en el moment de la revisió del procés i les observacions pertinents. La responsabilitat del manteniment adequat dels documents de plans de millora, així com de la seva implementació, recau en el responsable del procés que comptarà amb el suport tècnic corresponent.

La codificació dels plans de millora dels processos del SGIQ de la FFIL: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la denominació "Pla de millora" més l'any de revisió.

Exemple de codificació: "PC08 Pla de millora 2019".

### 8.2 Generació i difusió d'indicadors de qualitat de les titulacions

A les fitxes de les titulacions, es poden trobar indicadors de qualitat, específics de cada grau o màster ([Graus](#) i [Màsters](#)). Aquests indicadors complementen i especifiquen la informació recollida als indicadors de seguiment i acompliment del SGIQ. La seva funció està orientada, principalment, a oferir informació pública a persones interessades en la difusió i en la matriculació, i per a les persones responsables del seguiment de les titulacions.

Els indicadors de qualitat de les titulacions són recollits centralitzadament per la UAB (sistema *Datawarehouse*).

### 8.3. Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Professorat, alumnat i PTGAS directament vinculat a les titulacions	Participen en generar i consultar dades i documents que s'integren integrats 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 en generar i consultar 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.

#### 8.4. Informació pública

El manual del SGIQ i els processos del SGIQ són d'accés públic a l'espai de qualitat docent del web de la Facultat.

Per altra banda, els indicadors de qualitat docent són accessibles des de:

Les fitxes de les titulacions [www.uab.cat/lletres/](http://www.uab.cat/lletres/) → Estudiar → [Graus](#) i [Màsters](#).

Directament des dels enllaços [siq.uab.cat/siq\\_public](http://siq.uab.cat/siq_public) (graus i màsters universitaris) i [siq.uab.cat/siq\\_doc](http://siq.uab.cat/siq_doc) (programes de doctorat).

Informacions quantitatives més aprofundides es troben a l'Intranet de la UAB:

1. Àmbit institucional > Seguiment titulacions > Graus / Màsters.
2. DataDash. Diferents informes.

La documentació d'entrada i sortida dels processos, segons el seu caràcter i destinació es troba també pública al web de la Facultat: [SGIQ de la FFIL](#).

#### 8.5. Rendició de comptes

La rendició de comptes es produeix:

1. A través de l'informe de revisió del procés.
2. Indirectament, a través dels informes de seguiment/acreditació de les titulacions, l'Informe de seguiment del Centre i l'Informe de la UAB, part dels quals es remeten a les agències externes d'avaluació (processos [PC07/PC10](#)).
3. A través de la participació dels diferents col·lectius als òrgans col·legiats i les comissions de debat següents:
  - Consell de Centre
  - Junta Permanent

- Comissions delegades de la Junta Permanent:
  - Comissió d'Ordenació Acadèmica d'Estudis de Grau
  - Comissió d'Ordenació Acadèmica d'Estudis de Màster
  - Comissió de Qualitat Docent

## 9. Diagrama de flux

