



Universitat Autònoma de Barcelona

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT

Procés PE2. Definició, desplegament i seguiment del Sistema Intern de Qualitat (SIQ)

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 (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
00	24 de gener de 2008	Disseny inicial
01	Març de 2010	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Responsable de Qualitat	Consell de Govern	(en procés)

1. Objectiu

El Sistema Intern de Qualitat de la UAB és l'eina amb què es dota la Universitat per garantir la qualitat dels seus programes formatius, establint una infraestructura de funcionament i un conjunt de processos orientats a la millora contínua.

El caràcter generalista de la UAB i el nivell d'autonomia de les seves facultats i escola (centres) aconsellen el disseny d'un SIQ que actuï com a sistema de qualitat marc per a tota la Universitat, i el desplegament concret del mateix en SIQ particulars de cada centre que integrin els objectius de qualitat perseguits per la Universitat en el seu Pla director amb 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 SIQ_marc, en el seu desplegament en els SIQ dels centres, i en la revisió i el control diari del funcionament del SIQ_marc.

Molt vinculat a l'actual procés, el Procés PC9 de gestió documental assegura el mesurament objectiu de resultats, que és necessari per al seguiment del sistema intern de qualitat.

2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés s'estén a tots els processos del SIQ_marc i al disseny dels manuals dels SIQ de tots els centres de la Universitat.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és el responsable de Qualitat de la UAB, que en duu a terme la supervisió i el seguiment i en proposa a l'Equip de Govern les modificacions que estimi necessàries.

4. Documentació associada (inputs)

Pla director 2010-2012
Directrius del programa AUDIT

5. Documentació generada (outputs)

Actes dels diferents organismes
Informe acumulatiu d'incidències
Memòria d'acompliment del SIQ
Pla anual d'objectius

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament 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 el responsable de Qualitat de la Universitat.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Grau de compliment dels processos.
- Nivells assolits pels indicadors dels processos.

7. Indicadors

Nombre d'incidències reportades a l'"Informe acumulatiu d'incidències"
--

8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

8.1 Disseny del SIQ_marc de la Universitat

La definició o la modificació del SIQ_marc de la UAB és responsabilitat de l'Equip de Govern. La coordinació dels interessos dels diferents vicerektorats i de la Gerència en matèria de qualitat recau en el responsable de Qualitat de la Universitat.¹

Les modificacions a l'actual Sistema Intern de Qualitat hauran de ser aprovades pel Consell de Govern de la Universitat, que pot delegar en les seves comissions delegades quan les modificacions afectin processos concrets l'objectiu dels quals impliqui a les funcions de la comissió. Si la modificació proposada té un caràcter global, haurà de ser aprovada pel mateix Consell de Govern.

El desplegament i el seguiment del Sistema Intern de Qualitat recau en el responsable de Qualitat de la UAB, que reporta les seves conclusions a l'Equip de Govern a través dels vicerektorats corresponents.

8.2 Desplegament del SIQ en els centres. Disseny dels SIQ de Centre

La definició, el desplegament i el seguiment dels SIQ dels centres recau en l'Equip de Direcció del Centre, personificat en primera instància en el degà o el director del centre. El SIQ de Centre ha de ser aprovat per la *Junta de Centre*.

El responsable de Qualitat coordinarà l'adequació dels SIQ dels centres amb el SIQ_marc, amb l'ajuda tècnica de l'Oficina de Programació i de Qualitat.

8.3 Seguiment del SIQ²

La responsabilitat de realitzar el seguiment del SIQ recau en el responsable de Qualitat de la Universitat.

¹ Vegeu el Manual del SIQ, capítol 3 apartat 4: "Responsabilitats".

² En aquest punt cal distingir entre el **seguiment de les titulacions**, l'objectiu del qual és garantir-ne la qualitat, i el **seguiment del mateix sistema intern de qualitat**, l'objectiu del qual és assegurar-ne el correcte funcionament. El seguiment de la qualitat de les titulacions es realitza en el procés PC7 ("Seguiment, avaluació i millora de les titulacions"). El seguiment del SIQ es cobreix en el present procés.

Per a això el responsable de Qualitat compta amb:

- Els valors mesurats i recopilats en el procés PC9 de gestió documental. A través del gestor documental es té accés a tots els documents generats en els processos del SIQ i als indicadors d'acompliment dels dits processos (indicats en els punts 5 i 7 respectivament de cada procés).
- Les auditories internes que l'Oficina de Programació i de Qualitat efectuarà trimestralment, amb els objectius de:
 - Verificar el compliment dels calendaris establerts en els diferents processos, detectant les no-conformitats (incompliments) i avisant quan se'n produeixin,
 - Detectar els indicadors els valors dels quals se situïn fora dels valors considerats desitjables. Aquests marges entre els quals s'han de mantenir els indicadors s'establiran anualment en la memòria d'acompliment del SIQ que es comenta més endavant.

Les auditories es programaran de manera que tots els processos del SIQ siguin verificats almenys una vegada l'any. El responsable de Qualitat és el responsable últim de la planificació i el seguiment d'aquestes auditories dels processos del SIQ.

Les no-conformitats, els avisos generats i les accions correctives o preventives empreses pels responsables es guardaran a l'"Informe acumulatiu d'incidències".

- Els informes generats pels SIQ dels centres. Amb aquest efecte, el responsable de Qualitat es reunirà almenys una vegada l'any amb els responsables dels SIQ dels centres.

Les informacions i les dades així obtingudes s'analitzaran i s'establiran les mesures de millora que es consideri convenientes. El responsable de Qualitat elaborarà anualment la Memòria d'acompliment del SIQ, que contrastarà amb els propietaris dels processos i farà arribar a l'Equip de Govern perquè estableixi el Pla anual d'objectius.

La Memòria d'acompliment del SIQ inclourà, almenys,

- Una anàlisi dels resultats obtinguts,
- Propostes de millora i responsables de l'execució de les dites propostes, incloses eventuales propostes de modificació dels processos.

8.4 Implantació de les millores

El responsable d'implementar les millores concernents a un procés concret del SIQ n'és el propietari.

El responsable d'implementar les millores que afectin l'acompliment del SIQ d'un centre en particular és el degà o el director del Centre.

El responsable últim que es duguin a terme les millores proposades és el responsable de Qualitat.

8.5 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants, professors i PAS relacionat amb les titulacions	Debats a través dels seus representants en les Comissions delegades del Consell de Govern (definició del SIQ_marc) i de la Junta de Centre (SIQ_Centre). Participació en el seguiment dels SIQ 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 SIQ de Centre. Reunió anual amb el responsable de Qualitat de la Universitat.

8.6 Informació pública

La Memòria d'acompliment del SIQ es farà pública a través del portal UAB.

8.7 Rendició de comptes

La Memòria d'acompliment del SIQ que es presenta a l'Equip de Govern de la Universitat i 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.
- Juntes de Centre.

9. Flujograma: Definición, despliegue y seguimiento del Sistema Interno de Calidad (SIC) (PE2)

