

FACULTAT DE CIÈNCIES DE L' EDUCACIÓ
MANUAL DE PROCESSOS DEL
SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
Procés PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ

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 SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació
 - 7.1.1. Definició i desplegament del SGIQ
 - 7.1.2. Seguiment del SGIQ
 - 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 | setembre 2014 | Creació del procés i implantació del SGIQ al centre | Vicedeganat de Qualitat i Innovació | Junta Permanent | 07/11/2016 |
| 02 | maig 2020 | Revisió, actualització del procés i acreditació del centre | Vicedeganat de Qualitat i Innovació | Junta Permanent | 29/06/2020 |

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la sistemàtica que s'ha d'aplicar en el disseny, desplegament i revisió del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació en el marc del SGIQ de la UAB.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés s'aplica a tots els processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació de la UAB..

3. Propietat del procés

El/la Degà/ana de la Facultat de Ciències de l'Educació delega la propietat d'aquest procés en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació qui, amb el suport de l'equip de deganat, desplega i adapta el SGIQ marc a les característiques i necessitats del centre, mitjançant l'elaboració d'un SGIQ propi. El Vicedeganat de Qualitat i Innovació també té la responsabilitat de planificar, executar, i supervisar el desenvolupament dels processos del SGIQ del seu centre. La revisió i modificació de cada procés la realitza la persona que n'és propietària, amb la supervisió de la Comissió de Qualitat del Centre, qui en fa un seguiment per garantir la consecució dels objectius del procés i la implementació de les propostes de millora.

La persona responsable de la gestió d'aquest procés és el/la Gestor/a de Qualitat del centre, qui s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de col·laborar en la revisió periòdica del procés.

4. Documentació associada (inputs)

| Documentació | |
|--------------|--|
| PE02_Inp01. | <u>Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior ENQA</u> |
| PE02_Inp02. | <u>Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre</u> , pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials |
| PE02_Inp03. | <u>Reial Decret 420/2015, de 17 de juny</u> , de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris |
| PE02_Inp04. | <u>Directrius del programa AUDIT</u> |
| PE02_Inp05. | <u>Pla Estratègic de la UAB (2018-2030)</u> |
| PE02_Inp06. | <u>Pla Estratègic de la Facultat de Ciències de l'Educació (2016-2021)</u> |
| PE02_Inp07. | <u>Document de política de qualitat del centre</u> |
| PE02_Inp08. | <u>SGIQ marc de la UAB</u> |
| PE02_Inp09. | <u>Guia d'AQU per a la certificació de la implantació del SGIQ</u> |
| PE02_Inp10. | <u>Manual del SGIQ del Centre</u> |
| PE02_Inp11. | <u>Mapa de processos del SGIQ del Centre</u> |
| PE02_Inp12. | Plantilla per establir el model de redactat dels processos |
| PE02_Inp13. | Plantilla per establir el model de redactat dels informes de revisió dels processos |
| PE02_Inp14. | Plantilla per crear els Plans de millora de cada procés |

5. Documentació generada (outputs)

| Documentació | Ubicació | Responsable |
|---|----------------|----------------------|
| PE02_Out01. <u>Actes de les reunions de la Comissió de Qualitat del Centre.</u> | Arxiu Qualitat | Gestor/a de Qualitat |
| PE02_Out02. Actualització/nova versió del Manual del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació | | |
| PE02_Out03. Actualització/nova versió dels processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació | | |
| PE02_Out04. Informe de revisió i seguiment dels processos del SGIQ de la de la Facultat de Ciències de l'Educació | | |
| PE02_Out05. Pla anual de millora dels processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació | | |

6. Indicadors

Aquest procés té dos indicadors estratègics.

| Codi | Indicadors estratègics | Ubicació | Responsable |
|--------------|---|----------------|----------------------|
| PE02_Ind_E01 | Percentatge de processos implantats, desglossat per mandats | Arxiu Qualitat | Gestor/a de Qualitat |
| PE02_Ind_E02 | Percentatge de processos revisats, desglossat per mandats | | |

7. Desenvolupament del procés (procediment)

7.1. Definició, seguiment i desplegament del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació

El Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) és l'eina amb què es dota la Facultat de Ciències de l'Educació per garantir la qualitat dels seus programes formatius. EL SGIQ del centre adapta el marc del SGIQ de la UAB a les necessitats i interessos propis en matèria de qualitat, descrits en el Pla Estratègic de la Facultat de Ciències de l'Educació i en els objectius estratègics que es detallen en el document que descriu la Política de Qualitat de cada equip de deganat. El SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació estableix les pautes de funcionament intern del centre i es desplega a partir de 23 processos que recullen les especificitats del conjunt de titulacions que conformen l'oferta formativa del centre.

7.1.1. Definició i desplegament del SGIQ

La definició del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació és responsabilitat de l'Equip de Deganat, sota la coordinació del Vicedeganat de Qualitat i Innovació en col·laboració amb la Comissió de Qualitat i el/la Gestor/a de Qualitat del Centre, i amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) i de l'Àrea de Transformació Digital i Organització.

El SGIQ marc de la UAB parteix d'una estructura bàsica que inclou:

- ✓ Processos clars de definició, desenvolupament i seguiment orientats a la millora dels processos formatius.
- ✓ Accions ben definides d'orientació i suport a l'alumnat.
- ✓ Línies que defineixen la política de personal (Professorat i PAS) del centre i que facilita tant la captació de talent com el desenvolupament personal i professional de les persones que treballen al centre.
- ✓ Actuacions entorn els recursos materials (instal·lacions i equips) i serveis que han de permetre desenvolupar els programes formatius en les millors condicions possibles.
- ✓ Mecanismes de difusió, transparència i retiment de comptes que facin visible la tasca de la Universitat.

La Comissió de Qualitat del centre parteix d'aquesta estructura i crea el mapa de processos de la Facultat de Ciències de l'Educació seguint els estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior ENQA, el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, i les directrius del programa AUDIT. Aquest mapa propi, ratificat per la Junta Permanent del centre està conformat per:

- ✓ 5 processos estratègics que proporcionen directrius per a la resta de processos.
 - PE01 Definició de la política i objectius de qualitat
 - PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
 - PE03 Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions
 - PE04 Definició de la política, la formació i l'avaluació del professorat
 - PE05 Definició de la política, la formació i l'avaluació del PAS
- ✓ 11 processos claus directament vinculats al procés formatiu.
 - PC01 Definició dels perfils d'ingrés, accés als estudis i graduació
 - PC02 Programació docent de les assignatures. Guies docents
 - PC03 Gestió de les pràctiques externes
 - PC04 Gestió dels Treballs de Final d'Estudis
 - PC05 Orientació a l'alumnat
 - PC06 Avaluació de l'alumnat
 - PC07 Gestió de la mobilitat de l'alumnat, del professorat i del PAS
 - PC08 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions oficials
 - PC09 Modificació i extinció de les titulacions oficials
 - PC10 Gestió documental
 - PC11 Acreditació de les titulacions oficials
- ✓ 7 processos de suport als altres 16 processos.
 - PS01 Gestió dels recursos econòmics i materials
 - PS02 Gestió dels serveis
 - PS03 Organització i gestió acadèmica
 - PS04 Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions
 - PS05 Satisfacció dels col·lectius
 - PS06 Inserció laboral de les persones titulades

- PS07 Informació pública i retiment de comptes

El SGIQ del centre estableix l'objectiu de cada procés i les persones que en tenen la propietat i la responsabilitat de la seva gestió. Cada procés descriu amb detall els procediments vinculats a les accions que són necessàries per desplegar-lo, fer-ne un seguiment i proposar propostes de millora. Els processos poden desenvolupar normatives pròpies, utilitzar indicadors complementaris als que proposa la UAB i normativitzar amb detall les activitats que es duen a terme al centre i identificar les persones que en són responsables.

El/la Degà/na delega en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació la responsabilitat de desplegar el SIGG del centre i fer-ne el seguiment, amb el suport del/de la Gestor/a de Qualitat del centre i la col·laboració del Comissió de Qualitat del centre i de tot l'equip de deganat com a persones que tenen la propietat d'alguns dels processos. El desplegament dels processos del SGIQ s'aprova a la Comissió de Qualitat del centre i es ratifica a la Junta Permanent.

7.1.2. Seguiment del SGIQ de la Facultat

La responsabilitat de coordinació del seguiment del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació recau en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació com a persona que presideix la Comissió de Qualitat del Centre, qui compta amb el suport del/de la Gestora de Qualitat del centre. Anualment, el seguiment del SGIQ serveix per comprovar i garantir que les persones que tenen la propietat i/o la gestió dels processos implanten les millores proposades per al curs acadèmic en curs, i fan el seguiment del procés, tal com es descriu en el seu disseny.

El seguiment del SGIQ a la Facultat de Ciències de l'Educació serveix per actualitzar el Pla de Millores del centre, el qual també té en compte els resultats de l'Informe de Seguiment de Centre (ISC) que es realitza anualment. L'actualització del Pla de Millores del centre és responsabilitat del/de la Gestora de Qualitat, en col·laboració amb el Vicedeganat de Qualitat i Innovació, qui ha de contrastar amb les persones propietàries de cadascun dels processos quin és el grau d'execució de cada millora (veure apartat 7.2. d'aquest document). Un cop s'ha actualitzat el Pla de Millores del centre es presenta a aprovació de la Comissió de Qualitat. Aquesta actualització es duu a terme abans de presentar un nou ISC i després de finalitzar la revisió dels processos del SGIQ.

7.2. Revisió del procés i implementació de les millores

Periòdicament de forma anual, les persones que tenen la propietat dels processos, juntament amb les persones responsables de la seva gestió, revisen els processos i, si escau, en creen una nova versió actualitzada. La revisió de cada procés també comporta l'actualització i l'anàlisi dels indicadors estratègics i/o de seguiment del procés i la revisió i actualització del pla de millora. Com a resultat d'aquesta revisió, el responsable de cada procés elabora un informe de revisió on s'inclouen els següents aspectes:

- ✓ La valoració del procés durant el darrer curs acadèmic: millores implantades, incidències detectades, grau de satisfacció dels usuaris, si escau, relació amb les línies estratègiques del centre.
- ✓ La revisió dels indicadors i de la utilitat de la informació generada en el procés.
- ✓ Les millores previstes en el procés i la seva relació, si escau, amb les línies estratègiques del centre.

El Vicedeganat de Qualitat i Innovació, en col·laboració amb el Comitè Executiu de la Comissió de Qualitat, format pel Vicedeganat d'Estudis, l'Administració de Centre, el/la

Gestor/a de Qualitat, el/la Tècnic/a del Deganat i el/la Gestor/a Acadèmic/a, revisa els canvis introduïts en els processos i la informació que consta en els informes de seguiment. En aquesta revisió es tenen en compte principalment l'anàlisi dels resultats obtinguts en cada procés, el seguiment del grau d'execució de les propostes de millora i la necessitat de generar-ne de noves. Per realitzar aquesta tasca es compta amb el suport tècnic de l'OQD i de l'Àrea de Transformació Digital i Organització.

A partir del moment en què s'han desplegat tots els processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació, el Comitè Executiu de la Comissió de Qualitat, elabora l'informe de revisió anual del procés PE02 (definició, desplegament i seguiment del SGIQ) i té en compte:

- ✓ El grau d'acompliment dels processos i el grau d'implementació de les propostes de millora de cada procés del SGIQ del centre.
- ✓ Nivells assolits pels indicadors dels processos.
- ✓ Adequació de la taula de responsabilitats.

Aquest informe de revisió, que serveix per retre comptes del funcionament i desenvolupament del SGIQ del centre, es presenta a la Comissió de Qualitat per a la seva aprovació, si escau. En cas que la Comissió de Qualitat detecti que cal fer millores en els processos de seguiment o de revisió del SGIQ, aquestes propostes s'incorporaran a l'informe de revisió del procés PE02. Un cop aprovat l'informe de revisió del procés PE02 es trasllada a la Junta Permanent, on aquesta aprovació ha de ser ratificada.

7.3. Participació dels grups d'interès

| Grups d'interès | Forma de participació |
|----------------------------|--|
| Alumnat, professorat i PAS | Debats a través de les persones que els representen en la Junta Permanent i/o en les seves comissions delegades. |

7.4. Informació pública

La informació relacionada amb el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la Facultat de Ciències de l'Educació és pública a través del botó SGIQ que es troba a la pàgina principal del lloc web del centre. També és accessible a través de l'espai de qualitat docent del web de la UAB, on es pot trobar tant la relacionada amb el SGIQ marc de la UAB com amb els SGIQ dels seus centres propis i adscrits.

7.5. Retiment de comptes

El Vicedeganat de Qualitat i Innovació, com a persona que presideix la Comissió de Qualitat de la Facultat de Ciències de l'Educació presenta a la Junta de Facultat un informe anual sobre la revisió del SGIQ del centre basat en l'informe de seguiment d'aquest procés. El conjunt de processos del SGIQ revisats i els informes de revisió dels processos del SGIQ constitueixen els documents més importants de retiment de comptes d'aquest procés.

El retiment de comptes als diferents col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat.
- Junta Permanent (i les comissions delegades, específicament la Comissió de Qualitat).

8. Diagrama de flux

