

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES

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

Procés PC09. 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
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
01	Juliol 2010	Disseny inicial UAB
02	Setembre 2019	Actualització Facultat
03	Octubre 2020	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana d'Estudis de Grau de Qualitat	Junta Permanent	04/11/2019
Vicedegana de Qualitat	Junta Permanent	03/11/2020

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 anuals de revisió i seguiment del SGIQ de la Facultat.
- Pla de millores del Centre.

3. Propietat del procés

Propietat: la vicedegana de Qualitat de la Facultat, amb la col·laboració del secretari de la Facultat, que té la responsabilitat de supervisar-lo, dur a terme el seu seguiment, proposar millores i garantir-ne la seva implementació.

Responsable de la gestió: secretaria del Deganat de la Facultat, que, amb el suport de la tècnica de Qualitat, vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés al Centre i proporciona els indicadors i la documentació necessària per a la gestió correcta del procés.

4. Documentació associada (inputs)

PC09_Inp01	Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la UAB
PC09_Inp02	Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la Facultat
PC09_Inp03	Guia per a la certificació de la implantació del SGIQ (AQU)
PC09_Inp04	Guia de l'OQD per a la revisió i creació de nous processos del SGIQ de la Facultat
PC09_Inp05	Directrius del programa AUDIT
PC09_Inp06	Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster (AQU)
PC09_Inp07	Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster (AQU)

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PC09_Out01 Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la FFiL	web FFiL > SGIQ de la Facultat	Secretaria del Deganat
PC09_Out02 Documentació del SGIQ (manual, processos revisats, informes de revisió i pla de millores dels processos)	web FFiL > SGIQ de la Facultat	Secretaria del Deganat
PC09_Out03 Informes de revisió i de seguiment del SGIQ	web FFiL > SGIQ de la Facultat	Secretaria del Deganat
PC09_Out04 Pla de millores del Centre	Arxiu digital FFiL	Tècnica de Qualitat
PC09_Out05 Dades sobre els indicadors, informes de revisió i pla de millora dels processos	Arxiu digital FFiL	Secretaria del Deganat
PC09_Out06 Taula d'indicadors del Centre	Arxiu digital FFiL	Secretaria del Deganat

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment 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 la vicedegana d'Estudis de Grau de Qualitat de la Facultat, amb la col·laboració del secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció i amb el suport tècnic de la secretaria del Deganat en coordinació amb la tècnica de Qualitat del Centre.

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, així com els indicadors necessaris, per valorar els resultats obtinguts.

Bona part 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". Aquesta és una eina totalment basada en web i per tant accessible des de qualsevol dispositiu amb Internet. Aquesta eina permet l'accés a la documentació dels col·lectius autoritzats.

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, si escau, la modificació o la creació, així com als òrgans responsables del Centre, a la tècnica de Qualitat del Centre i a les eventuais àrees tècniques i serveis implicats i, si escau, es publica.

Cada àmbit de responsabilitat de processos garanteix 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, amb la col·laboració de la vicedegana de Qualitat de la Facultat, amb el suport de la tècnica de Qualitat del Centre. La secretaria 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, que permet compartir informació en línia, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etc.

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 Processos del SGIQ

Els documents corresponents a cada un dels processos tenen la mateixa estructura en relació als punts que han de contenir:

Una primera pàgina que identifica el procés i la seva versió actual (conjuntament amb el motiu de la modificació), els responsables de l'elaboració, l'aprovació del procés i la data d'aprovació d'aquest. Tot seguit, els següents apartats:

1. Objectiu: definició de l'objectiu del procés.
2. Àmbit d'aplicació: àmbit d'aplicació del procés.
3. Propietat del procés: identificació de la propietat del procés, entesa com la persona o el càrrec 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, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de 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 documentació en la que es recolza el procés.
5. Documentació generada (outputs): documentació que es genera al llarg del procés inclosos conjunt de dades e 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: un conjunt de dades que mesuren l'eficàcia del mateix procés i que són d'utilitat per detectar febleses i/o fortaleces així com per elaborar propostes de millora.
8. Desenvolupament del procés: descripció del procés, en què consisteix, mitjançant diferents apartats que varien en funció de la seva complexitat. 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 el que es desenvolupa 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 processos del SGIQ, vigent i 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 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. 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: PS06 Satisfacció del grups d’interès v01 2019.

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)

En els diferents processos que s’organitza el SGIQ de la FFIL, 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, 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 en el mateix 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 propietat 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 de cada procés defineix quins dels indicadors generats pel procés seran utilitzats, durant la seva revisió, com a mesura d'eficàcia del procés.

La responsabilitat dels indicadors recau en la persona responsable del procés, amb el suport de l'àmbit tècnic corresponent. 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 seva ubicació: 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 no es renumeren la resta d'indicadors, conserven la numeració original que és el que permet mantenir la traçabilitat d'aquell indicador.

8.1.5 Informes de revisió de procés

De forma periòdica, tal com s'estableix en el PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ i també en els mateixos processos, els processos es revisen i generen un informe de revisió.

La responsabilitat de l'elaboració de l'informe de revisió de cada procés del SGIQ recau en la persona responsable definida en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent, qui farà arribar a la tècnica de Qualitat del Centre i a la secretaria del Deganat la documentació corresponent. La tècnica de Qualitat i la secretaria del Deganat s'encarreguen d'assegurar la custòdia dels informes de revisió dels processos del SGIQ vigent i de les versions anteriors, mitjançant el Nebula.

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.

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. La tècnica 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 Nebula.

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

Amb caràcter general, la FFIL fa servir els indicadors recollits centralitzadament per la UAB (sistema *Datawarehouse*) i que es defineixen en el procés marc corresponent i els indicadors propis que la FFIL elabora per certs processos.

8.3. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Professorat, alumnat i PAS directament vinculat a les titulacions	Participen com a generadors/es i destinataris de dades i documents que s'integren en el sistema de gestió documental. La seva participació en la definició d'aquests documents es produeix a través dels processos en els quals es generen els esmentats documents.
Equips de coordinació de les titulacions i equip de Deganat	Participen com a generadors/es i destinataris/àries 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.

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/ → Estudiar → [Graus](#) i [Màsters](#).

Directament des dels enllaços siq.uab.cat/siq_public (graus i màsters universitaris) i siq.uab.cat/siq_doc (programes de doctorat)

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

