

1. El context de la revisió

L'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (EUTDH), adscrita a la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), és titularitat de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (FUAB).

Anualment, l'Escola revisa i ajusta el seu SGIQ a partir de les necessitats detectades en els successius seguiments anuals del centre i dels diferents programes que s'hi imparteixen.

Les modificacions que s'hi van realitzant, queden anotades en l'historial de versions següent:

Historial de versions			
Versió	Data	Apartats	Descripció del canvi
1.0	Juliol 2015	Tots	Elaboració del SGIQ de l'Escola
1.1	Desembre 2015	1. Política de Qualitat	Ajust en les titulacions impartides al centre
2.0	Desembre 2016	Tots	Ajust titularitat de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera
3.0	Juliol 2017	3. Processos: PEQ4 Acreditació de titulacions	Incorporació de dades i nous models al procés
		3. Processos: POQ8 Anàlisi de satisfacció del professorat i PAS	Actualització del procés
4.0	Juliol 2019	1. Política de Qualitat	Ajust de titulacions impartides al centre (incorporació Màster en Gestió Turística del Patrimoni Cultural que es va verificar el 27/11/2018)

A dia d'avui, a més de l'EUTDH, la FUAB és també titular d'unes altres quatre escoles: l'Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents (ESAGED), de l'Escola de

Prevençió i Seguretat Integral (EPSI), l'Escola Doctor Robert (EDR) i l'Escola FUABformació (FUABf), totes elles també centres adscrits a la UAB.

Per tal d'unificar esforços per poder respondre millor a les necessitats de l'àmbit docent i alinear tots els projectes docents amb els objectius estratègics de la UAB, la FUAB va iniciar procés d'unificar totes les activitats de formació universitària no subvencionada que ofereix la UAB a través de la FUAB, sota l'Escola FUABformació com a única entitat.

El procés administratiu d'aquesta unificació culmina amb la Resolució 3574/2021 de 29 de novembre de 2021, publicada al Diari oficial de la Generalitat de Catalunya del dia 09 de desembre d'aquest mateix any. Aquesta resolució resol l'aprovació d'aquesta unificació que es farà efectiva el curs acadèmic 2022-2023.

A efectes pràctics, la unificació dels diferents centres s'inicia començant pels seus recursos humans i materials: a dia d'avui, les encara cinc escoles de la FUAB no només comparteixen titularitat, sinó que tenen la seu al mateix Edifici Blanc del Campus de la UAB, en el que hi comparteixen personal d'administració, espais i infraestructures.

És en aquest context que l'Escola inicia en la revisió d'aquest any 2021 un procés intern de concreció i redefinició dels seus processos de gestió per tal que donin resposta adequada a totes i cada una de les necessitats de l'àmbit docent, alineant alhora tots els seus projectes amb els processos definits a l'Escola FUABformació i amb els objectius estratègics de la FUAB, que correlacionen també amb els de la UAB.

Aquest és un procés de revisió integral de tot el sistema (SGIQ de l'Escola), tant del Manual com de cada un dels processos, amb l'objectiu d'assegurar que doni resposta a les necessitats d'assegurament de la qualitat de l'Escola, tant en el moment actual com en la futura unificació.

2. Descripció de la revisió

La revisió ha suposat una compleció del Manual del SGIQ, una reformulació de tots els processos existents i la incorporació de 8 nous processos que fins a aquest moment no estaven contemplats (veure Taula 1).

D'aquesta manera el SGIQ de l'Escola ha quedat estructurat en 6 processos estratègics, 9 processos operatius i 7 processos de suport.

Taula 1. REVISIÓ INTEGRAL 2021			
2021	PROCÉS	VERSIÓ	DESCRIPCIÓ DEL CANVI
	MANUAL SGIQ	5.0	Revisió integral del SGIQ, manual atenent a l'ajust de processos (procés, responsables, indicadors,...)
	PE01 Definició de la Política i Objectius de Qualitat	2.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral
Nou	PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ *	1.0	Creació del procés
	PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions	2.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral

Nou	PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans	1.0	Creació del procés
	PE05 Informació pública i retiment de comptes	2.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral
	PE06 Acreditació de titulacions	3.0	Reformulació del Procés: revisió integral
	PO01 Planificació de la formació. Guies docents	2.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral
Nou	PO02 Gestió de les pràctiques externes	1.0	Creació del procés
Nou	PO03 Desenvolupament dels TFG/TFM	1.0	Creació del procés
Nou	PO04 Gestió de la mobilitat	1.0	Creació del procés
Nou	PO05 Sistemes de suport a l'estudiant	1.0	Creació del procés
	PO06 Avaluació de l'estudiant	2.0	Reformulació del Procés: revisió integral
	PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	2.0	Reformulació del Procés: revisió integral
	PO08 Modificació i extinció de titulacions	2.0	Reformulació del Procés: revisió integral
	PO09 Gestió acadèmica	2.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i tipus i revisió integral
Nou	PS01 Formació del professorat i del personal d'administració	1.0	Creació del procés
Nou	PS02 Gestió dels recursos materials i serveis	1.0	Creació del procés
	PS03 Gestió de queixes i suggeriments	2.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i tipus i revisió integral
	PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès (engloba els antics processos de POQ7. Anàlisi de satisfacció dels estudiants i POQ8. Anàlisi de satisfacció del professorat)	3.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i tipus i revisió integral
	PS05 Avaluació del professorat	2.0	Reformulació del Procés: revisió integral
	PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats	2.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral
	PS07 Gestió documental i de la informació	2.0	Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral

*Notar que el SGIQ anterior no contemplava el procés que permetia fer revisió i seguiment del propi SGIQ, procés que s'ha incorporat ara en la revisió com a *PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ* i que ha orientat aquesta revisió.

Fruit d'aquesta reformulació, també s'ha revisat i actualitzat el **Mapa de processos**, que permet relacionar tots els processos del SGIQ entre ells situant-los segons el moment de la formació (planificació, desenvolupament i avaluació). Alhora, incorpora l'atenció als diferents grups d'interès, una constant present en tot el desenvolupament del SGIQ.

Pel que fa al **Manual del SGIQ**, en atenció a la pròpia estructura de l'Escola s'ha revisat i actualitzat la informació que s'hi recull en relació als diferents processos (llista de processos i mapa, correlació amb el programa AUDIT, taules d'indicadors i de

responsables de procés, identificació de grups d'interès). Finalment, es completen i actualitzen els apartats relatius als sistema de gestió documental i d'informació pública i retiment de comptes.

Pel que fa als **processos del SGIQ (tan els actuals com els nous)**, se n'ha reformulat l'estructura per tal d'incloure apartats rellevants i clarificar-ne el desenvolupament. La nova estructura permet anotar aspectes com l'abast del procés, els grups d'interès relacionats, un millor detall del desenvolupament del procés i una previsió de revisió i millora de cada un. Aquesta revisió d'estructura es realitza prenent com a referent el SGIQ de la UAB i en correlació amb els seus processos transversals que l'Escola recull i aplica.

Dels processos **existents en el SGIQ** (PE01, PE03, PE05 i PE06; PO01, PO06, PO07, PO08 i PO09; PS03, PS04, PS05, PS06, PS07) s'han revisat tots els apartats per tal d'assegurar que la seva descripció reculli, de forma precisa i clara, la implantació real que ja s'aplica a l'Escola. S'ha posat èmfasi en la identificació dels responsables de cada procés, responsables que han contribuït de forma activa en aquesta revisió. Igualment, s'han revisat els indicadors descrits per tal que donin resposta ajustada, possible i raonada, al seguiment, l'evolució i els resultats de cada procés.

Pel que fa als **nous processos que s'incorporen** (PE02 i PE04; PO02, PO03, PO04 i PO05; PS01 i PS02), no només s'ha tingut en compte les necessitats detectades en els diferents seguiments de titulacions i centre sinó que també s'han recollit aquells processos ja existents i implementats a l'Escola que participen del funcionament de la mateixa i no constaven al SGIQ. L'estructura de descripció dels processos i les responsabilitats de revisió s'equiparen, en descripció i en desenvolupament, al descrit per als processos existents.

Aquesta revisió s'ha dut a terme sota la responsabilitat de la Direcció de l'Escola, amb el suport de la Unitat de Qualitat Docent i amb la participació de tots els responsables dels diferents processos descrits.

3. Valoració del desenvolupament del SGIQ

L'Escola valora positivament el funcionament del SGIQ des de la seva implantació. Des de llavors s'ha avançat en la implantació i millora del processos, el que dona sentit a aquesta revisió i posterior actualització del SGIQ.

En els diferents processos del marc VSMA que es duen a terme a l'Escola i les seves titulacions, el SGIQ ha suposat un instrument sòlid que ha permès orientar aquests processos amb la qualitat volguda i requerida.

4. Pla de millora

La revisió feta del SGIQ de l'Escola incorpora i resol totes les propostes de millora identificades a partir dels diferents processos de seguiment anteriors.

Ahora, el procés de revisió permet algunes propostes de millora de cara el futur, com poden ser la incorporació dels diagrames de flux en la descripció dels processos i/o la inclusió dels indicadors de perspectiva de gènere.

El Pla de Millores del SGIQ de l'Escola que permet el seguiment de la traçabilitat, quedaria com:

FACULTAT	Proposta	Data	Estàndard	Proc.	Origen	Cu	Diagnòstic	Objectius a assolir	Acció proposada	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors assoliment acció	Modificació memòria	Estat	Estat	Observacions
514	003	01/03/2016	3. Eficàcia SGIQ	PEQ1	Acreditació	15/16	Cal mantenir actualitzat el SGIQ i el PAT	Actualització SGIQ i PAT	Revisió anual SGIQ i PAT	Alta	Responsable Qualitat	1/9/15	1/9/16	Document SGIQ i PAT	No	Finalitzada	●	
514	007	18/07/2017	3. Eficàcia SGIQ	PEQ1	Revisió del SGIQ	16/17	Ajustar titulacions impartides al centre i titularitat	Informació clara, veraç i completa de les titulacions impartides al centre i titularitat	Inclusió a SGIQ	Alta	Direcció centre	1/5/17	18/7/17	SGIQ	No	Finalitzada	●	
514	008	18/07/2017	3. Eficàcia SGIQ	PEQ4	Revisió del SGIQ	16/17	Modificació procés PEQ4	Actualització Models procés PEQ4	Inclusió a SGIQ	Alta	Direcció centre	1/5/17	18/7/17	SGIQ	No	Finalitzada	●	
514	009	18/7/2017	3. Eficàcia SGIQ	POQB	Revisió del SGIQ	16/17	Actualització procés POQB	Actualització procés POQB	Inclusió a SGIQ	Alta	Direcció centre	1/5/17	18/7/17	SGIQ	No	Finalitzada	●	
514	011	12/12/2018	3. Eficàcia SGIQ	POQ7	Seguiment	18/19	Cal obtenir més informació sobre la satisfacció graduats	Major informació sobre la satisfacció dels graduats	Nova enquesta dirigida als estudiants titulats	Mitjana	Responsable Qualitat	1/9/18	1/9/19	Nova enquesta titulats	No	Finalitzada	●	
514	022	15/1/21	3. Eficàcia SGIQ		Seguiment	19/20	Unificació de les escoles de la FUAB i per tant del SGIQ dels centre	Un Únic SGIQ per a totes les escoles de la FUAB	Finalitzar la revisió i tegral del SGIQ i la seva implementació	Mitjana	Qualitat Docent de la FUAB	2021	2023	Publicació del SGIQ de la FUAB	No	En procés	●	
514	025	20/12/2021	3. Eficàcia SGIQ	Tots	Revisió del SGIQ	21/22	Els processos no disposen de diagrames de flux	Diagrames de flux per a tots els processos	Realitzar diagrames de flux	Alta	Direcció Centre	30/7/21	31/7/22	Diagrames realitzats	No	En procés	●	
514	026	20/12/2021	3. Eficàcia SGIQ	Tots	Revisió del SGIQ	21/22	El SGIQ no contempla indicadors de perspectiva de gènere	Incloure indicadors de perspectiva de gènere	Incloure els indicadors	Alta	Direcció Centre	30/7/21	31/7/22	Presència dels indicadors	No	En procés	●	

Bellaterra, a 20 de desembre de 2021