

## PE02. Definició, desplegament i seguiment del SIGQ

1. OBJECTIU .....	2
2. ABAST.....	2
3. PROPIETAT .....	2
4. RESPONSABILITATS.....	2
5. GRUPS D'INTERÈS .....	3
6. DEFINICIONS .....	3
7. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA .....	3
7.1 Entrades .....	3
7.2 Sortides .....	4
8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS.....	4
8.1 Gestionar la definició, desplegament i seguiment del SIGQ.....	4
8.1.1 Preparar la Revisió Anual de Gestió .....	5
8.1.2 Revisar la Gestió de la Qualitat .....	5
8.1.3 Preparar Proposta Informe Anual de Gestió .....	6
8.1.4 Valorar Proposta Informe Anual de Gestió .....	6
8.1.5 Aprovar Informe Anual de Gestió .....	6
8.1.6 Actualitzar els Plans d'Acció .....	6
8.1.7 Comunicar als implicats l'actualització dels Plans d'Accions .....	6
9. INDICADORS.....	7
10. DIAGRAMA DE FLUX.....	8

Versió	Data	Descripció del canvi
1.0	30 juny 2021	Creació del Procés
1.1	28 setembre 2021	Adaptació al nou RD822/2021 que deroga l'anterior RD1393/2007
1.2	22 desembre 2022	Incorporació del diagrama de flux
2.0	Maig 2025	Revisió de la propietat del procés per incorporar la figura de gestió operativa del procés. Revisió del procés . Ajust dels indicadors.
3.0	08 de maig 2026	Canvi a l'estructura del desenvolupament del document

Aprovació				
Versió	Elaborat per	Revisat per	Aprovat per	Data
1.0	Direcció Tècnica	Consell Acadèmic	Comitè de Direcció	28 de setembre de 2021
1.1				14 febrer 2023
1.2				2025
2.0				08 de maig de 2026
3.0	Responsable de Qualitat	Direcció Tècnica	Comitè de Direcció	08 de maig de 2026

# Escola FUAB Formació

PE02. Definició, desplegament i seguiment del SIGQ

## 1. OBJECTIU

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SIGQ) de l'Escola FUAB Formació és l'eina amb què es dota la institució per garantir la qualitat dels seus programes formatius (de grau i màster universitari), mitjançant la gestió per processos orientats a la millora contínua.

L'objectiu d'aquest procés és establir la sistemàtica que s'ha d'aplicar al disseny del SIGQ, i la seva revisió i actualització periòdiques per tal que doni resposta de manera adequada a l'Escola, a les dimensions del programa AUDIT i als requeriments de qualitat vinculats al Marc QUALINS.

## 2. ABAST

El procés és d'aplicació a tots els processos que formen part del SIGQ de l'Escola.

## 3. PROPIETAT

<b>Funció Propietària</b>	<b>Propietat Estratègica (PE) / Propietat Operativa (PO)</b>
Direcció Tècnica	PE: Definició, desplegament i seguiment del SIGQ
Responsable de Qualitat	PO: Gestionar la definició, desplegament i seguiment del SIGQ

La **Direcció Tècnica de l'Escola** exerceix la responsabilitat estratègica del procés.

La responsabilitat de la gestió operativa del procés recau en la persona **Responsable de Qualitat**, que

## 4. RESPONSABILITATS

### Del Comitè de Direcció de l'Escola

Responsable d'aprovar el disseny, la revisió i les modificacions realitzades en el SIGQ.

### Del Consell Acadèmic (Comissió de Qualitat)

Responsable de participar en la revisió del SIGQ com a òrgan consultiu.

### De la Direcció Tècnica de l'Escola

És la figura encarregada de definir l'enfocament institucional del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SIGQ) d'acord amb les línies generals establertes en el SIGQ de la UAB, vetllar per la seva coherència amb la política de qualitat del centre i assegurar la integració d'aquest sistema amb la Governança general de l'Escola. Impulsa la millora contínua i aprova els canvis estructurals del sistema. Presenta la revisió realitzada al Comitè de Direcció de l'Escola per a la seva aprovació.

# Escola FUAB Formació

PE02. Definició, desplegament i seguiment del SIGQ

## De la persona Responsable de Qualitat Docent

Coordina el desplegament del SIGQ, supervisa el compliment dels calendaris i activitats, lidera la recollida i sistematització d'evidències i facilita l'actualització dels processos. També fa seguiment de les accions de millora i promou la implicació dels grups d'interès en l'avaluació i revisió del sistema, alhora que reporta les eventuais desviacions detectades i les propostes de correcció i millora a la Direcció Tècnica de l'Escola. Responsable de publicar al web de l'Escola la nova versió del SIGQ i el corresponent informe de revisió anual.

## De les persones Propietàries dels diferents processos del SIGQ

La propietat de cada procés del SIGQ recau en un responsable que revisa el procés segons les indicacions rebudes, hi fa les modificacions pertinents i en proposa les millores.

## 5. GRUPS D'INTERÈS

Els principals grups d'interès que es relacionen amb aquest procés són:

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, Titulats i Titulades, Professorat i Personal Tècnic i de Gestió.	Participació en el seguiment del SIGQ del Centre a través dels diferents mecanismes que aquest estableix: enquestes de satisfacció, Comitès d'Avaluació Interna d'Accreditacions (CAI), Consell acadèmic,...

## 6. DEFINICIONS

AQU – Agència per la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.

ESG – Espai Europeu Ensenyament Superior.

SIGQ – Sistema Intern de Garantia de la Qualitat.

## 7. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

### 7.1 Entrades

Documents	Localització	Responsable
Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG)	Pàgina web AQU Catalunya	AQU Catalunya
Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.	BOE	Pàgina web del Ministeri
Política de Qualitat i Pla estratègic de l'Escola	Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB
Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SIGQ) amb el Mapa de processos de l'Escola	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Pla de millores de les titulacions i de Centre	Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB
Informe Anual de Gestió de la Qualitat	Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB
Quadre de Comandament Estratègic	Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB
Quadre de comandament Processos	Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB
Quadre de Qualitat Percebuda	Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB

## 7.2 Sortides

Document	Localització	Responsable
Manual del SIGQ amb el Mapa de processos actualitzat	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Fitxes de procés del SIGQ actualitzades	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Informe Anual de Gestió de la Qualitat	Pàgina web FUABf - Qualitat Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB
Informe de Seguiment de Centre	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Informe de Seguiment Pla Estratègic	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Quadre de Comandament Estratègic	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Quadre de Comandament Processos	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Quadre de Qualitat Percebuda	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Aprovació de la revisió del SIGQ per part del Comitè de Direcció de l'Escola	Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB
Pla d'Accions de l'Escola actualitzat.	Repositori Qualitat Docent	Qualitat Docent de la FUAB

## 8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Evolució i disseny del SIGQ de l'Escola FUAB Formació.

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SIGQ) de l'Escola FUAB Formació és el resultat d'un procés d'evolució i integració progressiva iniciat amb la fusió de diverses escoles universitàries: l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (EUTDH), l'Escola de Prevenció i Seguretat Integral (EPSI) i Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents (ESAGED)

En una primera etapa, cada escola disposava del seu propi SIGQ, dissenyat i desplegat de forma diferenciada d'acord amb les seves particularitats i els requisits del marc VSMA vigent en aquell moment.

Amb la constitució de l'Escola FUAB Formació com a entitat única, es va iniciar un procés de revisió i convergència dels sistemes existents per tal d'homogeneïtzar i racionalitzar els processos de qualitat. Aquest procés va culminar amb el disseny d'un SIGQ integrat, fruit de l'anàlisi comparativa de les bones pràctiques de les escoles fundacionals i del seu alineament amb els estàndards establerts per AQU Catalunya.

El disseny final es va construir a partir dels elements comuns ja consolidats i es va reforçar amb l'adopció de processos únics per al conjunt del centre, facilitant així una gestió més eficient, coherent i transparent de la qualitat en totes les titulacions i modalitats d'ensenyament ofertes per l'Escola.

La revisió del SIGQ ha de permetre l'adequació i actualització dels processos a les necessitats de l'Escola d'acord amb les normatives i els requeriments vigents relatius a l'avaluació interna i externa de centres i titulacions.

### 8.1 Gestionar la definició, desplegament i seguiment del SIGQ

## 8.1.1 Preparar la Revisió Anual de Gestió

Durant el primer trimestre de l'any, el Responsable de Qualitat recull la següent informació per preparar la Revisió Anual de Gestió de la qualitat;

- Informe Anual de Gestió de la Qualitat de l'exercici anterior
  - o Aquest informe ha estat generat a la darrera Revisió Anual de Gestió.
  - o Es valora què s'ha fet del conjunt d'accions contingudes en aquest informe.
- Informe de Seguiment del Pla Estratègic
  - o Aquest informe es genera automàticament a la mateixa aplicació de gestió del Pla Estratègic.
  - o Es valora què s'ha fet del conjunt d'accions estratègiques contingudes en aquest pla.
- Informe de Seguiment de Centre
  - o Aquest informe es genera per qualitat a partir dels Informes de Seguiment de Titulació.
  - o Es valora la transversalitat de les accions que han funcionat en titulacions específiques.
- Informes de Revisió de Procés
  - o Aquests informes els generen els propietaris de procés a principis d'any, abans d'aquesta Revisió Anual de Gestió.
  - o En aquests informes s'identifiquen les necessitats d'actualitzar el Pla d'Accions. Cal veure la seva possible aplicació a d'altres processos i la seva viabilitat per incorporar-se al Pla d'Accions.
- Quadre de comandament Estratègic
  - o Aquest informe és automàtic i continu en el temps. Recull el grau d'acompliment dels Indicadors Estratègics. Qualitat s'assegura de mantenir la vinculació a la font de dades i la seva correcta actualització.
  - o En aquest Quadre es pot detectar, durant la revisió de l'apartat 8.1.2 d'aquest document, les possibles necessitat d'actualitzar el Pla d'Accions. En cas de ser necessari es recullen aquestes necessitat i decisió al mateix Informe de Revisió Anual de Gestió.
- Quadre de comandament Processos
  - o Aquest informe és automàtic i continu en el temps. Recull el grau d'acompliment dels Indicadors de Processos. Qualitat s'assegura de mantenir la vinculació a la font de dades i la seva correcta actualització.
  - o En aquest Quadre es pot detectar, durant la revisió de l'apartat 8.1.2 d'aquest document, les possibles necessitat d'actualitzar el Pla d'Accions. En cas de ser necessari es recullen aquestes necessitat i decisió al mateix Informe de Revisió Anual de Gestió.
- Quadre de Qualitat Percebuda (dels Grups d'Interès)
  - o Aquest informe és automàtic i continu en el temps. Recull els resultats de les enquestes de satisfacció de diferents col·lectius. Qualitat s'assegura de mantenir la vinculació a la font de dades i la seva correcta actualització.
  - o En aquest Quadre es pot detectar, durant la revisió de l'apartat 8.1.2 d'aquest document, les possibles necessitat d'actualitzar el Pla d'Accions. En cas de ser necessari es recullen aquestes necessitat i decisió al mateix Informe de Revisió Anual de Gestió.
- Resultats d'avaluacions Internes/Externes
  - o Qualitat s'assegura d'incloure a la informació d'entrada per aquesta Revisió Anual de Gestió els informes de les avaluacions internes i externes que s'hagin realitzar en el darrer exercici.
  - o En aquests informes es pot detectar la necessitat d'accions de millores. En cas de ser necessari es recullen aquestes necessitat i decisió al mateix Informe de Revisió Anual de Gestió per incloure'ls al Pla d'Accions Correctives.
- Informe de Seguiment Pla d'Accions de Millora
  - o Aquest informe es genera automàticament a la mateixa aplicació de gestió del Pla d'Accions.
  - o Es valora què s'ha fet del conjunt d'accions contingudes en aquest pla.

## 8.1.2 Revisar la Gestió de la Qualitat

Durant el primer trimestre de l'any, la Direcció Tècnica de l'Escola, revisa (amb el suport dels membres de l'Escola que estimi escaient) el conjunt d'informe i quadres de comandament que s'ha preparat amb les accions i resultats de l'exercici anterior i determina les possibles modificacions, o incorporacions del Pla Estratègic, del Pla d'Accions, de la Política de Qualitat, del Mapa de processos, de les Fitxes de Procés, del Quadre de Comandament Estratègic, del Quadre de Comandament Processos, o del Quadre de Qualitat Percebuda.

### 8.1.3 Preparar Proposta Informe Anual de Gestió

A partir de la informació d'entrada i les conclusions comunicades per la Direcció Tècnica, el Responsable de Qualitat s'assegura de disposar de la Proposta d'Informe Anual de Gestió actualitzat no més tard de 20 dies després de ser informat d'aquestes conclusions. Aquesta Proposta d'Informe Anual de Gestió es tramita per la seva corresponent valoració per part de la Comissió de Qualitat del Consell Acadèmic.

Si la Comissió de Qualitat del Consell d'Acadèmic ha proposat esmenes al contingut de la Proposta d'Informe després de fer la seva valoració (veure apartat 8.1.4 del present document), el Responsable de Qualitat s'assegura d'incloure aquestes esmenes acordades i tramita aquest informe per la seva corresponent aprovació per part del Comitè de Direcció de l'Escola.

### 8.1.4 Valorar Proposta Informe Anual de Gestió

A la següent convocatòria del Consell Acadèmic un cop preparada la Proposta d'Informe Anual de Gestió, la Comissió de Qualitat d'aquest Consell valora el conjunt de modificacions i incorporacions al SIGQ incloses i presenta les esmenes pertinents al Responsable de Qualitat per tal d'actualitzar la Proposta d'Informe Anual de Gestió (veure apartat 8.1.3 del present document).

### 8.1.5 Aprovar Informe Anual de Gestió

A la convocatòria del primer trimestre del Comitè de Direcció de l'Escola, s'inclou la revisió i aprovació si escau del Informe Anual de Gestió. Durant aquesta reunió s'avaluen els resultats exposats a l'informe i es determina la idoneïtat de les modificacions i incorporacions proposades.

En cas d'aprovar aquest informe i les seves mesures, es fa arribar al Responsable de Qualitat de l'Escola per tal d'incloure aquestes accions a les eines de gestió d'accions.

En cas de no aprovar alguna de les mesures previstes, es proposaran d'alternatives o s'orientarà per tal de establir-ne de noves. Si es necessari analitzar i desplegar noves accions a partir d'aquestes orientacions, es fa arribar al Responsable de Qualitat per tal de coordinar amb qui sigui necessari aquest desplegament. Si directament des del Comitè de Direcció es proposen accions alternatives, aquestes son incorporades a l'informe definitiu.

### 8.1.6 Actualitzar els Plans d'Acció

Un cop el Responsable de Qualitat disposa de l'Informe Anual de Gestió aprovat, actualitza al gestor d'accions les mesures resultants d'aquest Informe Anual de Gestió, i revisa si cal actualitzar els quadres de comandament (Quadre de Comandament Estratègic, Quadre de Comandament Processos, i Quadre de Qualitat Percebuda) per tal de poder mesurar d'acord amb les actualitzacions a fer al sistema.

### 8.1.7 Comunicar als implicats l'actualització dels Plans d'Accions

Un cop està actualitzat el gestor d'accions es fa un comunicat a les persones implicades amb les accions afectades al gestor per tal de que estiguin al cas d'aquestes novetats i s'ofereix el

# Escola FUAB Formació

## PE02. Definició, desplegament i seguiment del SIGQ

recolzament per part de Qualitat per tal de resoldre els dubtes que pugui haver al respecte o suport per determinar la forma d'abordar aquests canvis.

Un cop estan actualitzats els Quadres de Comandament es fa un comunicat a les persones que tenen accés aquest quadre per tal d'informar al respecte de les modificacions. Alhora, es revisa si cal donar de baixa algun usuari, o donar accés a alguna persona més a aquests Quadres. S'actualitza la llista d'autoritzats a la mateixa aplicació del Quadre de Comandament i es fa una notificació individualitzada oferint la possibilitat de tenir una trobada amb Qualitat per tal de poder fer una explicació respecte al funcionament del corresponent Quadre de Comandament a les persones de nova incorporació al Quadre de Comandament.

Un cop executades totes aquestes accions, si aquestes impliquen l'actualització de la documentació que descriu el sistema de gestió o impliquen l'actualització dels models d'informació pública dels resultats del SIGQ, aquesta actualització es publica segons s'especifica a la fitxa de procés PE05 "Informació pública i retiment de comptes"

## 9. INDICADORS

Codi	Indicador
M_EFUABF_PE2_001	Nombre de millores proposades al Pla d'Accions.
M_EFUABF_PE2_002	Percentatge de millores realitzades al SIGQ en relació a les proposades.
M_EFUABF_PE2_003	Percentatge de millores finalitzades en el temps previst.

## 10. DIAGRAMA DE FLUX

