

ACTA NÚM.

Comissió de Qualitat:

Edelmira Rosa Badillo Jiménez
Xavier Ballart Hernández
Juan Jesús Donaire Benito
Andrés Chamarro Lusaar (*en substitució de Manel López Béjar*)
Luís Escriche Martínez
Antonio Miguel Espinosa Morales
Antoni García Borrás
María de los Ángeles Giménez Dapena
Montserrat López Merlos
Iván Martínez Flores
Montserrat Masoliver Puig
Carme Nogués Sanmiquel
Judith Panadés Martí
Tatiana Rovira Faixa
Begonya Sáez Tajafuerce
Jaume Tintoré Balasch
Olga Torrens Hostench (*en substitució de Margarita Freixas Alas*)

A Bellaterra, a les 9'30 h del dia 12 de juny es reuneixen, a la sala de juntes del Rectorat i sota la presidència del rector, Francisco Javier Lafuente Sancho, els membres de la Comissió de Qualitat assenyalats al marge.

S'han excusat d'assistir a la reunió, Margarita Freixas Alas, Manel López Béjar, Assumpció Malgosa Morera i Rosa Maria Sebastián Pérez.

No hi assisteixen, Javier Asensio Ruiz de Alda, Magí Farré Albadalejo, Ashot Geghamyan, Alba Hernández Bonilla, Montserrat López Merlos, Laura Mallorquí Serra, Sarai Sabaté Diaz i Esther Zapater Duque.

Hi assisteixen amb veu i sense vot, Juan Antonio Alcaide Romero, Jorge Benítez Ramírez, Maria Pau Álvarez del Castillo, Núria Claver López, Águeda Flores Flores, Maria Jesús Gacia Martín, Enric López Cejas, Juan Antonio Mödenas Cabrerizo, Katja Schustakowitz Diaz i Meritxell Segué Fuentes.

Hi actua com a secretària María Matarredona Santonja, lletrada del Gabinet Jurídic.

Ordre del dia

1. Aprovació de l'acta de la sessió anterior.
2. Informe de l'Equip de Govern:
 - 2.1. Informe del president de la Comissió
 - 2.2. Informe d'altres membres de l'Equip

3. Cartes de Serveis:
 - 3.1. Informació sobre l'estat de les cartes de serveis
 - 3.2. Aprovació de cartes de serveis.
 - 3.3. Aprovació de l'actualització de la carta de serveis del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació.
4. Assumptes de tràmit
5. Torn obert de paraules

Desenvolupament de la sessió

El president informa sobre les excuses que s'han presentat i sobre les persones convidades.

1. Aprovació de l'acta de la sessió anterior

El president presenta a aprovació l'acta de la darrera sessió de la Comissió.

Per assentiment, les persones membres de la Comissió de Qualitat acorden aprovar l'acta corresponent a la sessió de 12 de desembre de 2023.

2. Informe de l'Equip de Govern

El president recorda que aquesta comissió, que es va crear al voltant de fa quatre anys, és molt important, i que tot i que no té molta tradició és el lloc on es troben tots els seients de qualitat de la universitat. Continua explicant que la qualitat ho abasta tot, com ara la qualitat docent, la recerca, l'organització i la planificació estratègica, i diu que la Comissió ha d'aconseguir que sigui la més important de totes les comissions delegades del Consell de Govern, perquè engloba tots els processos que es fan a la universitat i se li ha de donar el valor i l'impuls que mereix.

El president de la Comissió dona la paraula a la vicerectora de Qualitat, la qual informa sobre les funcions i l'organització de la Comissió, i explica que, arran de l'experiència d'aquests anys, es faran dues sessions a l'any, la primera entre febrer i març per presentació de l'informe de gestió, que inclou una part important tant de planificació estratègica com de qualitat docent, i una altra entre juny i juliol per aprovar cartes de serveis i donar últimes informacions. Comenta que aquest calendari també quadra amb les reunions de qualitat que es fan amb l'AQU i que es podria informar a del seu contingut a la Comissió.

Pel que fa a la qualitat docent, la vicerectora de Qualitat informa sobre la certificació dels centres, i explica que la majoria dels centres estan acreditats menys la Facultat de Veterinària, la qual començarà durant el primer semestre de 2025, i la Facultat de Medicina, que està previst que comenci al 2026. Recorda que la Facultat de Medicina també farà l'acreditació internacional de la titulació de grau en Medicina, i que la Facultat de Traducció i d'Interpretació ja va fer la visita externa i que ha rebut un informe amb un requeriment sobre professorat.

Quant al seguiment i renovació de l'acreditació institucional, informa que atès que es va iniciar el procés d'acreditació al 2018 ja hi ha centres que han de començar amb el procés de renovació de l'acreditació institucional. Explica que la Facultat de Psicologia forma part d'una prova pilot proposada per l'AQU, que es va enviar l'informe de seguiment

intermedi al maig, que ja han enviat un retorn formatiu, i comenta que s'han detectat bones pràctiques, recomanacions i qüestions a tenir en compte per propers seguiments. Finalment, diu que s'estan tancant els informes de cinc centres més que també els tocava el seguiment.

Pel que fa a les acreditacions, explica que la Facultat de Medicina està fent l'acreditació internacional del *World Federation Medical Education* dels Estats Units del grau en Medicina, per facilitar la inserció laboral dels graduats en aquest país, i que la Facultat de Veterinària també tenen la renovació de l'acreditació europea.

D'altra banda, explica que, en relació amb la feina que s'està fent quant a l'adaptació de titulacions, les revisions, la incorporació de nous resultats d'aprenentatge, tot està anant força bé i que van arribant tots els informes definitius favorables.

Quant a la certificació del SGIC, informa que s'està treballant molt amb el SGIC de l'Escola de Doctorat, i explica que van tenir una visita prèvia, que van requerir més documentació des d'un punt de vista molt constructiu per veure dimensions de recerca i transferència i com s'aplicaven a l'alumnat de doctorat. Continua explicant que aquest procés és molt nou per tothom, i que la visita està prevista per al mes de juliol.

En relació amb la necessitat imperiosa d'un programa de gestió de qualitat dels centres, recorda que es va comprar la llicència de l'Unikude, que s'està desenvolupant un pla pilot, i que el que s'està fent en que s'està treballant amb l'empresa perquè s'adapti a les necessitats de la universitat. Comenta que es vol vincular amb totes les bases de dades de la UAB i que encara no s'ha començat a treballar amb cap centre.

Finalment, pel que fa amb les reunions amb l'AQU, informa que la propera reunió està prevista pel dia 28 de juny, i que a l'ordre del dia ha vist que es presentaran ja referents de biociències i de filologia i estudis de llengües per veure com s'han d'adaptar aquestes titulacions. Afegeix que en la comissió de Biociències van demanar la col·laboració de la UAB i que hi ha una persona que hi està treballant.

El president obre un torn de paraules, i les persones membres de la Comissió fan diverses intervencions, entre d'altres, sobre l'acreditació de centres i el requeriment d'augmentar el percentatge de professorat permanent que faci docència, i sobre la previsió de posar en marxa l'Unikude i amb quins centres.

3. Cartes de serveis

3. 1. Informació sobre l'estat de les cartes de serveis.

La vicerectora d'Organització presenta aquest punt de l'ordre del dia i, en relació amb l'estat de les cartes de servei, recorda que es regeixen pel Reglament de Cartes de Servei aprovat pel Consell de Govern al juliol de 2021, que es basa en els preceptes de la Llei de Transparència, i que l'objectiu del reglament és la regulació de l'estructura, el contingut i el procediment d'elaboració, aprovació, suspensió, modificació i difusió de les cartes de serveis. Segueix explicant que al reglament es determina que s'ha d'aprovar la planificació anual de les cartes de serveis en base a una prioritització i que també s'han d'aprovar els informes de seguiment de les cartes, que s'han de fer com a mínim cada dos

anys i, si fos necessari, aprovar la suspensió de les cartes si es donen els supòsits establerts.

Quant al procediment per aprovar les cartes de serveis, explica que primer la Comissió ha d'aprovar la planificació, i que el responsable de la carta de serveis, amb l'assessorament de les tècniques de l'Àrea de Transformació Digital i Organització defineix el projecte, recull de dades i fa l'anàlisi de l'àmbit objecte de la carta. Finalment, explica que la proposta es presenta a una Comissió Mixta, que en farà la validació, i que un cop validada, s'aprova a la Comissió de Qualitat.

Tot seguit, informa que la planificació es va fer en el mes de desembre de 2023, que en la sessió d'avui s'aproven dues cartes de serveis i un seguiment, i comenta les cartes que ja s'han aprovat, les que estan en fase d'aprovació, i les que estan en fase d'elaboració.

3.2. Aprovació de cartes de serveis.

La vicerectora d'Organització presenta aquest punt de l'ordre del dia i explica que les dues cartes de servei que es presenten, la de l'Oficina de Projectes Internacionals i la de l'International Support Services, han estat validades per les respectives comissions mixtes, i comenta que de cara a la presentació s'ha demanat als àmbits que obviïn els punts relatius als drets i deures, normativa aplicable mecanismes de participació, vies de reclamació i mesures d'esmena i validació, aprovació i actualització de la carta, atès que son comuns a totes. Així mateix, comenta que ha demanat que recalquin quina reflexió els ha dut a fer aquesta carta.

La vicerectora dona la paraula a la cap de l'Oficina de Projectes Internacionals (OPI), que comenta que l'elaboració de la carta els ha servit per delimitar d'alguna manera quins serveis ofereixen i sota quines condicions perquè els serveis d'assessorament i de gestió de projectes són molt amplis. Així mateix, comenta que també els ha servit per pensar en indicadors de qualitat, i ha estat un procés llarg.

Quant als àmbits d'actuació recollits a la carta, explica que donen suport als seus usuaris, el Personal Docent i Investigador (PDI) de la UAB, al voltant de dos eixos principals, que són l'assessorament de projectes en fase de pre-concessió en les diferents etapes i la gestió dels projectes en fase de post-concessió. Continua explicant que l'OPI té com a missió promoure la participació del PDI en programes i convocatòries internacionals que permetin la captació de finançament provinent de subvencions per a la recerca i la innovació, i també acompanyar el PDI en el desenvolupament i gestió d'alguns projectes estratègics. Així mateix, diu que l'activitat de l'OPI forma part de l'estratègia universitària per a l'atracció i retenció de talent.

Pel que fa a la visió, explica que es vol posicionar a la UAB com a referent internacional en recerca, contribuint a que es fomenti la projecció externa de la Universitat Autònoma de Barcelona en l'àmbit europeu i internacional. Explica els valors de l'Oficina, i destaca l'assumpció de riscos.

En relació als serveis que ofereixen, explica que l'activitat de l'oficina s'emmarca en la gestió de subvencions internacionals per a l'activitat de recerca i innovació educativa, i que la descripció dels serveis s'ha fet de manera molt detallada que la resta de cartes perquè era una necessitat. Quant a les garanties, indica que ofereixen molts serveis, però que s'ha incorporat un redactat perquè el personal investigador interessat en presentar

propostes informi a l'OPI amb una antelació menor a 15 dies només es garanteix la confirmació de les dades administratives, proporcionar informació legal i la revisió del pressupost. Finalment, explica els compromisos i indicadors de qualitat que s'han establerts i els drets i deures dels usuaris, i remarca que tots aquests serveis amb els criteris de qualitat que s'han marcat són possibles sempre i quan disposin dels recursos que tenien quan s'establí elaborant la carta.

La vicerectora felicita l'OPI per la feina desenvolupada.

La vicerectora dona la paraula a la cap de l'Àrea de Relacions Internacionals (ARI) perquè presenti la carta de serveis de l'International Support Service (ISS), la qual agraeix el suport i la feina feta a les tècniques de l'Àrea de Transformació Digital i Organització i a l'equip de l'ARI.

Explica que l'ISS és un servei integrat a l'ARI, i que en el procés elaboració de la carta van reflexionar sobre els serveis que ofereixen, per ordenar-los i dimensionar-los. Comenta que és un servei molt orientat a l'usuari, i que també han reflexionat sobre els valors que representen de cara col·lectiu internacional, atès que són normalment el primer contacte amb la UAB. Continua explicant que amb l'objectiu de millorar han establert indicadors de qualitat conservadors que permeten recollir les dades de la impressió que tenen els usuaris del servei, i comenta que part dels serveis que ofereixen la fan altres organismes, i que això els pot perjudicar de cara a la visió que tenen els usuaris. Pel que fa a les accions de millora, explica que incorporen un procés participatiu de cara a l'usuari per augmentar la qualitat del servei.

Quant a la carta, comenta que la missió consisteix en donar suport a la comunitat universitària internacional de la UAB i també als seus familiars i facilitar al màxim l'atenció al col·lectiu internacional perquè les gestions siguin menys feixugues. Pel que fa als usuaris, explica que estan organitzats en tres nivells: PDI i PTGAS internacionals que fan estades a la UAB i els seus familiars, PDI, PTGAS de la UAB pel que fa a l'orientació i suport i informació en matèria de normativa d'estrangeria, i el PDI, PTGAS i alumnat de la UAB o que són provinents d'altres països que estan desplaçats per donar-los informació sobre el protocol d'emergències. Pel que fa al catàleg de serveis, explica que també està dividit en tres eixos: orientació, l'atenció a les persones usuàries i tràmits d'estrangeria, i explica els compromisos que assumeixen en relació amb aquests tres eixos. Finalment, quant a les eines d'avaluació, comenta que n'hi ha dues, una la valoració del nivell de satisfacció dels usuaris i l'altra el compliment dels tràmits de compromís a termini.

La vicerectora felicita els àmbits que han presentat les cartes i a les persones de l'Àrea de Transformació Digital i Organització.

La vicerectora obre un torn d'intervencions, i les persones membres de la Comissió fan diversos comentaris, entre d'altres, sobre la necessitat de coordinació amb els centres; sobre la complexitat d'aquests processos i la feina desenvolupada per l'Àrea de Transformació Digital i Organització, i sobre la necessitat de fer difusió de les cartes de servei.

Per assentiment, les persones membres de la Comissió de Qualitat acorden:

Primer. Aprovar les cartes de serveis dels àmbits següents:

- **International Support Service**
- **Oficina de Projectes Internacionals**

Segon. Encarregar a la vicerectora d'Organització el seguiment de l'acord primer per tal que porti a terme les mesures necessàries per fer-lo efectiu.

3.3. Aprovació de l'actualització de la carta de serveis del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació.

La vicerectora de Qualitat dona la paraula a la cap tècnica del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació, la qual dona les gràcies a les persones de l'Àrea de Transformació Digital i Organització que els han donat suport.

Explica que el servei va formar part del pla pilot per aprovar cartes de serveis fa dos anys, que va ser un repte per posar ordre, i recorda que és un servei que dona suport a la facultat a la qual està adscrit i també altres centres del campus quan tenen disponibilitat.

Explica que després de dos anys de tenir implementada la carta s'ha fet una reflexió, i comenta que la part més complicada ha estat la valoració dels indicadors. Diu que s'ha vist que alguns indicadors quantitatius no eren rellevants per valorar la qualitat del servei, que els han eliminat, i que ara se centren en altres com el temps de resposta, terminis d'entrega, resolució d'incidències o satisfacció de les persones usuàries. Pel que fa als serveis que ofereixen, explica que han hagut molts petits canvis, i en relació amb la normativa aplicable, explica que s'està actualitzant el reglament del servei, que s'ha tret del web perquè està molt desfasat, i que en breu es publicarà el nou reglament. Afegeix que la memòria de servei es publica cada any, i que a partir d'ara s'incorporarà el resultat del seguiment del grau de satisfacció dels usuaris, que ha tingut un molt bon índex de resposta.

La vicerectora de Qualitat obre un torn d'intervencions, i les persones membres fan diversos comentaris al respecte, entre d'altres, feliciten els àmbits i comenten sobre l'esforç que comporta la definició dels indicadors i la importància que tenen les cartes i la seva afectació positiva en la qualitat.

Per assentiment, les persones membres de la Comissió de Qualitat acorden:

Primer. Aprovar l'actualització de la carta de serveis del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació.

Segon. Encarregar a la vicerectora d'Organització el seguiment de l'acord primer per tal que porti a terme les mesures necessàries per fer-lo efectiu.

4. Assumptes de tràmit

Els membres de la Comissió no plantegen cap qüestió en aquest punt de l'ordre del dia.

5. Torn obert de paraules

Els membres de la Comissió no plantegen cap qüestió en aquest punt de l'ordre del dia.

A les 11: 47 h el president aixeca la sessió, de la qual, com a secretària, estenc aquesta acta.

La secretària

Vist i plau
El president