

FACULTAT DE CIÈNCIES DE L' EDUCACIÓ
MANUAL DE PROCESSOS DEL
SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
Procés PC10. Gestió Documental

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Indicadors
7. Desenvolupament del procés (procediment)
 - 7.1. Definició, seguiment i desplegament del procés de gestió documental
 - 7.1.1. La generació d'outputs
 - 7.1.2. La modificació d'outputs
 - 7.1.3. La catalogació d'outputs
 - 7.1.4. La custòdia i preservació d'outputs
 - 7.1.5. La publicació d'outputs
 - 7.2. Revisió del procés i implementació de les millores
 - 7.3. Participació dels grups d'interès
 - 7.4. Informació pública
 - 7.5. Retiment de comptes
8. Diagrama de flux

RESUM DE LES REVISIONS					
Versió	Data	Motiu de la modificació	Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data de l'aprovació
01	maig 2020	Creació del procés i Acreditació del centre.	Vicedeganat de Qualitat i Innovació	Junta Permanent	29/06/2020

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 Ciències de l'Educació, tot garantint-ne l'accessibilitat als diversos grups d'interès.

2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés engloba tota la documentació, històrica i actual, que genera el SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació i que es detalla en l'apartat 7.

3. Propietat del procés

La propietat d'aquest procés a la Facultat de Ciències de l'Educació recau en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació qui en realitza la supervisió i el seguiment i, en col·laboració amb la Gestor/a de Qualitat del Centre, proposa millores.

La persona responsable de la gestió d'aquest procés és el/la Gestor/a de Qualitat del Centre, qui participa en la revisió periòdica del procés, aplica les millores acordades amb el Vicedeganat de Qualitat i Innovació i custodia la documentació que es genera.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació	
PC10_Inp01.	<u>Manual del SGIQ de la UAB</u>
PC10_Inp02.	<u>Manual del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació</u>
PC10_Inp03.	<u>Mapa de processos del SGIQ de la UAB</u>
PC10_Inp04.	<u>Mapa de processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació</u>
PC10_Inp05.	<u>Guia d'AQU per a la certificació del SGIQ</u>
PC10_Inp06.	<u>Directrius del programa AUDIT</u>

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PC10_Out01. Recull de les versions històriques del processos del SGIQ del centre	Arxiu de Qualitat	Gestor/a de Qualitat
PC10_Out02. Quadre global d'indicadors dels processos del SIQG del centre		
PC10_Out03. Descripció del contingut de l'arxiu de qualitat del SGIQ		
PC10_Out04. Detall de la ubicació de la documentació pública vinculada als processos del SGIQ del centre		

6. Indicadors

Aquest procés no genera indicadors per si mateix.

7. Desenvolupament del procés (procediment)

El desplegament i seguiment del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació genera molts documents (*outputs*) i fa servir molta documentació associada (*inputs*) com a fonts d'informació:

- **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 de la Facultat, documentació generada en altres informes, models de documents, etc.
- **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. Cada procés recollirà aquesta documentació així com la seva ubicació.

La responsabilitat de custodiar la documentació associada (*inputs*) i la documentació generada (*outputs*) recau en les persones gestores de cada procés, per tant, l'actual procés només fa referència a la gestió de la documentació generada pel Vicedeganat de Qualitat i Innovació, amb el suport del/de la Gestor/a de Qualitat, que és qui en té la custòdia i qui cerca la documentació associada que es necessita per desplegar i fer el seguiment del SGIQ. La taula 1 detalla els outputs que es gestionen en aquest procés i la posa en relació amb les dimensions d'acreditació de l'AQU.

Taula 1. Quadre de correspondència entre les dimensions d'avaluació d'AQU i els processos del SGIQ del centre

DOCUMENTACIÓ POLÍTICA DE QUALITAT I DOCUMENTACIÓ VINCULADA AL SGIQ DE LA FACULTAT CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ 2020	DIMENSÍO CERTIFICACIÓ SGIQ (AQU)					
	1 Revisió i Millora del SGIQ	2 Disseny, revisió i millora dels programes formatius	3 Ensenyament – aprenentatge i suport als/ a les estudiants	4 Personal Acadèmic	5 Recursos, materials i serveis	6 Informació pública i retiment de comptes
Política de qualitat del centre	output					
Pla Estratègic del centre	input					
Programa Electoral (2018 – 2021)	input					
Certificat AQU del disseny del SGIQ del centre (AUDIT 2010)	input					
Manual del SGIQ del centre	output					
Mapa de processos del SGIQ del centre	output					
Taula de processos, responsables i gestors/res	output					
Recull de les versions històriques dels processos del SGIQ del centre	output					
Processos del SGIQ del centre	PE01, PE02, PC08, PC10, PC11	PE03, PC01, PC02, PC03, PC04, PC05, PC06, PC07, PC08, PC09, PC11, PS05, PS06	PE05, PC02, PC03, PC04, PC05, PC06, PC07, PC08, PC11, PS03, PS04	PE04, PS05, PC02	PS01, PS02	PE01, PE02, PC10, PS06, PS07
Informes de revisió dels processos del SGIQ del centre	outputs					
Plantilla per elaborar els informes de revisió dels processos del SGIQ del centre	output					
Quadre de comandament	output					
Plans de Millora del centre / dels processos	output					
Quadre global d'indicadors dels processos del SGIQ del centre	output					
Descripció del contingut de l'espai SGIQ FCCE al OneDrive	output					

7.1. Definició, seguiment i desplegament del procés de gestió documental

La gestió documental del SGIQ de la Facultat permet generar, modificar, catalogar, custodiar, preservar i publicar la documentació associada a la gestió del SGIQ del centre. A continuació descriurem breument cadascun d'aquests procediments de gestió documental.

7.1.1. La generació d'outputs

El Vicedeganat de Qualitat i Innovació és responsable de la creació dels següents outputs:

- **Document de política de qualitat del centre.** La responsabilitat de l'elaboració del document que posa en relació el programa electoral de cada equip de deganat amb el pla estratègic del centre i de la institució recau en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació i la Comissió de Qualitat del centre.
- **Manual del SGIQ.** La responsabilitat de l'elaboració del Manual del SGIQ recau en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació, amb el suport del/ de la Gestor/a de Qualitat del centre i, si escau, de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD). El Manual del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació té la següent estructura:
 - Caràtula. Primera pàgina que mostra la versió i la data d'aprovació del document i nomena qui l'ha elaborat i qui l'aprova.
 - Capítol 1. Conté informació relativa a la presentació del centre (ressenya històrica, oferta formativa actual, programes de pràctiques i mobilitat, recursos humans i estructura organitzativa).
 - Capítol 2. Conté informació relativa a la Política de Qualitat del centre (trajectòria del centre el política de qualitat i política i objectius de qualitat del centre).
 - Capítol 3. Conté informació relativa al SGIQ del centre (presentació, organització, responsabilitats, grups d'interès, participació, gestió documental i informació pública i rendició de comptes).
- **Processos i Informes de revisió vinculats a la política de qualitat del centre.** Els documents corresponents a cadascun dels processos els elabora la persona propietària de cada procés, seguint una estructura en relació als punts que han de contenir:
 - Caràtula. Primera pàgina que identifica el procés i la seva versió actual (conjuntament amb el motiu de la modificació), les persones responsables de la seva elaboració, l'òrgan responsable de la seva aprovació del procés i la data d'aprovació.
 - Apartat 1. Objectiu. Defineix l'objectiu del procés.
 - Apartat 2. Àmbit d'aplicació. Determina on s'aplica el procés .
 - Apartat 3. Propietat del procés. Identifica els agents responsables d'elaborar, desplegar i revisar el procés, proposar i garantir la implementació de millores i custodiar la documentació que genera el procés.
 - Apartat 4. Documentació associada (inputs). Relació de les fonts de consulta necessàries per desplegar el procés.
 - Apartat 5. Documentació generada (outputs). Relació de documents que es generen al llarg del procés de desenvolupament del procés.

- Apartat 6. Indicadors. Enunciats que assenyalen el conjunt de dades que mesuren l'eficàcia del procés. S'empren per detectar febleses i/o forteses i per elaborar propostes de millora.
- Apartat 7. Desenvolupament del procés. Descripció del procés i dels procediments per desplegar-lo, revisar-lo i millorar-lo, detall de la participació dels grups d'interès, de la manera de gestionar la informació pública i de com es realitza el retiment de comptes als diferents col·lectius.
- Apartat 8. Diagrama de flux. Informació gràfica dels procediments claus en el desenvolupament del procés i els agents que hi participen.

El Vicedeganat de Qualitat és responsable d'elaborar els següents processos del SGIQ i dels corresponents informes de revisió:

- PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
- PE03. Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions
- PC08. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
- PC09. Modificació i extinció de titulacions
- PC10. Gestió documental
- PC11. Acreditació de titulacions oficials
- PS05. Satisfacció dels col·lectius
- PS06. Inserció de les persones titulades

A la Facultat de Ciències de l'Educació els informes de revisió dels processos del SGIQ del centre es realitzen a partir d'una plantilla elaborada pel Vicedeganat de Qualitat. Aquesta plantilla adapta les instruccions del l'Oficina de Qualitat Docent de la institució a l'especificitat de les accions que es realitzen al centre i vetlla per la unificació del format.

- **Quadre de comandament.** Recull la correspondència entre les línies estratègiques de la política de qualitat de la institució i del centre i els objectius estratègics que es planteja l'equip de deganat vigent (part pública del document). També posa en relació els objectius estratègics amb els indicadors i el calendari d'actuació que ha de garantir-ne la consecució (part privada).

El/la Gestor/a de Qualitat del Centre és responsable de la creació dels següents outputs:

- **Mapa de processos del SGIQ del centre.** Document gràfic creat amb el suport de de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) que detalla el nombre i tipus de processos vinculats al SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació.
- **Taula de processos, responsables i gestors/res.** Document que recull la relació de les persones que tenen assignada la propietat de cada procés i la seva gestió.
- **Recull de les versions històriques dels processos del SGIQ del centre.** Document que detalla la informació gràficament que apareix a la caràtula de cada procés i que permet visualitzar el nombre de versions existents.
- **Plans de Millora del centre i dels processos vinculats a la política de qualitat del centre.** Conjunt de document Excel que recullen les propostes de millora de cada procés des de la primera vegada (any 2014) que el centre va passar per un procés d'acreditació de les seves titulacions vigents. La responsabilitat d'elaborar aquests plans de millora és de la persona propietària del procés. El Pla de Millora del centre recull i agrupa la informació present en els plans de millora de cada

procés. Aquest document general l'elabora el/la Gestor/a del centre.

- **Quadre global d'indicadors dels processos del SGIQ del centre.** Document que recull i agrupa els indicadors estratègics i de seguiment que es detallen en cadascun dels processos del SGIQ.
- **Descripció del contingut de l'espai SGIQ FCCE al OneDrive.** Document que detalla i il·lustra gràficament l'organització de l'arxiu electrònic del/de la Gestor/a de Qualitat que custodia la informació relativa al SGIQ del centre.

7.1.2. La modificació d'outputs

Les persones gestores de cada procés en fan una revisió anual i garanteixen el control i l'accessibilitat en les ubicacions pròpies de versions d'outputs que es generen seguint els procediments que es descriuen en l'apartat 7.2. de cada procés. En tots els casos, quan un document es modifica deixa de ser vigent. El/la Gestor/a de Qualitat custodia tant les versions actuals com les versions històriques dels documents que custodia (veure apartat 7.1.4. d'aquest mateix document).

La modificació d'un procés pot iniciar-se per iniciativa de la persona que n'és propietària o a petició de la Comissió de Qualitat del centre. En tot cas, correspon a la Comissió de Qualitat del centre aprovar la revisió dels processos del SGIQ i dels seus informes de revisió. Posteriorment, s'informa a la Junta Permanent d'aquesta aprovació. Els col·lectius afectats n'estan informats mitjançant els seus representants en la Comissió de Qualitat i en la Junta Permanent.

Quan un document es modifica se li assigna un nou número de revisió, el qual es consigna i registra juntament amb la data de la revisió en la caràtula del mateix document, tal com es descriu en la sessió següent.

7.1.3. La catalogació d'outputs

Amb la finalitat de fer un seguiment de les versions dels outputs que genera el SGIQ del centre, el/la Gestor/ra de Qualitat elabora un sistema de codificació que identifica la tipologia de document i la seva versió, tal com es detalla a continuació:

- **Manual del SGIQ.** Primerament es designa la denominació "Manual SGIQ Educació". Tot seguit s'especifica el número de versió, el qual s'inicia per v01 i continua amb v02, v03, etc., segons el nombre de vegades que 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 Educació v01 2014"
- **Processos del SGIQ.** 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 s'inicia per v01 i continua amb v02, v03, etc., segons el nombre de 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: PS03 Organització i gestió acadèmica v01 2020

Els processos del SGIQ contenen informació relativa als inputs, outputs i indicadors, la qual també es codifica. Primerament es detalla la codificació del procés, tot seguit se li assigna un codi alfa numèric que detalla la tipologia de document i s'inicia amb 01 i segueix progressivament. Finalment es proporciona el nom del document (en el cas dels inputs i outputs) o la denominació de l'indicador

(en el cas dels indicadors estratègics i de seguiment). Atès que l'output d'un procés pot ser l'input d'un altre, el codi dels inputs no serveix per identificar els documents, sinó per comptabilitzar el nombre de documents de referència de cada procés. Quan els inputs són outputs dels processos, l'identificador del document és el codi d'output. Si els inputs són documents que no han estat creats pel centre, les persones que els custodien tenen el seu propi codi d'identificació, que acostuma a ser irrellevant perquè els documents solen ser d'accés públic a través de webs institucionals i els enllaços es troben activats en els processos. Si no hi ha enllaços vol dir que són documents de la UAB d'accés restringit al públic en general.

- ✓ Exemple de codificació d'inputs: PC06_Inp03. Manual del procés del SGIQ del centre
 - ✓ Exemple de codificació d'outputs: PC10_Out01. Recull de les versions històriques del processos del SGIQ del centre
 - ✓ Exemple de codificació d'indicadors estratègics: PC10_Ind_E01. Denominació de l'indicador
 - ✓ Exemple de codificació d'indicadors de seguiment: PC10_Ind_S01. Denominació de l'indicador
- **Informes de revisió dels processos.** Primerament es proporciona la informació relativa a codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) i tot seguit s'afegeix la denominació "Informe de revisió" acompanyada de l'any de revisió.
 - ✓ Exemple de codificació: "PE01 Informe de revisió 2020"

Per elaborar els informes de revisió dels processos és necessari recollir i analitzar els valors dels indicadors estratègics i de seguiment que formen part de cada procés. La tasca de recollida d'aquestes dades és responsabilitat del / de la Gestora de Qualitat del centre. L'anàlisi de les dades és responsabilitat de la persona que té la propietat del procés.

- **Plans de Millora.** Primerament es proporciona la informació relativa a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) i tot seguit s'afegeix la denominació "Pla de millora" acompanyada del període de revisió. El Pla de Millora del centre no té assignat cap codi alfa numèric.

Exemple de codificació del Pla de Millora del centre: "Pla de Millora 2014-2018".
Exemple de codificació del Pla de Millora d'un procés: "PC08 Pla de Millora 2014-2018".

7.1.4. La custòdia i preservació d'outputs

El/la Gestor/a de Qualitat s'encarrega d'assegurar el manteniment i custòdia de la documentació que es detalla en la taula 1 d'aquest document (veure secció 7.1.1.) relativa als procediments emprats per fer el desplegament i el seguiment del SGIQ del centre. Per aquest fi, s'empra una eina digital (OneDrive SGIQ Educació) que permet compartir informació en línia, administrar qui pot accedir a aquesta informació, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etc.

7.1.5. La publicació d'outputs

El/la Gestor/a de Qualitat s'encarrega de gestionar la publicació a l'apartat de qualitat del web del centre dels documents del SGIQ que han de ser accessibles per al públic en general. A continuació es detalla quina és la informació pública i quina és la informació

restringida vinculada al SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació:

Taula 2. Detall de la documentació publicada al web del centre

DOCUMENTACIÓ POLÍTICA DE QUALITAT I DOCUMENTACIÓ GENERADA PEL SGIQ DE LA FACULTAT CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ 2020	Estat de la documentació
Política de qualitat del centre	
Pla Estratègic del centre	
Programa Electoral (2018 – 2021)	
Quadre de correspondència entre les dimensions d'avaluació d'AQU i els processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació	
Certificat AQU del disseny del SGIQ del centre (AUDIT 2010)	
Manual del SGIQ del centre	
Mapa de processos del SGIQ del centre (dins el Manual del SGIQ)	
Taula de processos, responsables i gestors (dins el Manual del SGIQ)	
Recull de les versions històriques dels processos del SGIQ del centre	
Processos del SGIQ del centre	
Informes de revisió dels processos del SGIQ del centre	
Quadre de comandament	
Pla de Millora del centre (global i de cada procés)	
Quadre global d'indicadors dels processos del SGIQ del centre	
Actes de la Junta Permanent, Junta de Facultat i Comissions delegades	
Descripció del contingut de l'espai SGIQ FCCE al OneDrive	
Detall de la ubicació de la documentació pública vinculada als processos del SGIQ del centre (dins el PS07 i el PC10, aquesta gràfica)	

	Documents publicats al web del centre
	Documents no publicats. La informació es recull dins els documents publicats.
	Documents públics només per a les persones avaluadores
	Document que conté una part pública (objectius i línies de política de qualitat) i una part provada (desplegament dels indicadors)

7.2. Revisió del procés i implementació de les millores

La revisió d'aquest procés la realitza el Vicedeganat de Qualitat i Innovació en col·laboració amb el/ la Gestor/a de Qualitat del Centre. Si ho creuen convenient acorden propostes de millora que seran aplicades per el/la Gestor/a de Qualitat del Centre. Aquesta revisió sovint sorgeix de les accions que es duen a terme regularment per gestionar la documentació del SGIQ del centre. Un cop l'any es fa una revisió sistemàtica del procediment que s'ha descrit en aquest document. Si s'escau, les millores en la gestió documental es traslladen també a les persones encarregades de gestionar cadascun dels processos del SGIQ. En aquest cas, el/ la Gestor/a de Qualitat del Centre en supervisarà la implementació.

7.3. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Professorat, alumnat i PAS directament vinculat a les titulacions	Participen com a generadors 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 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.

7.4. Informació pública

Aquest procés conté dades públiques i dades privades. La relació d'aquestes dades i la seva naturalesa (pública o privada) s'han descrit a la secció 7.1.5. d'aquest document. Com s'ha assenyalat, d'accés públic a la documentació d'aquest procés es fa a través de l'espai de qualitat docent del web del centre.

7.5. Retiment de comptes

Atès que aquest procés no genera indicadors de seguiment no es fa cap acció específica per retre comptes davant dels òrgans col·legiats del centre de com es realitza la gestió documental d'aquest procés i, per tant, del SGIQ del centre, llevat de la relacionada amb l'aprovació del procés per part de la Junta Permanent, qui pot delegar aquesta acció en la Comissió de Qualitat del centre.

No obstant, tot procés de seguiment i acreditació de les titulacions i del centre (processos PC08 i PC11) serveix per retre comptes de la gestió documental del SGIQ davant els col·lectius del centre i les agències externes d'avaluació.

8. Diagrama de flux

