

Informe de la Direcció

(punt 3 de l'Ordre del dia del Consell de Direcció del 23 de setembre de 2021)

CURS 2020/21

Unitat de qualitat de l'àmbit academicodocent

Sistema d'assegurament intern de la qualitat dels processos transversals (SAIQU-T)

Per complementar el Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) dels centres, la Universitat juntament amb la nostra unitat de qualitat de l'àmbit academicodocent vàrem identificar i definir els processos transversals que es realitzen, d'acord amb les directrius d'AQU donant lloc al SAIQU-T. La seqüència i interacció entre aquest processos permet donar una coherència i consistència al sistema d'assegurament intern de la qualitat dels centres propis de la UB i poder així presentar-se a la certificació del seu SAIQU.

La implantació del SAIQU-T va estar avaluada [positivament](#) al 2021 amb bons resultats com es poden veure a continuació.

Dimensió	Resultado
1. Revisión y mejora del SGIC	Implantación suficiente
2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	Implantación avanzada
3. Enseñanza – aprendizaje y soporte a los estudiantes	Implantación suficiente
4. Personal académico	Implantación suficiente
5. Recursos materiales y servicios	Implantación avanzada
6. Información pública y rendimiento de cuentas	Implantación suficiente

I amb una descripció de les bones pràctiques identificades per part del comitè d'avaluació extern.

Buenas prácticas

A continuació, se presenten el conjunt de bones pràctiques observades:

- BP-1.1.1. La Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat de Barcelona com a l'eix vertebrador de la qualitat a la UB.
- BP-1.1.2. El compromís del equip directiu de la UB amb la qualitat.
- BP-1.1.3. Les reunions periòdiques de l'APQUB amb els responsables dels SGIC dels centres.
- BP-1.4.1 El programa AUDIT i els processos relacionats amb el marc VSMA estan consolidats a l'institució.
- BP-2.2.1 La participació de l'APQUB en els processos relacionats amb el Marc VSMA.
- BP-2.3.1. La sistematització i automatització de l'obtenció de dades i indicadors a nivell transversal per a tota la UB.
- BP-2.3.2 La accessibilitat de la informació dels processos VSMA.
- BP-2.4.1. Els informes de retorn del seguiment des de l'APQUB als centres.
- BP-3.3.1. Els portals web d'orientació i acollida per a les persones interessades a estudiar a la UB i els/les nous estudiants que accedeixen a la Universitat.
- BP-3.4.1. La plataforma de recollida d'informació de les enquestes.
- BP-5.2.1. Les actuacions que es fan a càrrec del Centre de Recursos per a l'aprenentatge i la investigació (CRAI) i el seu reconeixement EFQM+500.
- BP-5.4.1. La sistematització de la revisió de la valoració dels recursos i serveis.
- BP-6.2.1. La Sindicatura de Greuges com a principal estament d'intermediació.

Tot l'informe final el podeu consultar [aquí](#).

Sistema d'assegurament intern de la qualitat dels centres (SAIQU)

Accreditació Institucional-Certificació del SAIQU

Durant el curs 20-21 s'ha certificat el Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) de dos facultats: **Economia i Empresa i Química**. La facultat de **Dret** s'està preparant per rebre la visita de certificació per a la tardor del 2021.

Com a resultat de disposar de la certificació de la implantació del seu SAIQU i tenir acreditats com a mínim el 50% dels graus i el 50% dels màsters que imparteixen, les dues facultats varen obtenir a finals de maig l'Accreditació Institucional.

L'obtenció de l'acreditació institucional permet als centres que l'obtinguin, l'acreditació de tots els títols universitaris oficials que s'imparteixen en aquell centre per un període de sis anys renovables.

També durant el 2020, AQU Catalunya va publicar el document d'[Estàndards i criteris per a l'acreditació institucional de centres universitaris](#) que s'haurà d'anar desplegant en aquells

centres que hagin d'obtenir la re-acreditació institucional (és a dir, una nova avaluació un cop hagin caducat els 6 anys de vigència).

De cara al curs 21/22 ja hem iniciat el treball amb les 3 facultats que portaran el seu SAIQU a certificar aquest curs 21/22: Biologia, Educació i Matemàtiques i Informàtica.

Processos d'avaluació externa del ensenyaments de grau i màster universitari (MARC VSMA).

Verificació:

S'ha donat suport al Vicerectorat de Política Acadèmica i Qualitat per la revisió de les 15 propostes de memòries de verificació. Els resultats han estat: de 4 graus i 11 màsters universitaris verificats.

Modificació:

S'ha gestionat i donat suport al centres en el procés de Modificació de les memòries mitjançant l'elaboració de directrius i acompanyament durant tot el procés. Els resultats han estat: d'1 grau i 7 màsters universitaris avaluats positivament per part d'AQU.

Seguiment:

S'ha gestionat i donat suport al centres en el procés d'elaboració de l'Informe de seguiment de centre (ISC) i els seus plans de millora (PM) mitjançant l'elaboració de directrius i eines. Hem revisat 16 Informes de Seguiment i hem elaborat els corresponent informes individualitzats per cada centre. Així mateix també s'ha fet una valoració dels Plans de Millora d'aquells centres, propis o adscrits, que aquest curs no han hagut de presentar ISC i s'ha procedit a l'elaboració del corresponent informe de revisió.

Acreditació:

S'ha gestionat i donat suport als centres en el procés d'acreditació, mitjançant l'elaboració de directrius i l'acompanyament durant les visites virtuals dels graus i màsters universitaris. Els resultats han estat, per a les titulacions visitades el 2020: 2 graus i 34 màsters universitaris acreditats, dels quals, 12 màsters amb excel·lència i 1 màster condicionat.

Escola de Doctorat: Estem donant suport a l'escola, en els apartats en que l'Agència és competent, per dur a terme el procés d'acreditació de la fase transversal, que té prevista l'avaluació a finals del 2021

Podeu veure tots els resultats a la web de l'Agència a l'apartat de [Resultats de les avaluacions](#).

Formació als grups d'interès

Aquest curs no s'ha pogut programar els cursos de formació que venim impartit en els darrers anys i ho hem substituït per una formació més directa als usuaris dels nostres serveis dels centres, per exemple el cas de l'escola de Doctorat.

Informació pública i retiment de comptes

Estant tots els resultats de les avaluacions externes dels curs 20/21 publicat al web de l'Agència. Podeu veure tots els resultats dels darrers anys i les seves gràfiques [aquí](#).

S'han gestionat i publicat els segells d'acreditació de les titulacions de grau i màster universitari, els de la Certificació del SAIQU i el de l'Acreditació Institucional dels centres. Podeu veure els segells de les acreditacions de titulacions [aquí](#).

Projectes nacionals i/o internacionals

Participació en els grups internacional WP3 Curriculum design i el WP2.5 Quality and accreditation del projecte internacional CHARM-UE.

Participació en el projecte finançat per la Comissió Europea, *Enhancing Quality Assurance Management in Higher Education in Tunisia* (EQuAM-T) (2021-2023).

Participació en el projecte finançat per la Comissió Europea, *Didactic Quality, Assessment for Innovation of Teaching and Learning Improvement* (Qualiti 2019-2022).

Participació en congressos nacionals i internacionals

Hem presentat una ponència en el Congrés *CIOU 2021 (II Congrés Internacional d'Orientació Universitària)* i tenim 4 papers més aprovats per presentar durant aquesta tardor en 3 congressos nacionals i 1 internacional.

Altres

Redactades les al·legacions sobre el segon esborrany del RD 1393/2007 *por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su Calidad* en els apartats en els apartats en que l'Agència és competent.

Hem fet gestions amb AQU i acompanyament a la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut per a la gestió de l'obtenció del segell internacional EUR-ACE per al Grau d'Enginyeria Biomèdica.

Unitat de qualitat de l'àmbit de la recerca

Implantació de sistemes de gestió de la qualitat als laboratoris de recerca

Implantació dels principis de les Bones Pràctiques de Laboratori

S'ha completat el procés d'implantació dels principis de les Bones Pràctiques de Laboratori als grups de recerca CEREMET i al de CEX (IDIBAPS). Es van fer les inspeccions al novembre del 2020, es van rebre els informes de les inspeccions amb les corresponents desviacions i, després de la resposta amb les accions correctives i l'aportació de les evidències corresponents, es va atorgar la certificació BPL en ambdós casos, la qual cal renovar amb una freqüència biennal. Ambdós grups de recerca han estat inscrits al "Listado de laboratorios certificados para el cumplimiento de Buenas Prácticas de Laboratorio", emès per la "Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios" (<https://www.aemps.gob.es/industria-farmaceutica/buenas-practicas-de-laboratorio/listadolab-bpl/>).

Implantació de la norma ISO 17025

Durant el curs s'ha continuat amb el procés d'implantació de la norma ISO 17025 al laboratori SAVCA (Servei d'Anàlisi de Virus a la Cadena Alimentària/Cicle de l'Aigua), ubicat al Campus de l'Alimentació de Torribera, amb l'objecte d'aconseguir l'acreditació ENAC per a la realització d'assajos de virus en aigües i aliments. S'ha avançat en la redacció de la documentació, del sistema de qualitat, la validació dels mètodes, els controls de la qualitat, la participació en assajos interlaboratori i la qualificació dels equips. El laboratori està funcionant però emet encara els informes d'assaig sense la marca d'acreditació.

Implantació del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 als Centres Científics i Tecnològics de la UB (CCiTUB)

Estava previst completar la implantació del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 als Centres Científics i Tecnològics de la UB (CCiTUB), amb la incorporació dels Tallers. El tema va ser aturat per la direcció dels CCiTUB, donat que està prevista una reorganització dels Tallers. De moment només està inclòs el Taller mecànic a la certificació ISO 9001 dels CCiTUB.

Manteniment del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 dels CCiTUB

S'ha fet tota l'actualització de la documentació i, amb el canvi en la direcció dels CCiTUB, s'estan modificant una gran part dels documents del sistema de la qualitat (política, objectius, mapa de processos, fitxes de processos, DAFO, riscos i oportunitats, plans d'acció, etc).

S'ha fet l'acolliment de tot el personal que s'ha incorporat als CCiTUB.

S'han fet tots els calibratges i verificacions dels equips d'ús comú previstos. Es va haver de modificar la planificació inicial del 2020 degut al tancament per la pandèmia, però al final del 2020 es va poder complir amb el pla de calibratge, gràcies a la col·laboració de tot el personal de la unitat.

Sobre les auditories internes, es va haver de modificar el seu calendari, ja que calia fer-ne la majoria en mode presencial, però al final del 2020 es va poder complir amb la planificació, que contemplava la realització de 30 auditories internes, fent un esforç extra per part dels auditors designats i les unitats auditades, ja que la gran majoria d'elles es van fer entre els mesos de setembre i desembre de 2020.

Respecte a les auditories externes, hem participat en l'auditoria externa de seguiment dels CCiTUB i la UTPR, que es va fer al mes de març en mode parcialment en remot, així com en 3 auditories de clients dels CCiTUB, totes en mode presencial.

Pel que fa a les inspeccions oficials, al mes de febrer la FDA (Food and Drug Administration) dels USA va portar a terme una "pre-approval inspection" a la Unitat d'Anàlisi de Metalls dels CCiTUB, com a pas previ a l'autorització de comercialització als USA d'un producte farmacèutic d'un client, del qual una part del seu control de la qualitat es fa a la Unitat abans esmentada, complint les Normes de Correcta Fabricació. Com a resultat d'aquesta sol·licitud, la FDA va realitzar una inspecció que, donada la situació actual, es fa fer en remot, amb la sol·licitud de molta documentació, que va haver de ser traduïda a l'anglès per un traductor jurat. Després de l'enviament de 3 paquets de documentació, el resultat de la inspecció va ser molt favorable, sense cap incompliment ni comentari.

Com a resultat d'aquestes avaluacions, s'han gestionat un total de 95 no conformitats, fent les activitats de seguiment de la implantació i eficàcia de les accions correctives així com la gestió d'un total de 29 indicadors dels processos dels CCiTUB. També s'han fet modificacions de procediments d'àmbit general dels CCiTUB pel que fa a l'avaluació dels proveïdors, les queixes, la satisfacció del client, etc.

Manteniment dels sistemes de gestió de la qualitat als grups de recerca

En el cas dels laboratoris amb certificació BPL, s'han fet les inspeccions de les instal·lacions i, en el cas dels estudis, les verificacions dels protocols, inspeccions de les fases experimentals i auditories dels informes finals, portant a terme el programa de garantia de qualitat d'un total de 6 estudis. En el cas de laboratoris amb certificació ISO 9001, s'han fet les auditories internes anuals.

S'han fet auditories en remot des processos que no impliquen activitats de laboratori.

Formació i qualificació del personal

S'ha fet la formació continuada dels auditors interns de la ISO 9001 qualificats.

S'han fet seminaris de formació per al personal dels CCiTUB i per als grups de recerca amb

certificació BPL, en tots els casos en mode remot.

Aquest curs no s'han pogut programar els cursos de formació que venim impartit en els darrers anys dins del pla de formació del PAS.

S'ha complert el pla de formació previst del becari de col·laboració.

Gestió dels Procediments Normalitzats de Treball (PNTs)

S'ha fet la revisió formal i la distribució controlada mitjançant còpia física d'uns 320 Procediments Normalitzats de Treball.

Promoció de l'establiment de sistemàtiques de verificació i calibratge dels equips d'ús comú als Departaments i Grups de recerca.

S'han fet un total de 58 préstecs de patrons per al calibratge dels equips d'ús comú per a usuaris del grup UB (masses, sondes de temperatura, filtres i cel·les UV-Vis, baròmetre, analitzador de CO₂) a usuaris de laboratoris de recerca i docència del grup UB, més els usos fets per al calibratge dels equips dels CCiTUB.

S'han fet un total de 103 hores d'ús del laboratori de calibratge de pipetes per part d'usuaris de grups de recerca i dels CCiTUB, i un total de 135 hores per part dels tècnics de la Unitat.

S'han fet els calibratges externs dels patrons segons el pla de calibratge establert.

S'ha fet la formació inicial de tots els usuaris que utilitzen els patrons sobre el seu ús per al calibratge dels equips corresponents.

Participació en congressos i internacionals

S'ha participat en el 37th Annual Meeting de la "Society for Quality Assurance", el qual es va fer en format exclusivament virtual, i on es va presentar el poster titulat "Remote GLP Study Inspections: From An Integration Tool For People with Physical Disability Towards An Opportunity For COVID-19 Pandemic Disruption", que va guanyar el premi al millor poster.

Unitat d'organització i qualitat

Gestió per processos

CRAI

S'ha donat suport al CRAI en l'avaluació anual de processos, en la definició del Pla millora i prioritització d'àrees de millora i en l'elaboració i gestió del pla de riscos estratègics.

RRHH i administradores de centre

S'ha donat suport als diferents grups de treball del projecte "Línies estratègiques de l'organització de les Administracions de Centre", hem elaborat les taules de consistència processos/tasques i hem gestionat l'espai de treball col·laboratiu al Sharepoint institucional.

Descripció i anàlisi de procediments

Durant el curs 20-21 s'han descrit i diagramat 17 nous procediments, entre ells els relacionats amb el nou reglament d'eleccions i projectes d'E-administració.

S'han revisat i actualitzat 19 procediments existents.

Cartes de serveis

Hem posat en comú amb la Secretària General i el Delegat del rector per a la transparència i l'administració electrònica el plantejament inicial i primers documents de referència de cara al futur desplegament de les cartes de serveis a la Universitat de Barcelona.

Actualment només disposa de carta de serveis el CRAI. Hem acordat amb la Secretària General que, prèviament a la redacció de cartes de serveis d'altres unitats, és imprescindible la redacció i aprovació de la carta de serveis de l'Agència de Polítiques i de Qualitat i la carta de serveis de la Secretaria General.

Dades i indicadors

S'ha actualitzat l'espai VSMA amb les dades del curs 2020-21. S'han revisat i actualitzat funcionalitats i s'han incorporat funcionalitats, com ara la consulta d'ensenyaments acreditats i segells d'acreditació.

Formació als grups d'interès

Aquest curs acadèmic no hem pogut fer cap formació específica en format de curs. S'ha fet formació directa als referents de processos del CRAI, així com formació específica en Power BI per al disseny del quadre de comandament del CRAI.

Governança de dades i *business intelligence*

Al llarg del curs passat la unitat d'Organització i Qualitat ha dedicat molts esforços per avançar

en qüestions de governança de dades i business intelligence.

A l'inici del curs vam fer la presentació institucional del quadre de comandament d'indicadors bàsics acadèmics i de satisfacció de l'alumnat. En primera instància aquest quadre de comandament s'ha publicat amb accés limitat a determinats membres de la comunitat universitària (aproximadament 60 persones). En el curs 2020/21 l'hem adequat perquè sigui accessible a tota la comunitat universitària des del web de l'Agència de Polítiques i de Qualitat. Restem a l'espera d'indicacions de l'equip de govern per fer-lo públic.

Al llarg del curs 2020/21 hem aprofitat l'aprenentatge assolit al llarg de l'elaboració d'aquest quadre de comandament per aprofundir en la governança de dades, en cercar una plataforma de governança de dades amb una relació funcionalitats/cost adequada a les nostres necessitats i disponibilitat de recursos i en assentar les bases per a oferir-vos al llarg del curs 2021/22 els quadres de comandament per a l'acreditació de les titulacions així com diversos conjunts de dades per analítica institucional.

Informació pública i retiment de comptes

S'ha actualitzat el web de l'Agència de Polítiques i de Qualitat amb les novetats que s'han anat succeint al llarg de curs i també hem realitzat algun canvi estructural i hem afegit nous continguts.

S'han iniciat converses amb el Delegat del rector per a la transparència i l'administració electrònica per tal que puguin incorporar-se al Portal de Transparència nous continguts, les cartes de serveis i els diferents quadres de comandament que és puguin crear i siguin susceptibles de publicació al portal.