



Octubre 2014

# Informe de revisió i proposta de millora de l'SGIQ

Universitat de Vic - Universitat  
Central de Catalunya



**UVIC** ÀREA DE  
QUALITAT

## SUMARI

1. INTRODUCCIÓ.....	2
2. CONTEXT DE LA REVISIÓ DE L'SGIQ.....	2
3. OBJECTIUS DEL PLA DE MILLORA DE L'SGIQ DE LA UVIC-UCC 2014 .....	3
4. ACCIONS DEL PLA DE MILLORA DE L'SGIQ DE LA UVIC-UCC 2014 .....	7

## 1. INTRODUCCIÓ

L'SGIQ de la UVic-UCC va ser inicialment dissenyat el 2009. Acollint-se a les directrius del programa AUDIT, l'SGIQ va centrar-se en un principi en la gestió interna de les titulacions, la seva programació, la dotació de recursos i la gestió d'aquests.

D'ençà d'aquell inici, l'SGIQ ha anat creixent, amb la incorporació més tard del marc VSMA d'AQU Catalunya i consolidant la seva implantació alhora que creixia la cultura de la qualitat al sí de la universitat.

## 2. CONTEXT DE LA REVISIÓ DE L'SGIQ

Sumat al desenvolupament de l'SGIQ, les circumstàncies canviant de la institució al llarg dels darrers anys, fan que la present revisió de l'SGIQ es plantegi en el següent context:

- Federació UVic-FUB Manresa
- Informe d'AQU Catalunya de valoració del seguiment de la UVic-UCC en la convocatòria 10 desembre 2013
- Informe d'avaluació externa de l'acreditació de les titulacions de la FETCH, per AQU Catalunya, de 10 de juny 2014
- Informe d'avaluació externa de l'acreditació de les titulacions de BAU, per AQU Catalunya, de 30 d'octubre de 2014
- Final del desplegament del Marc VSMA
- Possibilitat d'iniciar el procés de certificació de l'SGIQ per part d'AQU Catalunya

### **Federació UVic-FUB**

La Federació de la Universitat de Vic amb la Fundació Universitària dels Bages obliga a pensar en la integració dels SGIQ dels dues institucions. En aquest sentit es crea una comissió de treball bilateral amb personal tècnic d'ambdues institucions per desenvolupar un SGIQ integral que també incorpori les millores detectades en els últims temps.

### **Informe d'AQU Catalunya de valoració del seguiment de la UVic-UCC, convocatòria 10 desembre 2013**

La valoració del seguiment de la universitat per part d'AQU incideix en aspectes concrets del propi informe, que afecten a grans trets al disseny i a la gestió (desenvolupament, anàlisi i informació pública) que es fa de les millores que es plantegen als informes de seguiment de les titulacions i el propi d'universitat.

### **Informes d'avaluació externa de les acreditacions**

Les valoracions dels comitès externs fetes als informes d'acreditació de titulacions, coincideixen d'una banda en l'heterogeneïtat detectada entre informes segons el centre de procedència (fins ara FETCH i BAU), i de l'altra, en la dificultat que els informes demostren tenir a l'hora d'analitzar causes i basar les valoracions en dades objectives.

### **Final del desplegament del marc VSMA**

El 2014 s'inicien les acreditacions de les titulacions com a final del desplegament del Marc VSMA. És el moment de comprovar l'articulació dels processos vinculats al marc VSMA, amb la resta de l'SGIQ.

### **Certificació de l'SGIQ**

Han passats prou anys des del disseny inicial de l'SGIQ com perquè aquest s'hagi consolidat.

AQU Catalunya obre el procés de certificació dels SGIQ. Segons aquest procés, l'SGIQ ha de complir amb una sèrie d'especificacions, i en el cas de la UVic-UCC cal valorar si el seu SGIQ les compleix.

## **3. OBJECTIUS DEL PLA DE MILLORA DE L'SGIQ DE LA UVIC-UCC 2014**

El punt de partida en aquesta revisió són dos SGIQ i dos mapes de processos: d'una banda el de la UVic, i del l'altra el de la FUB.

Com ja s'ha dit, en el marc de la federació UVic-FUB, cal una integració dels dos SGIQ, i la primera reflexió que es fa és al voltant del Mapa de Processos que s'espera de la universitat després de la federació.

Dins de l'SGIQ de la UVic-UCC, Vic i Manresa operaran com a campus d'aquesta universitat (al igual que ho fa BAU), i el repte és plantejar un SGIQ prou ampli i flexible que permeti ser únic per a la universitat tot i recollint cada una de les especificitats operatives de cada centre i de cada campus.

De partida, els dos mapes, tenen en comú el seu origen que es basa en les directrius que al seu dia es van servir des del programa AUDIT per facilitar el disseny dels SGIQ a les universitats catalanes i que estava centrat en l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments impartits. D'ençà d'això, els SGIQ han evolucionat i madurat a les universitats, de manera que després d'una profunda reflexió les propostes per l'SGIQ UVic-UCC, s'emmarquen en:

---

**Ampliar l'abast de l'SGIQ**

Resultat de l'evolució de l'SGIQ i la difusió de la cultura de la qualitat entre els grups d'interès de la universitat, en aquest moment es pot afirmar que majoritàriament s'entén que qualsevol activitat duta a terme a la universitat, incideix en la qualitat del resultat de les activitats de la mateixa. Per tant l'abast dels processos en aquesta revisió de l'SGIQ, no es limitarà a les titulacions oficials, ni a les activitats directament vinculades al desenvolupament de la formació i la seva planificació. Es plantejarà un SGIQ que abraci totes

---

les estructures de la universitat alhora que es desplegui més enllà de les titulacions oficials (també activitats de recerca, Escola de Doctorat i Formació Contínua).

---

Refer el Mapa de Processos: agrupar els processos en Estratègics, Clau i de Suport

En el punt de partida, els dos mapes de processos (UVic i FUB) mostren la relació establerta entre els processos definits a cada un dels SGIQ. Cap dels dos té l'amplitud ni l'estructura necessària per fer-lo extrapolable al model esperat per a la federació.

En aquesta revisió del sistema es busca que el nou Mapa de Processos dibuixi l'activitat completa de la universitat. Tot comptant amb unes entrades (les necessitats dels grups d'interès), i generant unes sortides (la resposta a les necessitats dels grups d'interès). Al mig, l'activitat de la universitat immersa al cercle de qualitat es desglossarà en processos estratègics, que conformen el marc i donen les directrius de planificació i actuació als processos clau, que són els d'ensenyament, i tot això amb el recolzament dels processos de suport, que agrupen totes les activitats que la universitat necessita per dur a terme la seva activitat principal.

Seguint aquest esquema, el Mapa prendrà un ordre estandarditzat, entenedor arreu dintre del context de la qualitat, i comptarà amb el gran avantatge de poder incorporar o eliminar processos sense desestructurar el conjunt del sistema.

---

Desplegar els procediments per sota dels processos

Fins aquest moment, l'SGIQ es limitava a la definició de processos. En tot sistema de qualitat s'entén que en un procés es transformen una sèrie d'entrades en unes sortides. Les activitats que es desenvolupen entre mig per obtenir les sortides es descriuen en els corresponents procediments.

Fins ara, els procediments, les activitats concretes que la universitat duia a terme per avançar cap al final dels seus processos, no es descriuen al sí de l'SGIQ.

Com a resposta a la consolidació de l'SGIQ, ara es pretén anar baixant a nivell de procediment.

Els procediments a més, permetran incorporar a un únic SGIQ les activitats concretes i diferents entre campus, que es mantindran malgrat tot, ordenades sota els processos comuns.

---

La definició de procediments, permetrà la millora contínua d'aquests a partir de l'establiment d'indicadors de seguiment dels mateixos i dels resultats que aquesta aboquin.

---

Avançar en la transparència i rendició de comptes

AQU Catalunya i els comitès d'avaluació externs han observat en diferents ocasions als informes de seguiment i de valoració, la necessitat de fer passos endavant en termes de transparència i rendiment de comptes.

A l'anterior revisió de l'SGIQ ja es feien passos en aquest sentit, promovent millores ja materialitzades en el contingut i l'accessibilitat de la informació al web de la UVic-UCC.

Aprofitant l'ampliació de l'abast de l'SGIQ que es busca en aquesta revisió del sistema, i les millores en el Mapa de Processos, es farà també un pas important en termes de transparència, amb la següent proposta:

- Els processos que parlen de la informació pública i rendició de comptes creixeran en importància i es faran visibles tant en el mateix Mapa de Processos, com a través dels vincles explícits que es dibuixaran en tots els processos i procediments que el tenen com a sortida.
  - També es proposa un Mapa molt visual, pensat perquè la seva publicació faciliti la comprensió de l'estructura, el funcionament i l'abast de les activitats de la universitat a tota la comunitat universitària i els grups d'interès (interns i externs).
- 

Incorporar la totalitat dels procediments del Marc VSMA a l'SGIQ

Fruit del desplegament final del marc VSMA, el nou mapa considera els processos del marc com a estratègics. En aquest sentit, es fa una revisió especial i s'incorpora com a novetat el procés i procediments per a l'acreditació de titulacions i centres.

---

Incorporar les millores derivades de les valoracions d'AQU, dels ISU i dels IST

Com a punt feble de l'SGIQ, AQU Catalunya i els comitès d'avaluació externs han valorat reiteradament la manca de dades objectives en les que sustentat els anàlisis de les causes dels diferents paràmetres que es valoren als autoinformes.

---

En aquesta revisió de l'SGIQ es preveu la inclusió dels processos i procediments necessaris per garantir el disseny i la gestió d'indicadors. Es busca normalitzar i formalitzar l'ús d'indicadors no només al seguiment de titulacions i centres sinó al seguiment del propi SGIQ, com una eina bàsica per promoure'n la millora contínua.

---

Valorar les condicions de participació a la certificació de l'SGIQ

L'esborrany de la *Guia per la certificació del implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat*, permet reflexionar al voltant dels punts febles i forts de l'actual SGIQ.

La valoració dels seus punts febles, obre tot un camp on fer propostes de millora en aquesta revisió de l'SGIQ.

---

#### 4. ACCIONS DEL PLA DE MILLORA DE L'SGIQ DE LA UVIC-UCC 2014

Donada l'amplitud de la present revisió, la descripció de les tasques a desenvolupar per l'assoliment dels objectius, es planteja com un document dinàmic de treball, al que s'hi aniran afegint tasques a mida que els objectius es prioritzin.

Objectiu de la millora	Tasques a desenvolupar	Responsable de tasca	data inici	data fi	Indicador de seguiment
1 Ampliar l'abast de l'SGIQ	Aquest objectiu s'assoleix amb la consecució de l'objectiu següent (refer el Mapa de Processos)	AdQ	Octubre 2014	Febrer 2015	No aplica
2 Refer el Mapa de Processos: agrupar els processos en Estratègics, Clau i de Suport	Recollida d'antecedents. Estudi de les necessitats de la institució i dels requisits de les agències de qualitat	Comissió tècnica per la revisió de l'SGIQ a la federació UVic-FUB Manresa	Octubre 2014	Octubre 2014	Mapa Processos aprovat per la Comissió de Qualitat i publicat al web de la UVic-UCC
	Elaboració de la proposta de Mapa	Comissió tècnica per la revisió de l'SGIQ a la federació UVic-FUB Manresa	Octubre 2014	Desembre 2014	
	Elevació de la proposta a la Comissió de Qualitat	AdQ	Gener 2015	Gener 2015	
	Aprovació de la proposta de Mapa	CQ	Gener 2015	Gener 2015	
	Publicació del Mapa de Processos al web UVic-UCC	AdQ	Febrer 2015	Febrer 2015	
	Definició dels nous criteris per a la codificació del SGIQ	Comissió tècnica per la revisió de l'SGIQ a la	Desembre 2014	Desembre 2014	Document de referencia arxivat a: UVic>Qualitat>àmbits>Processos>SGIQ>RevisioSGIQ



		federació UVic-FUB Manresa			
3 Desplegar els procediments per sota dels processos	Elaboració dels processos prioritaris alhora de començar el desplegament de procediments	Director de l'Àrea Qualitat	Gener 2015	Gener 2015	Document de referència arxivat a: UVic>Qualitat>àmbits>Processos>SGIQ>RevisioSGIQ
	Enumeració dels procediments del bloc de processos de Millora Contínua	Comissió tècnica per la revisió de l'SGIQ a la federació UVic-FUB Manresa	Desembre 2014	Febrer 2015	Procediments enumerats al doc: <i>Seguiment estat confecció SGIQ Graus i Màsters</i> UVic>Qualitat>àmbits>Processos>SGIQ>SGIQGraus i Màsters>Campus Vic
	Redacció dels procediments <i>del PE_05 Disseny, gestió i recollida d'indicadors</i>	Comissió tècnica per la revisió de l'SGIQ a la federació UVic-FUB Manresa	Febrer 2015	Abril 2015	Publicació dels procediments al web
	Disseny del Manual d'Indicadors	Comissió tècnica per la revisió de l'SGIQ a la federació UVic-FUB Manresa	Febrer 2015	Abril 2015	Publicació del Manual d'indicadors al web
	Redacció dels procediments <i>del PE_04 Anàlisi i millora del SGIQ</i>	Comissió tècnica per la revisió de l'SGIQ a la federació UVic-FUB Manresa	Febrer 2015	Juny 2015	Publicació dels procediments al web
4 Avançar en la transparència i rendició de comptes	Incorporar als processos i procediments que es vagin redactant, el moment en que cal la publicació i /o rendició de comptes.	Oficina del Vicerector Ordenació Acadèmica AdQ	Febrer 2015		Presència, com a procés relacionat, del PS-06 a tots els procediments que ho requereixin, a mida que es vagin redactant

	Definir els procediments <i>del PS_06 Informació pública i rendició de comptes</i>	Vicerector Ordenació Acadèmica AdQ	Febrer 2015	Març 2015	Procediments enumerats al doc: <i>Seguiment estat confecció SGIQ Graus i Màsters UVic&gt;Qualitat&gt;àmbits&gt;Processos&gt;SGIQ&gt;SGIQGraus i Màsters&gt;Campus Vic</i>
	Redactar els procediments <i>del PS_06 Informació pública i rendició de comptes</i>	Tècnica AdQ	Febrer 2015	Juny 2015	Publicació dels procediments al web
5 Incorporar la totalitat dels procediments del Marc VSMA a l'SGIQ	Redacció dels processos del Marc VSMA	Vicerector Ordenació Acadèmica AdQ	Desembre 2014	Març 2015	Publicació dels processos al web
	Definir els procediments dels processos del Marc VSMA: PE_02 Creació i disseny de noves titulacions PE_03 Modificació i <i>extinció de titulacions</i> PE_07 <i>Seguiment, avaluació i millora de titulacions</i> PE_08 <i>Acreditació de les titulacions</i>	Vicerector Ordenació Acadèmica AdQ	Desembre 2014	Març 2015	Procediments enumerats al doc: <i>Seguiment estat confecció SGIQ Graus i Màsters UVic&gt;Qualitat&gt;àmbits&gt;Processos&gt;SGIQ&gt;SGIQGraus i Màsters&gt;Campus Vic</i>
	Redacció dels procediments del marc VSMA	AdQ	Desembre 2014	Març 2015	Publicació dels procediment al web
6 Incorporar les millores derivades de les valoracions	Redacció d'un document que reculli les observacions dels diferents informes, i vincular-	Tècnica AdQ	Gener 2015	Gener 2015	Document de referència arxivat a: UVic>Qualitat>àmbits>Processos>SGIQ>RevisioSGIQ

d'AQU, dels ISU i dels IST	les a les millores proposades en aquest pla de millores.				
7 Valorar les condicions de participació a la certificació de l'SGIQ	Elaboració de l'informe corresponent, en base als requisits publicats per AQU Catalunya.	AdQ	Gener 2015	Febrer 2015	Document de referencia arxivat a: UVic>Qualitat>àmbits>Processos>SGIQ>RevisioSGIQ
	Elaboració del llistat d'actuacions necessàries per assolir la certificació del SGIQ, vinculant-les a les actuacions d'aquest mateix Pla de Millora.	AdQ	Febrer 2015	Febrer 2015	Document de referencia arxivat a: UVic>Qualitat>àmbits>Processos>SGIQ>RevisioSGIQ

