



Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT**

Procés PC09. Gestió documental

Índex

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	Gener de 2020	Disseny inicial

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana de Qualitat i Innovació Docent	Junta de Facultat	Juliol 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, tot garantint l'accessibilitat als diferents grups d'interès.

2. Àmbit d'aplicació

El contingut d'aquest procés implica la documentació d'entrada i de sortida i informació dels àmbits següents:

- Manual del SGIQ de la Facultat.
- Processos que engloben el SGIQ de la Facultat.
- Indicadors generats pel SGIQ de la Facultat.
- Pla de millores de la Facultat.

3. Propietat del procés

La propietat del procés recau en el vicedeganat de Qualitat i Innovació Docent, que té la responsabilitat de supervisar-lo, dur a terme el seu seguiment, detectar punts febles i proposar millores (conjuntament amb la Gestió de Qualitat) i garantir la implementació de les millores.

La responsable de la gestió és la Gestió de Qualitat, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de les propostes de millora i de fer la revisió periòdica del procés.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
PC09-IP01: Manual del SGIQ de la Facultat i de la UAB .
PC09-IP02: Mapa de processos del SGIQ de la Facultat i de la UAB .
PC09-IP03: Guia d'AQU per a la certificació del SGIQ .
PC09-IP04: Guia per a la revisió i creació de nous processos del SGIQ de la Facultat.
PC09-IP05: Pla Estratègic de la FEiE 2018-2021

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
PC09-OP01: Manual del SGIQ de la Facultat .	Web de la Facultat	Gestió de Qualitat
PC09-OP02: Documentació generada dels processos.	Espai <i>Nebula</i> SGIQ Facultat	Gestió de Qualitat
PC09-OP03: Taula de Indicadors.	Espai <i>Nebula</i> SGIQ Facultat	Gestió de Qualitat
PC09-OP04: Calendari de recollida d'indicadors.	Espai <i>Nebula</i> SGIQ Facultat	Gestió de Qualitat

PC09-OP05: Pla anual d'objectius de la FEiE 2019-2020.	Espai <i>Nebula</i> SGIQ Facultat	Gestió de Qualitat
--	-----------------------------------	--------------------

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment a partir dels resultats obtinguts. Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Traçabilitat de les versions dels documents.
- Validació i fiabilitat de les dades.
- Terminis de lliurament:
 - Dels informes de revisió dels processos i dels valors dels seus indicadors.
 - De les noves versions dels processos, si escau.

7. Indicadors

Aquest procés no genera indicadors per si mateix.

8. Desenvolupament del procés

La gestió documental del SGIQ de la FEiE permet ubicar, preservar, publicar i gestionar la documentació associada al Sistema de Garantia Interna de la Qualitat-SGIQ de la Facultat següent:

- La documentació directament associada al SGIQ. Sota aquest apartat s'inclou:
 - El Manual del SGIQ.
 - El Mapa de processos del SGIQ.
 - La documentació associada a cada procés (inputs i outputs).
 - Els indicadors associats als processos.
 - Els informes de revisió dels processos.
 - Els plans de millora.
- Els indicadors de caràcter acadèmic necessaris per valorar els resultats obtinguts en les titulacions.

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 s'escau, la modificació o la creació, així com als òrgans responsables dels centres, a les Gestions de Qualitat dels centres i a les eventuals àrees tècniques i serveis implicats i si s'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 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 Marc de la UAB

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 Vicedeganat de Qualitat i Innovació, amb el suport tècnic de la Gestió de Qualitat de la Facultat . La Gestió de

Qualitat s'encarrega d'assegurar el manteniment de la publicació i custòdia del Manual vigent del SGIQ, i les versions anteriors, mitjançant una eina (*Nebula*: espai [SGIQ FEiE](#)) que permet compartir informació on-line, 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 UAB: primerament es designa la denominació "Manual SGIQ marc FEiE". 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 FEiE v03 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.
- Objectiu: definició de l'objectiu del procés.
- Àmbit d'aplicació: àmbit d'aplicació del procés .
- 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 propostes de millora i de fer la revisió periòdica del procés.
- Documentació associada (inputs): habitualment normatives (d'àmbit estatal, autonòmic, de la UAB i pròpies de la Facultat) i documentació en la que es recolza el procés. Documentació generada (outputs): documentació que es genera al llarg del procés inclosos conjunt de dades e indicadors que es generin en el propi procés.
- Revisió i millora: la forma en la qual el procés es revisa i millora.
- Indicadors: un conjunt d'indicadors que mesuren l'eficàcia del mateix procés.
- Desenvolupament del procés: descripció del procés, en què consisteix, mitjançant diferents apartats que varien en funció de la seva complexitat. Inclou sempre:
 - o La revisió de les accions objecte del procés.
 - o La participació dels grups d'interès.
 - o La manera de gestionar la informació pública.
 - o Com es realitza la rendició de comptes als diferents col·lectius.
 - o Si escau, el/s procediment/s en el que es desenvolupa el procés
- Diagrama de flux: representació gràfica del procés.

El responsable de l'elaboració de cada procés del SGIQ està definit en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent, qui notifica a la Gestió de Qualitat qualsevol modificació del procés. La Gestió de Qualitat s'encarrega d'assegurar el manteniment, la publicació i custòdia dels processos del SGIQ, vigent i les versions anteriors, mitjançant una eina (*Nebula*: espai SGIQ FEiE) que permet compartir informació on-

line, 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 l'espai SGIQ del web de la Facultat d'Economia i Empresa.

Codificació dels processos del SGIQ de la UAB: 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 v02 2019.

Codificació dels procediments dels processos del SGIQ de la FEiE: a la codificació del procés (Procés + tipologia + codi numèric) s'afegeix la codificació de procediment (PROC) seguida del codi numèric del procediment i la denominació del procediment.

Exemple de codificació: "PE03-PROC01 Verificació de titulacions de graus i de màsters universitaris".

8.1.3 Documentació associada a cada procés (inputs i outputs)

En els diferents processos en els quals s'organitza el SGIQ de la FEiE, 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 es sosté el procés. Inclou legislació d'àmbit estatal i autonòmic, normatives de la Universitat, 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, indicadors, plans de millora i procediments. Cada procés recollirà aquesta documentació així com la seva ubicació.

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 propietat de cada procés defineix, dins del propi procés, quins dels indicadors generats pel procés seran utilitzats, durant la revisió del mateix, com a mesura d'eficàcia del procés.

La responsabilitat dels indicadors recau en la propietat 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 FEiE: 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: “PE03-Ind01 Nombre de propostes aprovades per la Junta del CIC”.

La resta d'indicadors es classifiquen per conceptes acadèmics com ara a la intranet de dades, al DATA, DATADASH, web de la UAB, web de la Facultat d'Economia i Empresa, etc.

8.1.5 Informes de revisió de procés

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

El responsable de l'elaboració de l'informe de revisió de cada procés del SGIQ recau en la propietat definida en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent, qui farà arribar a la Gestió de Qualitat del centre cada informe de revisió. La Gestió de Qualitat s'encarrega d'assegurar la custòdia dels informes de revisió dels processos del SGIQ, vigent i les versions anteriors, mitjançant una eina (*Nebula*: espai SGIQ_FEiE) que permet compartir informació on-line, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etcètera.

Codificació dels informes de revisió dels processos del SGIQ de la FEiE: 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.

El responsable de l'elaboració i manteniment dels plans de millora de cada procés del SGIQ recau en la propietat definida en cadascun d'ells, amb el suport tècnic corresponent, qui farà arribar a Gestió de Qualitat del centre cada pla de millora. La Gestió de Qualitat s'encarrega d'assegurar la custòdia dels plans de millora dels processos del SGIQ, vigent i les versions anteriors, mitjançant una eina (*Nebula*: espai SGIQ_FEiE) que permet compartir informació on-line, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etcètera.

Codificació dels plans de millora dels processos del SGIQ de la FEiE: 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 Facultat 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 FEiE 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 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
Societat en general	Com a destinataris de la documentació i la informació dins la estratègia de transparència de la institució
Agents socials	En les comissions i òrgans de representativitat en els casos de documentació i informació sotmesa a aprovació

8.4. Informació pública

El manual del SGIQ i el Mapa dels processos del SGIQ són d'accés públic a l'espai de qualitat docent del web de la Facultat d'Economia i Empresa.

Per altra banda, els indicadors de qualitat docent són accessibles des de:

- Les fitxes de les titulacions (www.uab.cat → [Graus](#) / [Màsters i Postgraus](#))
- Directament des dels enllaços sig.uab.cat/siq_public (graus i màsters universitaris).

La documentació d'entrada i sortida dels processos, segons el seu caràcter i destinació es troba també pública al web i/o a la intranet de la Facultat o a l'espai *Nebula*: SGIQ FEiE.

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 d'acreditació de les titulacions, l'Informe de seguiment del centre, part dels quals es remeten a les agències externes d'avaluació (Procés PC07 i PC10).
3. A través de la participació dels diferents col·lectius als òrgans col·legiats i les comissions de debat següents:
 - Junta de Facultat (PDI, PAS i estudiants)
 - Comissió de Qualitat

9. Diagrama de flux

