

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT**Procés PC9. Gestió documental**

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	Comissió Delegada del Consell de Govern	(en procés)

1. Objectiu

Definir i organitzar les accions per gestionar la documentació i la informació i la seva utilització per a l'anàlisi, la revisió i la millora del funcionament del SIQ de la UAB.

És un procés d'importància capital en el Sistema Intern de Qualitat ja que subministra dades i informació per a:

- L'anàlisi i el seguiment de les titulacions (Procés PC7).
- L'anàlisi i el seguiment del mateix SIQ (Procés PE2).

2. Àmbit d'aplicació

El contingut d'aquest procés implica els mateixos manuals de SIQ (Manual del SIQ i Manual de procediments) i totes les activitats que s'hi desenvolupen, els fluxos d'entrada i sortida de documentació i d'informació i tots els grups d'interès que s'ha definit: estudiants, PDI, PAS, titulats, agents externs i societat en general.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és el responsable de Qualitat de la Universitat, que se n'encarrega de la supervisió i el seguiment, i de proposar a la Comissió Delegada del Consell de Govern les modificacions que estimi necessàries.

4. Documentació associada (inputs)

Manual del Sistema Intern de Qualitat (SIQ) de la UAB
Manual de processos del SIQ
Directrius del programa AUDIT

5. Documentació generada (outputs)

Quadre de comandament del sistema de gestió documental del SIQ
Control de versions del Manual del Sistema Intern de Qualitat (SIQ)
Control de versions del Manual de processos del SIQ
Informe sobre la gestió documental del SIQ: forma part de la Memòria d'acompliment del SIQ (Procés PE2)

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.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament de l'aplicatiu de gestió del SIQ.
- Validació i fiabilitat de les dades.
- Compliment dels calendaris de lliurament d'informes i memòries.
- Funcionament dels òrgans de qualitat dels centres i de les titulacions.

7. Indicadors

Incidències recollides en el gestor documental del SIQ
Memòries i informes presentats fora dels terminis establerts
Memòries i informes que no s'han presentat

8. Desenvolupament del procés (procediment)

Tota la documentació relacionada amb el SIQ, tant la que fa referència als processos com la informació necessària per realitzar el seguiment dels programes formatius, es guarda en el gestor documental del SIQ. El dit gestor és un aplicatiu informàtic que gestiona el desenvolupament dels fluxos d'entrada, de sortida i de guarda i custòdia de la documentació generada pel SIQ de la UAB, assegurant l'actualització de documents, l'emmagatzemament de les versions obsoletes durant un període prudencial i l'accés a la documentació dels col·lectius autoritzats.

Conceptualment s'ha de distingir entre:

- La documentació directament associada al SIQ. Sota aquest apartat s'inclou:
 - El Manual del SIQ i el Manual de processos en vigor, juntament amb un històric de versions.
 - La documentació associada a cada procés (inputs i outputs).
 - Els indicadors associats als processos.
- Els indicadors de caràcter acadèmic necessaris per valorar els resultats obtinguts en les titulacions. Aquestes dades inclouen els paràmetres recollits en les recomanacions de la REACU per al seguiment dels títols oficials, així com un conjunt addicional d'indicadors propis de la UAB. Aquesta informació és crucial per a l'anàlisi i el seguiment dels programes formatius de la UAB.

En tots els casos, quan un document es modifica, deixa de ser vigent, o es crea un nou document, s'avisen els col·lectius afectats a través dels seus representants en les Comissions que n'han aprovat la modificació o la creació, als òrgans responsables dels centres i de les titulacions, a l'administració dels centres i a les eventuais àrees tècniques i serveis implicats.

Cada vegada que un document es modifica se li assigna un nou número de revisió i es consigna la data d'entrada en vigor, que coincideix, llevat de casos excepcionals, amb la data d'aprovació del document. La versió anterior del document es manté en el gestor documental durant un període de set anys.

8.2 Documentació directament associada al Sistema Intern de Qualitat

S'entén per "documentació directament associada al SIQ":

- El Manual del Sistema Intern de Qualitat i el Manual de processos.
- La documentació associada a cada procés (*inputs i outputs*).
- Els indicadors d'acompliment del procés.

8.2.1 Manual del SIQ i Manual de procediments del SIQ

Tant el Manual del SIQ com el Manual de procediments es guarden en el gestor documental. Tots ells fan referència, a la primera pàgina, a la versió, la data d'aprovació i l'òrgan que l'ha aprovat.

L'Oficina de Programació i de Qualitat s'encarrega de mantenir actualitzats els fitxers corresponents als manuals del SIQ en el gestor documental.

Els fitxers corresponents als procediments tenen, necessàriament, la següent estructura:

- Una primera pàgina que identifica el procés i la seva versió actual (resum de revisions) i els responsables de l'elaboració i l'aprovació del procés.
- La definició de l'objectiu de procés i el seu àmbit d'aplicació.
- La identificació del propietari del procés, entès com la persona o el càrrec amb potestat de proposar-hi modificacions.
- La documentació (habitualment normatives d'àmbit estatal, autonòmic i pròpies de la UAB) en la que es recolza el procés.
- La documentació que es genera al llarg del procés.
- La forma en la qual el procés es revisa i millora.
- Un conjunt d'indicadors que mesuren l'eficàcia del mateix procés.
- El procediment a través del qual s'executen les accions pròpies del procés. El procediment, a més d'un nombre d'apartats variable depenent de la seva complexitat, inclou sempre:
 - Un apartat de revisió de les accions objecte del procés.
 - Els cursos de participació dels grups d'interès.
 - Un apartat sobre la manera de gestionar la informació pública.
 - Un apartat que especifica com es realitza la rendició de comptes als diferents col·lectius.

8.2.2 Documentació associada als processos. *Inputs* i *outputs*

En els diferents processos en els quals s'organitza el SIQ de la UAB, es fa referència a la documentació associada (*inputs*) i als documents generats (*outputs*) pels dits processos.

- **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 documentació generada en altres informes.
- **Documents generats (*outputs*):** són documents generats en el mateix procés. Inclouen actes de les reunions dels diferents òrgans de responsabilitat, informes i memòries d'activitats.

Aquests dos tipus d'evidències es recullen en el gestor documental del SIQ.

El responsable de Qualitat, amb el suport tècnic de l'Oficina de Programació i de Qualitat, elabora un "quadre de comandament", que conté les indicacions de compliment de calendaris per part dels responsables de desenvolupament dels diferents processos del SIQ, i l'introdueix en el gestor documental. L'esmentat gestor permet visualitzar ràpidament la situació de la documentació introduïda en relació amb el calendari previst. El gestor documental del SIQ disposa, a més, d'un sistema d'avisos d'inici i d'acabament de terminis per al compliment dels diferents processos.

En els quadres de responsabilitats dels processos s'especifiquen els responsables de les diferents activitats, incloses l'elaboració i l'aprovació de la documentació associada. El responsable de l'elaboració de la documentació és l'encarregat d'entrar l'esmentada documentació en el gestor una vegada hagi estat aprovada per l'òrgan o la comissió corresponent.

8.2.3 Indicadors d'acompliment dels processos

Els indicadors es recullen en el *datawarehouse*, un sistema de bases de dades de la universitat que recopila la informació generada en relació amb 5 àmbits: gestió acadèmica, recursos humans, investigació, gestió econòmica i infraestructures. El *datawarehouse* permet, a més, definir informes transversals que visualitzen la informació d'una manera personalitzada segons les necessitats de l'usuari. Les dades del *datawarehouse* estan sotmeses als mateixos filtres i processos de validació de la informació que el sistema interuniversitari català UNE, la qual cosa en garanteix la fiabilitat.

L'Oficina de Gestió de la Informació i Documentació és la responsable del manteniment del *datawarehouse*, de l'elaboració dels informes transversals que contenen els indicadors rellevants al SIQ i de garantir el seu accés des del gestor documental. L'Oficina de Programació i de Qualitat té la responsabilitat de definir aquests informes transversals.

8.3 Indicadors acadèmics

Al document Recomanacions per al seguiment dels títols oficials publicat per la REACU amb data 12 de març de 2009, se suggereix analitzar:

- Els indicadors d'oferta i demanda de places, vies d'accés, nota de tall (si n'hi hagués) i nota mitjana d'accés a les titulacions.
- Taxes de rendiment, graduació i abandonament per cohorts.
- Qualitat del professorat (entesa aquí com a categoria del professorat associat a les titulacions).

A més d'altres conceptes que es generen en els diferents processos del SIQ: adequació entre els perfils d'entrada teòrics i els reals, planificació operativa del curs, valoració de l'adquisició de competències per part dels estudiants, satisfacció dels col·lectius implicats, etc.

Adicionalment, la UAB posa a disposició dels òrgans responsables del seguiment de les titulacions (vegeu Procés PC7) un conjunt d'indicadors desglossats amb l'objectiu de facilitar la tasca d'anàlisi de l'estat de la titulació. Alguns exemples d'aquests indicadors són: la proporció de places demandades/ofertes, la proporció d'estudiants de nou accés en primera opció/total d'estudiants de nou accés (graus), el rendiment acadèmic i la taxa d'èxit desglossada per assignatures de la titulació, el rendiment i la taxa d'èxit desglossats per estudiants de nou accés a l'assignatura, etc.

El tractament d'aquests indicadors és el mateix que el dels indicadors d'acompliment del SIQ: els indicadors es recullen en el *datawarehouse*, que és gestionat i mantingut per l'Oficina de Gestió de la Informació i Documentació. L'Oficina de Programació i de Qualitat defineix els informes transversals que recullen les dades significatives per al seguiment de les titulacions, i el gestor documental ofereix una porta d'entrada transparent als col·lectius autoritzats que els fa possible l'accés a les dades de la seva titulació o el seu centre.

8.4 Accés al gestor documental

El sistema de gestió documental del SIQ funciona sobre la base de la definició dels diferents perfils d'accés: administrador, proveïdors i usuaris (de lectura i d'escriptura).

El responsable de Qualitat té privilegis d'administrador i pot assignar privilegis de lectura i escriptura als diferents col·lectius i als òrgans de direcció i gestió.

8.5 Anàlisi, revisió i proposta de millora

L'Oficina de Programació i de Qualitat revisa, a demanda, els circuits que li permeten mantenir actualitzats els manuals del SIQ en el gestor documental.

L'Oficina de Programació i de Qualitat s'encarrega de revisar, periòdicament, l'estat del "quadre de comandament". Anualment, el responsable de Qualitat de la UAB, amb la col·laboració de l'esmentada oficina, revisa la definició del "quadre de comandament".

Anualment, l'Oficina de Programació i de Qualitat revisa la definició dels informes transversals que s'obtenen del *datawarehouse*.

També amb una periodicitat anual, el responsable de Qualitat elabora un Informe de la gestió documental del SIQ, que inclou les propostes de mesures de millora que s'estimin adequades, i que es presenta a l'Equip de Govern.

Si l'Equip de Govern considera adequat l'Informe i la proposta de millores, es comuniquen als equips de Direcció dels centres, que s'encarreguen de distribuir-los entre els equips de Coordinació de les titulacions perquè siguin considerats en l'elaboració de l'Informe de seguiment de les titulacions (Procés PC7).

8.6 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Professors, estudiants i PAS directament vinculat a les titulacions	Participen com a generadors 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, equips de Direcció dels centres i Equip de Govern	Participen com a explotadors de les dades i les informacions del sistema de gestió documental

8.7 Informació pública

Aquest és un procés l'objectiu final del qual és fer possibles el seguiment i la millora contínua de les titulacions de la UAB i del mateix Sistema Intern de Qualitat. En conseqüència, és un procés de caràcter intern que, amb l'excepció dels indicadors presents a la fitxa de la titulació (portal UAB: www.uab.es→ Estudis_de_grau i www.uab.es→ Màsters_i_Postgraus), no genera informació pública.

8.8 Rendició de comptes

La rendició de comptes es produeix:

1. A través de l'Informe de la gestió documental del SIQ que el responsable de Qualitat presenta anualment a l'Equip de Govern.
2. Indirectament, a través dels informes de seguiment 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 (Procés PC7).
3. A través de la participació dels diferents col·lectius als òrgans col·legiats i les comissions de debat següents:
 - Comissions docents de les titulacions (PDI, PAS i estudiants)
 - Comissions delegades de la Junta del Centre (PDI, PAS i estudiants)

9. Flujograma: Gestión documental (PC9)

