



Manual de calidad del Sistema Interno de Garantía de la Calidad

FACULTAD DE QUÍMICA

Elaborado por:
Decano/a Facultat

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultat
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Relación de modificaciones

NÚM. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA APROBACIÓN
1.0	Versión inicial	02/07/2010
2.0	1, 2, 3, 4, 5, y del 6.3: P.1.2-03 i P.1.5-01	19/12/2012
2.1	1,2,3,6	16/06/2014
2.2	1, 2, 4, 5, 6 y del 6.3: Incorporación procesos nuevo SIGQ URV (PR-FQ-003, PR-FQ-006, PR-FQ-008)	14/12/2015
3.0	Revisión de todo el proceso para actualizarlo a las directrices actuales.	12/04/2019
4.0	Cambios de denominación de servicios/unidades de la URV. Substitución de BOX por OneDrive. Apartado 2: Incluir renovación acreditación del máster TCA y Revisión de los rankings. Apartado 3: Introducción de la figura de "Responsable de Igualdad"	26/02/2020

Elaborado por:
Decano/a Facultat

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultat
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

ÍNDEX

1. GENERALIDADES	4
1.1. PROPÓSITO DEL MANUAL	4
1.2. REFERENTES	4
2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE QUÍMICA	5
3. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	9
3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	9
3.2. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.....	9
4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....	17
4.1. ALCANCE Y EXCLUSIONES	17
4.2. ENFOQUE HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	17
4.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	18
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	20
4.5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	21
4.6. PLANIFICACIÓN DEL SIGQ.....	21
4.7. COMUNICACIÓN.....	22
4.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	23
4.9. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA.....	26
4.10. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA.....	26
4.11. INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	26
ANEXO 1. CORRESPONDENCIA ENTRE LAS DIRECTRICES DEL PROGRAMA AUDIT Y LA DOCUMENTACIÓN DEL SIGQ	28
ANEXO 2. LEYENDA DE SÍMBOLOS DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.....	30

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



1. GENERALIDADES

1.1. Propósito del Manual

El objeto del presente Manual de Calidad (en adelante Manual) es definir las líneas maestras del sistema interno de garantía de la calidad (en adelante SIGQ) de la Facultad de Química (en adelante FQ).

El Manual es el documento básico per describir el SIGQ de la Facultad de Química y contiene su presentación, la explicación sobre su organización y estructura y responsabilidades.

Este Manual es propiedad de la URV, y la información que contiene es de uso y propiedad exclusiva de la FQ.

1.2. Referentes

La definición y el desarrollo del SIGQ tiene en consideración los referentes siguientes:

- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio europeo de educación superior.
- Real decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y modificaciones posteriores.
- Documentos i directrices del programa AUDIT.
- Marco para la verificación, el seguimiento, la modificación y la acreditación de los títulos oficiales.
- Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de AQU

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE QUÍMICA

La Facultad de Química es uno de los centros en que se estructura la Universidad Rovira i Virgili (URV), que está plenamente relacionado con el entorno, ya que se encuentra en el núcleo petroquímico e industrial más grande del sur de Europa. Por este motivo fue uno de los centros pioneros de la URV con presencia en las comarcas tarraconenses desde 1971. El centro estuvo vinculado a la Universidad de Barcelona hasta el curso académico 1992-93, momento en que se integró en la Universidad Rovira i Virgili.

La Facultad de Química lleva casi 50 años generando conocimiento y profesionales de calidad en el ámbito de la química y la bioquímica. A lo largo de estos años se ha ido consolidando como un centro reconocido no sólo en el ámbito universitario y científico, sino también en el profesional del entorno, por su calidad académica y nivel alcanzado por sus titulados.

La FQ ofrece una formación basada en la experiencia de su equipo docente y en la aplicación de las nuevas tecnologías, muy ligada a la práctica y la experimentación, tanto en el laboratorio como en la industria. Actualmente, las enseñanzas que se imparten son los siguientes:

Grados

- Grado de Bioquímica y Biología Molecular (GBBM):
Está adscrito a la rama de conocimiento de Ciencias y se imparte de forma presencial. Forma parte del Programa Formativo en Biociencias, junto con el Grado de Biotecnología, impartido en la Facultad de Enología, con el que comparte 120 ECTS. Esto ha potenciado la oferta de un doble grado de Biotecnología / Bioquímica y Biología Molecular que se imparte desde el curso 2014-2015. El Grado de Bioquímica y Biología Molecular tiene dos menciones: a) Nutrición Molecular, y b) Bioquímica Clínica y Forense. Ha renovado la acreditación con mención hacia la excelencia el 03/21/2017 y tiene acreditada con excelencia la "Interacción entre investigación y docencia" desde el 11/01/2018.
- Grau de Química (GQUI):
Está adscrito a la rama de conocimiento de Ciencias y se imparte de forma presencial. El Grado de Química tiene dos menciones: a) Química industrial y aplicada, y b) Química para la investigación y el desarrollo. La FQ es pionera en España en impartir el Grado de Química íntegramente en inglés desde el curso 2017-18. Ha renovado la acreditación con mención hacia la excelencia el 03/21/2017 y tiene acreditada con excelencia la "Interacción entre investigación y docencia" desde el 11/01/2018.

Másters

- Máster en Genética, Física y Química Forense (MGFQF).
Está adscrito a la rama de Ciencias. El equipo docente cuenta con la participación de profesionales de la División de Policía Científica, de la División de Tráfico del Cuerpo de *Mossos d'Esquadra*, del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Cataluña, del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses y de la Fiscalía de la Audiencia de Tarragona.
- Máster en Nutrición y Metabolismo (MNIM).
Es un máster interuniversitario en el que participa la Universidad de Barcelona (UB). Está adscrito a la rama de Ciencias de la Salud. Se imparte en la FQ y en la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la URV y en la Facultad de Farmacia y en la

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Facultad de Biología de la UB. El máster se implantó el curso 2006-07, de acuerdo con el RD 56/2005, originado por el doctorado interuniversitario del mismo nombre. Posteriormente fue verificado por el procedimiento abreviado, para adaptarse al RD 1393/2007 a partir del curso 2010-11. Fruto de la necesidad de establecer un nuevo convenio entre las universidades participantes, se sometió al proceso de revalidación, y las actualizaciones se implantaron a partir del curso 2012-13. El máster se imparte de forma presencial con algunas asignaturas virtuales y cuenta con la colaboración de la Universidad de las Islas Baleares (UIB) y tiene tres especialidades: Investigación, Alimentos saludables y Nutrición Clínica. Ha renovado la acreditación el 01/17/2017 y tiene acreditada con excelencia la "Interacción entre investigación y docencia" desde el 11/01/2018.

- Máster en Síntesis, Catálisis y Diseño Molecular (MSCDM).

Está adscrito a la rama de Ciencias y se desarrolla entre la FQ de la URV y el Instituto Catalán de Investigación Química (ICIQ), impartándose íntegramente en inglés de forma presencial. En 2006 se implantó el máster oficial en Catálisis, de acuerdo con el RD 56/2005, que evolucionó al máster en Síntesis y Catálisis (2009). La extinción de éste y del Máster en Química Teórica y Computacional originó una evolución de los mismos, ofreciendo formación científica que incluye nuevos métodos de síntesis, desarrollo de catalizadores, diseño computacional y gestión de procesos químicos respetuosos con el Medio Ambiente. Ha renovado la acreditación con mención hacia la excelencia el 03/21/2017 y tiene acreditada con excelencia la "Interacción entre investigación y docencia" desde el 11/01/2018.

Doctorados

- Ciencia y Tecnología Química
- Nutrición y Metabolismo

Además, también se ofrecen:

- Máster interuniversitario en Técnicas Cromatográficas Aplicadas, adscrito a la rama de Ciencias y presencial, coordinado por la Universidad Jaume I (UJI) y donde también participa la Universidad de Girona. El convenio interuniversitario establece que la UJI elabora el informe anual de seguimiento y las universidades participantes suscriben el Sistema de Garantía de Calidad implementado en la Universidad coordinadora. El título ha renovado la acreditación en Fecha 05/06/2019, tras recibir informe favorable de la Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (04/30/2019). La información del sistema de calidad del título se puede consultar en la web de la UJI (<https://www.uji.es/>).
- Máster propio en Herramientas para el Desarrollo Profesional en la Industria desde el curso 2016-17. Más de 40 expertos de empresas del sector petroquímico, cosmético, agroalimentario, de tratamientos de aguas, entre otros, participan como docentes en este máster. Tiene dos especialidades: Química / Energía y Química Aplicada.

Además de estas enseñanzas, profesores de la FQ participan en otros programas de Grado, Máster y Doctorado, lo que demuestra el carácter multidisciplinar de la investigación que se desarrolla en nuestro centro.

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Desde el curso 2017-18 se ofrece un curso de formación continuada de 60 horas con el título La Industria 4.0 Excelencia Operacional y Herramientas LEAN, dirigido a empresarios de todos los ámbitos interesados en mejorar la competitividad y eficiencia de su empresa así como profesionales de organizaciones y/o industrias que trabajan mediante procesos y que quieren conocer y prepararse para los retos tecnológicos de un futuro inmediato (2020-2025).

La importancia del polo químico industrial y la presencia de la FQ han llevado a ubicarse en el Campus Sescelades un **clúster de excelencia de investigación en Química** integrado por el Instituto Catalán de Investigación Química, el Centro Tecnológico de la Química de Cataluña, integrado en Eureka, y el Instituto de investigación en Energía de Cataluña (su IREC Tarragona), los tres, centros de investigación estratégicos, tanto desde el punto de vista económico como medioambiental. La FQ, como centro de la URV, forma parte del clúster químico **ChemMed Tarragona**, un proyecto impulsado por la AEQT y Puerto de Tarragona con el objetivo de proyectar al ámbito internacional el atractivo y la competitividad del territorio para la industria, la investigación y la logística de la Química.

En el área de Tarragona también se ha desarrollado un **clúster potente de investigación en Bioquímica**, concretamente en las áreas de Nutrición y Salud, estando ubicados el Centro Tecnológico de Nutrición y Salud (CTNS), el Instituto de Investigación Sanitaria Pere Virgili (IISPV), el Instituto de Investigación y Tecnología Agroalimentaria (IRTA) y el Tecnoparc. Este entorno empresarial y de investigación potencia las oportunidades que ofrece la Facultad, con programas de prácticas en la industria, de movilidad internacional y participación en los programas de investigación de sus grupos de investigación.

La URV forma parte e impulsa, junto con ocho organismos públicos de investigación de referencia en sus ámbitos, cuatro parques científicos y tecnológicos, centros tecnológicos, hospitales y asociaciones empresariales de las comarcas de Tarragona, una agregación estratégica, denominada **Campus de Excelencia Internacional Cataluña Sur (CEICS)**, que obtuvo la mención de CEI de ámbito regional Europeo a la convocatoria 2010 de Campus de Excelencia internacional del Ministerio de Educación con el objetivo de convertirse en un referente internacional entre otros en los ámbitos de la **química y energía**, la **nutrición** y la **salud**. El objetivo del CEICS se convirtió en una región del conocimiento donde se ofrezca formación de reconocido prestigio, con una incidencia especial en los estudios de postgrado de los ámbitos prioritarios, donde se produzca una investigación de excelencia y donde las empresas creen vínculos, sean más competitivas y se establezcan en un entorno especializado en los cinco ámbitos de referencia.

Uno de los principales objetivos de la FQ es que los estudiantes desarrollen la capacidad de análisis y deducción además de la creatividad, a la vez que adquieren los conocimientos y las técnicas más avanzadas de la Química y la Bioquímica y Biología Molecular. Estos estudios abren las puertas a un futuro profesional amplio y diverso en campos como el petroquímico, el alimentario, el farmacéutico, el energético, el biomédico, el medioambiental o la investigación y la docencia entre otros. La Facultad de Química firma alrededor 250 convenios cada curso académico para la realización por parte de sus estudiantes de prácticas externas, Trabajo de Fin de Grado o Trabajo de Fin de Máster en empresas. Fruto de esta tarea es el reconocimiento de nuestro entorno industrial donde, como ejemplo, **DOW Chemical** ha escogido la URV como una de las 8 universidades estratégicas en Europa, África y Oriente Medio, en el campo de la Química, de entre 8000 universidades.

La URV es la mejor universidad para estudiar el Grado de Química y el Grado de Bioquímica y Biología Molecular en España según el U-ranking 2017, 2018 y 2019. Además, es la primera

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Universidad del Estado en la disciplina de Química y la única situada en el top 100 según el Shanghai Ranking's Global Ranking of Academic Subjects 2019. Respecto a las instalaciones, desde el curso 2004-05 la Facultad se ubica en el Campus Sescelades en un edificio compartido con la Facultad de Enología. El edificio se distribuye en cuatro niveles, con una superficie total de 18.832 m² y dispone de 21 aulas, 51 laboratorios y 77 despachos, además de sala de Grados y 3 salas seminario. En la FQ se ubican los departamentos de Química Analítica y Química Orgánica, el de Química Física e Inorgánica y el de Bioquímica y Biotecnología. Los laboratorios de docencia están dotados de un moderno equipamiento instrumental que ligado a la baja ratio número de alumnos / profesor facilita que los estudiantes puedan utilizar todo tipo de instrumentos y equipamiento científico durante las prácticas de laboratorio de la carrera.

La FQ organiza de manera habitual cursos de formación dirigidos a estudiantes de Grado para complementar su formación en temas medioambientales, de innovación e inserción laboral. La innovación y la creatividad deben ser claves en la superación de los retos de futuro de la sociedad. La URV ha incorporado a la plataforma DEMOLA para encontrar soluciones a retos de empresas e instituciones a través de la innovación. Es una iniciativa internacional y multidisciplinar que genera alianzas con universidades y empresas. Cada reto genera un resultado en forma de nuevo concepto o prototipo de aplicación real para las empresas o instituciones que les plantean. A lo largo de tres ediciones, estudiantes de Grado y Máster de la Facultad de Química han participado en varios equipos multidisciplinarios, uno de los cuales ha iniciado el camino de crear una *start up*. Cabe destacar también la importante relación de la Facultad de Química con los centros de secundaria, especialmente de las comarcas de Tarragona, con la organización de actividades dirigidas tanto a estudiantes como a profesores de secundaria y el desarrollo de actividades para primaria, para incentivar vocaciones científicas.

Dirección de la Facultad de Química

Campus Sescelades

C/Marcel·lí Domingo 1, Edificio N4, 43007 Tarragona

Tel. 977 559 799 Fax. 977 558 237

Web: <http://www.fq.urv.cat/>

Vídeo promocional de la Facultad de Química

https://moodle.urv.cat/docnet/guia_docent/index.php?centre=13&any_academic=2019_20



Facebook <https://www.facebook.com/quimicaURV/>



Twitter <https://twitter.com/quimicaurv?lang=ca>



LinkedIn <https://www.linkedin.com/showcase/quimicaurv>

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

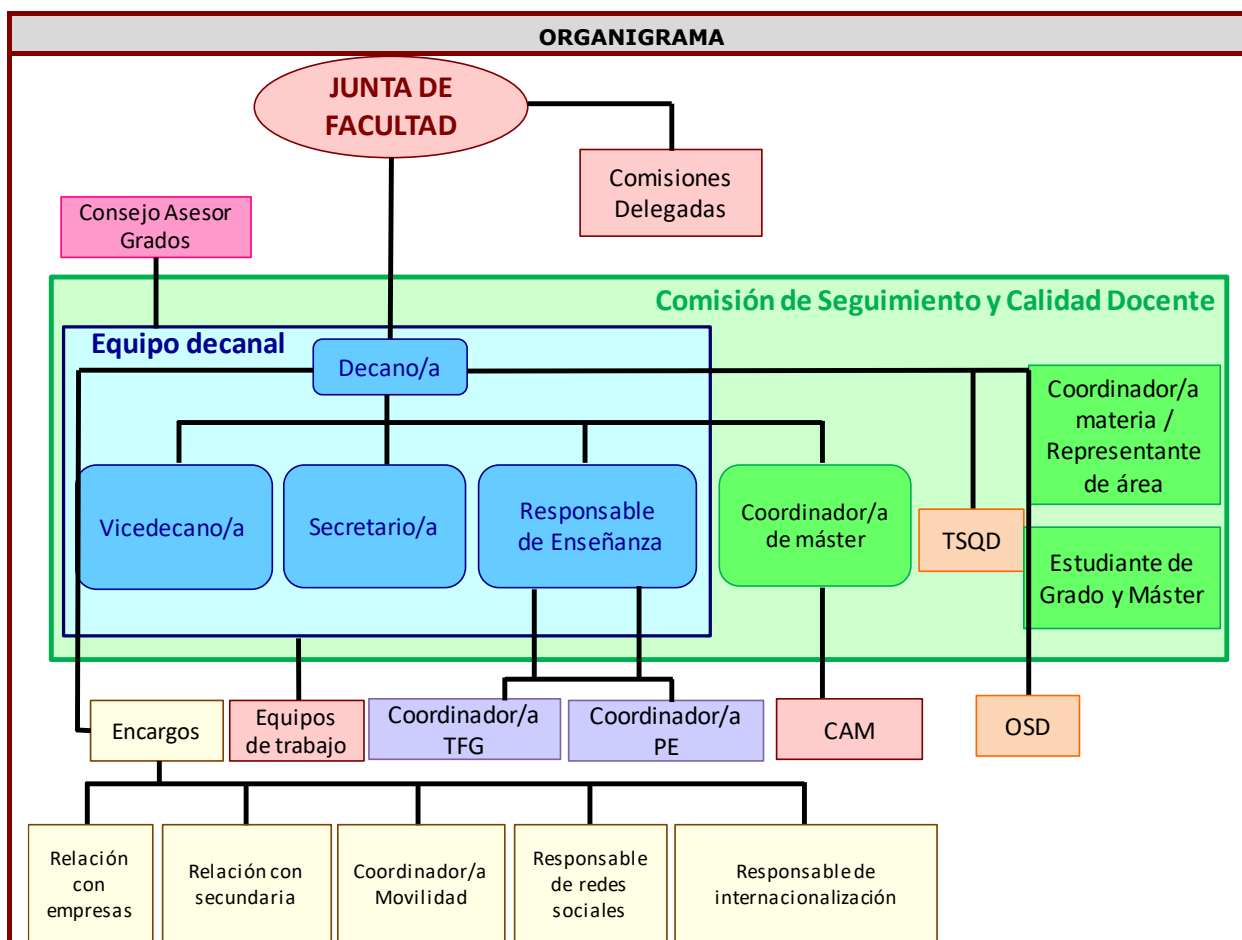
Junta de Facultad
de Química



3. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

3.1. Estructura organizativa

La estructura organizativa de la FQ se describe mediante el organigrama siguiente:



3.2. Responsabilidades y funciones

Estatutariamente, la FQ se encarga de organizar las enseñanzas y los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a obtener los títulos académicos oficiales de grado y máster y otros títulos adscritos al centro. Sus funciones aparecen detalladas en el artículo 19 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.

El Estatuto de la Universidad Rovira y Virgili define, para los centros, los órganos colegiados y unipersonales de gobierno y representación y los órganos consultivos. Otras normativas internas y externas definen otros órganos y cargos. Asimismo, la FQ, siguiendo su Reglamento, ha creado comisiones y grupos de trabajo específicos y el/la Decano/a, ha designado diferentes responsables/coordinadores as de acuerdo con los procesos del SIGC.

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



a) Órgano colegiado de gobierno y representación

- ✓ **Junta de Facultad** (art. 60 del Estatuto de la URV): Es el órgano colegiado de gobierno de la Facultad.

b) Órganos unipersonales de gobierno y representación

- ✓ **Decano/a** (art. 74 del Estatuto de la URV): se encarga de representar el centro; dirigir y coordinar sus funciones y actividades; dirigir la gestión académica, administrativa y presupuestaria, y mantener informada periódicamente a la Junta de Facultad, que convoca, preside y ejecuta y hace cumplir sus acuerdos; proponer al rector el nombramiento o cese del equipo Decanal entre el profesorado con dedicación a tiempo completo adscrito; ejercer la dirección funcional del personal de administración y servicios de la Facultad, y todas las demás funciones que le atribuyen los Estatutos de la URV y aquellas otras relativas al centro que ni estos ni el reglamento del centro atribuyen a la Junta de Facultad.
- ✓ **Vicedecano/a** (art. 76 del Estatuto de la URV): Nombrado por el/la rector/a a propuesta del/de la Decano/a, ejerce las funciones que éste/a le encomienda, y asume accidentalmente sus funciones en caso de ausencia.
- ✓ **Secretario/a** (art. 77 del Estatuto de la URV): Nombrado por el/la rector/a a propuesta del/de la Decano/a, redacta y custodia las actas de la Junta de Facultad, expide los certificados de los acuerdos adoptados y de las certificaciones necesarias en la gestión administrativa del centro.
- ✓ **Responsables de enseñanza** (art. 78 del Estatuto de la URV): Nombrado por el/la rector/a, a propuesta del/de la Decano/a entre el profesorado con dedicación a tiempo completo, se encargan, bajo la dirección del/de la Decano/a, de la programación académica, la coordinación de los recursos humanos y materiales necesarios para desarrollar las enseñanzas, el seguimiento de la calidad y los planes de mejora de estas enseñanzas, así como de la formulación de las propuestas correspondientes.

El conjunto de los órganos unipersonales de gobierno constituyen el **equipo Decanal** de la Facultad. El equipo decanal, como máximo responsable de la garantía de la calidad, tiene las funciones siguientes:

- ✓ Verificar la planificación del SIGQ de la Facultad, de manera que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SIGC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- ✓ Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales y realizar el seguimiento de su ejecución.
- ✓ Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✓ Controlar la ejecución de las acciones correctivas y / o preventivas, de las actuaciones derivadas de la Revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- ✓ Estudiar la implantación de las propuestas de mejora del SIGC sugeridas por el resto de miembros de la Facultad y elevarlas a la Junta de Facultad, si corresponde.

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Decidir la periodicidad y la durada, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medición de la satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de los resultados de las encuestas de satisfacción.

c) Òrganos consultivos

- **Consejo Asesor** (art. 93 del Estatuto de la URV): Su función es asesorar sobre los contenidos y habilidades formativas que el mercado laboral necesita de un titulado en el ámbito propio de los planes de estudios. Está formada por profesionales de diferentes sectores industriales y de investigación, además de profesorado de secundaria. La Facultad de Química tiene el Consejo Asesor del Grado de Química y el Consejo Asesor del Grado de Bioquímica y Biología Molecular.

d) Otros órganos, cargos y responsables

d.1) La *Normativa de Estudios de Máster de la Universidad Rovira i Virgili* establece como órganos responsables de los másteres universitarios:

- ✓ **Coordinador/a de Máster:** Ejerce esta función un/a profesor/a doctor/a tiempo completo, nombrado por el/la rector/a propuesta del/de la Decano/a, que se encarga de llevar a cabo la organización académica y velar por la coherencia de la docencia del Máster; coordinar los recursos humanos y materiales necesarios; hacer el seguimiento de la calidad y de los planes de mejora del Máster, y elaborar la documentación necesaria para los procesos de seguimiento, modificación y acreditación del programa; velar por la publicidad adecuada de la guía docente y los programas de las enseñanzas; garantizar la atención adecuada a los estudiantes, en todos los aspectos académicos; velar por el cumplimiento de los horarios previstos en los aularios predeterminados; colaborar con el resto de coordinadores en los Másteres interuniversitarios, según se indique en el convenio, y colaborar en los procesos de captación, admisión y acogida.
- ✓ **Comisión Académica de Máster (CAM):** Sus funciones son asistir al/a la coordinador/a de Máster en las tareas de gestión; aprobar la admisión de los/las estudiantes que acceden al Máster; proponer al centro la resolución de las solicitudes de reconocimiento de créditos; establecer criterios de evaluación y resolver conflictos que puedan surgir; velar por el seguimiento y mejora continua, y otras que le encomiende el/la coordinador/a.

d.2) El/La Decano/a, de acuerdo con los procesos del SIGC, ha designado a los/las responsables siguientes:

- ✓ **Responsable del SIGQ.** Sus funciones, asumidas por el/la Vicedecano/a de la FQ, son:
 - ✓ Garantizar la implantación, mantenimiento y Revisión periódica del SIGC de la Facultad.
 - ✓ Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SIGC de la Facultad.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del SIGC.

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Informar el equipo decanal sobre el desempeño del SIGC y de todos los asuntos relacionados con el SIGC.
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el / la Decano/a de la Facultad.
- ✓ **Responsable de proceso:** Sus funciones son:
 - ✓ Velar por la consecución de los objetivos establecidos en el proceso del cual es responsable.
 - ✓ Elaborar, revisar y mantener actualizado el procedimiento descrito en el proceso del cual es responsable.
 - ✓ Establecer, definir, medir, calcular y mantener actualizados los indicadores necesarios para controlar y hacer el seguimiento del proceso del cual es responsable.
 - ✓ Diseñar los formatos y/o formularios necesarios para el control del proceso.
 - ✓ Establecer las evidencias y registros que se han de recoger y definir la forma de conservación.
 - ✓ Mejorar continuamente el proceso del que es responsable.

Otras figuras de interés en el centro son:

- ✓ **El/La coordinador/a de PE, coordinador/a de TFG y coordinador/a de TFM** son responsables del seguimiento de estas asignaturas. Se llevan a cabo reuniones entre el profesorado implicado en la asignatura y los/las coordinadores/as para planificar y llevar a cabo las diferentes tareas. En el caso de las PE, el/la coordinador/a también se comunica (vía reuniones, teléfono y/o e-mail) con los/las tutores/as profesionales para organizar la asignatura. El/La Responsable de Enseñanza mantienen reuniones con los/las coordinadores/as del TFG y PE para evaluar el funcionamiento de estas. El/la Coordinador/a de Máster hace lo mismo con los/las coordinadores/as del TFM.
- ✓ **Coordinador/a Plan de Acción Tutorial (CPAT):** Profesor/a a tiempo completo de la FQ que coordina las acciones recogidas en el Plan de Acción Tutorial (PAT) de la FQ.
- ✓ **Coordinador/a de movilidad:** designado/a por el/la Decano/a de la FQ, coordina las actividades realizadas en el marco de la movilidad tanto a nivel nacional o internacional, fomentando tanto la salida de nuestros estudiantes para hacer asignaturas en otras Universidades o empresas como la incorporación de estudiantes extranjeros en nuestros estudios.
- ✓ **Encargo de relación con las empresas:** designado/a por el/la Decano/a de la FQ, su tarea consiste en mantener una relación cercana con las empresas de nuestro entorno como interlocutores importantes de la Facultad de Química con el fin de mantener y aumentar las colaboraciones a largo plazo.
- ✓ **Encargo de relación con la enseñanza secundaria:** designado/a por el/la Decano/a de la FQ, su función principal es el mantenimiento y gestión de una amplia oferta de conferencias y charlas de divulgación en los centros de secundaria así como la colaboración de la Facultad en el desarrollo de trabajos de investigación de bachillerato.
- ✓ **Responsable de redes sociales:** designado/a por el/la Decano/a de la FQ, gestiona las redes sociales de la FQ (Facebook, Twitter, LinkedIn).

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ **Responsable de internacionalización:** designado/a por el/la Decano/a de la FQ, tiene como finalidad la búsqueda de Universidades extranjeras con las que establecer programas *Study Abroad* así como dobles titulaciones.
- ✓ **Responsable de igualdad:** designado/a por el/la Decano/a de la FQ, es la persona de referencia del centro para las cuestiones relacionadas con la igualdad de género.

d.3) Finalmente, la Facultad ha constituido también diferentes comisiones y grupos de trabajo para llevar a cabo su actividad, desarrollando lo establecido en su reglamento:

- ✓ **Comisión de Seguimiento y Calidad Docente (CSQD):** Órgano clave de la FQ para evaluar los resultados académicos y hacer propuestas de mejora en los grados y Másteres. La preside el/la Decano/a del centro y está constituida por todo el Equipo Decanal del centro (Decano/a, vicedecano/a, secretario/a, responsables de enseñanza), representantes de las áreas de docencia mayoritarias de los grados (química analítica, química física, química inorgánica y química orgánica, bioquímica, cristalografía y física), coordinadores/as de Másteres, estudiantes (un/a representante de cada Grado y un/a estudiante de Máster) y el/la Técnico/a de Apoyo a la Calidad Docente.
- ✓ **Comisión Permanente:** Delegada de Junta de Facultad per dar salida a temas urgentes o de trámite, y mantener una coordinación estrecha con los departamentos. La preside el/la Decano a, y está constituida por el equipo decanal, los directores de los departamentos adscritos a la Facultad o persona en quien deleguen, un miembro del PAS y un/a alumno.

Otras comisiones del centro y equipos de trabajo que inciden en la coordinación docente son:

- **Grupo de trabajo Biblioteca CRAI Facultad de Química.** Se reúne una vez al año para repartir el presupuesto del CRAI entre las diferentes áreas de docencia de la FQ para comprar libros y revistas científicas de bibliografía básica y complementaria de Grado y Máster así como para actualizarse en los servicios que presta el CRAI. Presidida por el/la Decano/a y formada por un/a representante de cada área con docencia en la Facultad, el/la jefe del CRAI y dos estudiantes.
- **Comisión electoral.** Es la comisión encargada de organizar y llevar a cabo las elecciones a los diferentes órganos de gobierno del centro y de la URV con representación de la FQ. Presidida por el/la vicedecano/a y formada por el/la secretario/a de Facultad, un/a profesor/a, el/la técnico/a de la oficina de apoyo a decanato (PAS) y un/a estudiante de Grado. El ED es activo en la incorporación de estudiantes en los órganos de gobierno del centro y de la URV, y en el período de presentación de candidaturas, va a las aulas a explicar a los estudiantes la importancia de tener voz en los órganos de decisión.
- **Comisión de seguridad.** Comisión que trata todos aquellos temas relacionados con la seguridad y prevención de accidentes en los laboratorios de docencia de la FQ. Presidida por el/la vicedecano/a, que actúa como Responsable de la seguridad de la FQ, y formada por un/a representante de cada área de los departamentos participantes en la FQ, un/a técnico/a de laboratorio de apoyo a la docencia (PAS) y un/a estudiante.

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- **Comisión de internacionalización.** Esta comisión tiene por objetivo la elaboración y el seguimiento del plan de internacionalización de la FQ. Presidida por el/la Decano/a, está formada por el equipo decanal, los/las coordinadores/as de Máster, los/las directores/as de los 3 departamentos adscritos a la Facultad, el/la coordinadora de movilidad y el/la técnico/a de calidad docente (PAS).
- **Equipo de trabajo de actividades para secundaria:** Este equipo de trabajo propone y organiza actividades dirigidas a los/las estudiantes y profesorado de secundaria. Está presidido por el/la vicedecano/a de la FQ y está formado por profesores/as de las diferentes áreas de conocimiento de los departamentos participantes en la FQ.
- **Equipo de trabajo de las Jornadas sobre Química Verde:** Este equipo de trabajo propone y organiza las actividades que cada año se llevan a cabo durante el mes de abril para fomentar una práctica de la Química que ponga en valor los principios de sostenibilidad y respeto por el medio ambiente. Está coordinado por un/a profesor/a de la FQ (cargo rotativo) y lo forman representantes de las diferentes áreas de conocimiento de los departamentos químicos de la FQ.
- **Equipo de trabajo sobre visibilidad de las mujeres científicas:** está presidido por el/la vicedecano/a de la FQ y formado por profesores/as de las diferentes áreas de conocimiento de la FQ en colaboración con el ICIQ, y con el asesoramiento del Observatorio de la Igualdad de la URV, para diseñar actividades para dar visibilidad a las mujeres científicas que puedan utilizar el profesorado de primaria y secundaria para trabajar con sus alumnos.

e) Subunidades de la FACULTAD

e.1) Oficina de Apoyo a Decanato (OSD)

La OSD apoya la gestión del decanato en el ámbito de la programación académica, la gestión presupuestaria, la calidad, la organización y administración de la Facultad, así como las relaciones y la proyección exterior. Sus funciones principales respecto al centro son:

- ✓ Apoyo al equipo decanal y los órganos colegiados de la Facultad.
- ✓ Gestión y difusión del plan de ordenación académica (POA) de las enseñanzas adscritas.
- ✓ Elaboración de la Guía Docente y la memoria anual.
- ✓ Gestión de los espacios.
- ✓ Gestión del presupuesto y el inventario patrimonial.
- ✓ Apoyo a las acciones de captación y de proyección exterior.
- ✓ Apoyo a los actos institucionales organizados por la Facultad.
- ✓ Gestión de becas de colaboración asignadas.
- ✓ Gestión de los procesos electorales, también de los departamentos adscritos, y apoyo a los de ámbito general.
- ✓ Apoyo en la gestión de las prácticas externas.
- ✓ Apoyo en la gestión del Plan Estratégico de Calidad de la Facultad.
- ✓ Apoyo a la coordinación de movilidad.
- ✓ Mantenimiento y actualización de la página web.
- ✓ Gestión y elaboración documental de procesos administrativos.
- ✓ Seguimiento de la actividad docente del profesorado.
- ✓ Atención a los usuarios.

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

El/la **Técnico/a de Apoyo a la Calidad Docente (TSQD)** de la OSD tiene las funciones siguientes:

- ✓ Apoyo en los procesos de evaluación y acreditación de las enseñanzas adscritos a la Facultad y planes de mejora.
- ✓ Seguimiento de todo el proceso de documentación del desarrollo y evaluación de los diferentes programas formativos y especialmente del proceso de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes.
- ✓ Apoyo al equipo decanal en el proceso de garantizar la calidad de las enseñanzas de los que son responsables y en el desarrollo de instrumentos de calidad.
- ✓ Desarrollo de estudios para documentar los procesos relacionados con la calidad institucional.
- ✓ Apoyo a la creación, diseño y desarrollo de nuevas enseñanzas de Grado y Máster.
- ✓ Apoyo al desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) en coordinación con la unidad metodológica.
- ✓ Actualización de la información del SIGC en la web del centro.

e.2) Secretaría de gestión académica de Campus

La secretaría es la unidad de gestión que circunscribe su ámbito de actuación básicamente aquellos trámites administrativos que afectan a los expedientes de los estudiantes de la Facultad.

Ofrece información administrativa y académica al alumnado y al profesorado, y apoya lo órganos de gobierno del centro en los temas de su competencia.

- ✓ Organización y ejecución de la matrícula anual, mediante los instrumentos habilitados y de acuerdo con las Directrices funcionales de la dirección del centro y del Servicio de Gestión Académica.
- ✓ Custodia y actualización de expedientes de los alumnos del centro y expedición de documentación.
- ✓ Gestión de actas de evaluación docente.
- ✓ Gestión de títulos de grado, Máster y doctorado.
- ✓ Punto de atención e información de alumnos, profesorado y público en general.
- ✓ Registro auxiliar de documentos.
- ✓ Digitalización de certificados digitales.
- ✓ Participación y apoyo a las comisiones de centros y al equipo de dirección de centro en aquellas funciones definidas y que sean de su competencia.

e.3) Oficina Logística de Campus

La Oficina Logística de Campus Sescelades es la estructura encargada de dar apoyo logístico a los centros, departamentos y otras unidades que hay en el campus Sescelades, así como a todos los usuarios. Es, por tanto, la unidad responsable de gestionar adecuadamente los recursos y las infraestructuras de uso compartido necesarios para apoyar la docencia y la investigación. Los servicios que ofrece la Oficina organizan de acuerdo con los siguientes ámbitos de funcionamiento entre otros.

Los servicios que ofrece la Oficina organizan de acuerdo con los siguientes ámbitos de funcionamiento entre otros:

- ✓ Gestión de los espacios comunes del campus
- ✓ Atención Multimedia de campus
- ✓ Mantenimiento de instalaciones y edificios
- ✓ Registro auxiliar

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



e.3.1) Conserjería

La conserjería apoya tanto en aspectos relacionados con la organización de la docencia como en el seguimiento y control de los recursos materiales y servicios del centro. Específicamente el coordinador de servicios auxiliares se encarga de:

- ✓ Detectar y/o canalizar incidencias de funcionamiento y mantenimiento.
- ✓ Garantizar el buen funcionamiento y la eficiencia en la gestión de incidencias y requerimientos en el ámbito del mantenimiento de instalaciones y edificios del campus.
- ✓ Gestionar el estado de conservación y mantenimiento de todos los espacios, infraestructuras y equipamiento del centro, con el apoyo de las aplicaciones GIM y EMTE.
- ✓ Gestionar las incidencias de seguridad del campus y las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo que llevan a cabo en el campus las empresas externas de mantenimiento, en coordinación con el técnico de campus del Servicio de Recursos Materiales.
- ✓ Gestionar todas las actuaciones que se lleven a cabo dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, en coordinación con la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales.

f) Unidades de apoyo

f.1) Gabinete de Programación y Calidad

El Gabinete de Programación y Calidad apoya el proceso de implantación y seguimiento del SIGC de los centros, aportando documentación genérica del SIGC, colaborando en su Revisión y en su seguimiento. Asimismo, aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para el análisis continuo de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en las correspondientes fichas del proceso que configuran este modelo.

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



4. ESTRUCTURA DEL SIGQ

Con la implantación del SIGQ la Facultad de Química pretende:

- ✓ Consolidar una cultura de la calidad basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.
- ✓ Disponer de mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa.
- ✓ Dotarse de procedimientos que permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas curriculares y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.
- ✓ Disponer de mecanismos que aseguren que el acceso, la gestión y la formación de su profesorado y del personal de apoyo a la docencia se realiza con las garantías adecuadas para que cumplan las funciones que les son propias.
- ✓ Dotar de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el desarrollo adecuado del aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de los / las enseñanzas.
- ✓ Dotar de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.

En la elaboración del SIGQ la FQ ha tenido en cuenta, al menos, los principios de actuación siguientes:

- **Legalidad:** la FQ ha diseñado su SIGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y teniendo en cuenta los criterios para la garantía de la calidad establecidos en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- **Publicidad, transparencia y participación:** la FQ hace difusión de su SIGC, además de los informes y resultados que se generan, facilitando el acceso a todos los grupos de interés y haciendo posible la participación.

4.1. Alcance y exclusiones

El SIGC de la FQ comprende las actividades de todas sus enseñanzas oficiales, tanto de grado como de máster.

Queda fuera del alcance del SIGC los procesos relacionados con la gestión del personal de administración y servicios.

4.2. Enfoque hacia los grupos de interés

Los grupos de interés se definen como el conjunto de colectivos, personas individuales o instituciones directamente relacionados con el desarrollo y resultados de los programas formativos. Se identifican cinco grandes grupos de interés:

- Los/Las estudiantes.
- El profesorado que imparte docencia en las titulaciones (PDI).
- El personal de administración y servicios (PAS).
- Los agentes sociales: ocupadores, representantes de los sectores productivos, sindicatos, colegios profesionales e instituciones públicas.
- La sociedad en general.

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Finalmente, cada uno de los procesos definidos en el SIGC se detalla las vías de participación de los principales grupos de interés, como se mide la satisfacción y cómo se les rinde cuentas.

4.3. Enfoque basado en procesos

La FQ ha documentado, ha implantado y mantiene un sistema de gestión de la calidad en el ámbito de la docencia con el fin de asegurar la satisfacción de sus agentes de interés y mejorar continuamente los servicios que ofrece. Con esta finalidad, se han hecho las actuaciones siguientes:

- Identificar los procesos que resultan relevantes, en concreto, aquellos que afectan directamente a la calidad: por un lado, la prestación de servicios a los diferentes agentes de interés, y por otro, las actividades clave del servicio.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y los métodos para asegurar la realización y el control eficaz de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para apoyar la realización y el seguimiento de los procesos.
- Hacer el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.3.1. Mapa de procesos

El SIGQ se describe en este Manual y se aplica a los procesos representados en el mapa de procesos, que identifica los procesos, en función de su tipología, así como las interacciones entre ellos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	Analizan las necesidades y los condicionantes de todos los grupos de interés. Establecen políticas, normas y directrices para el funcionamiento del resto de procesos.
PROCESOS CLAVE	Sirven para lograr la misión de la FQ. Son los procesos operativos que impactan directamente en todos los grupos de interés. Son los procesos clave de la docencia y están ligados al flujo de servicios e información.
PROCESOS DE APOYO	Dotan a la organización de todos los recursos materiales o inmateriales necesarios para generar el valor añadido para los grupos de interés.

El mapa de procesos del SIGC de la FQ está conformado por procesos de los cuales la Facultad es la propietaria y procesos que son propiedad de otras unidades de la URV.

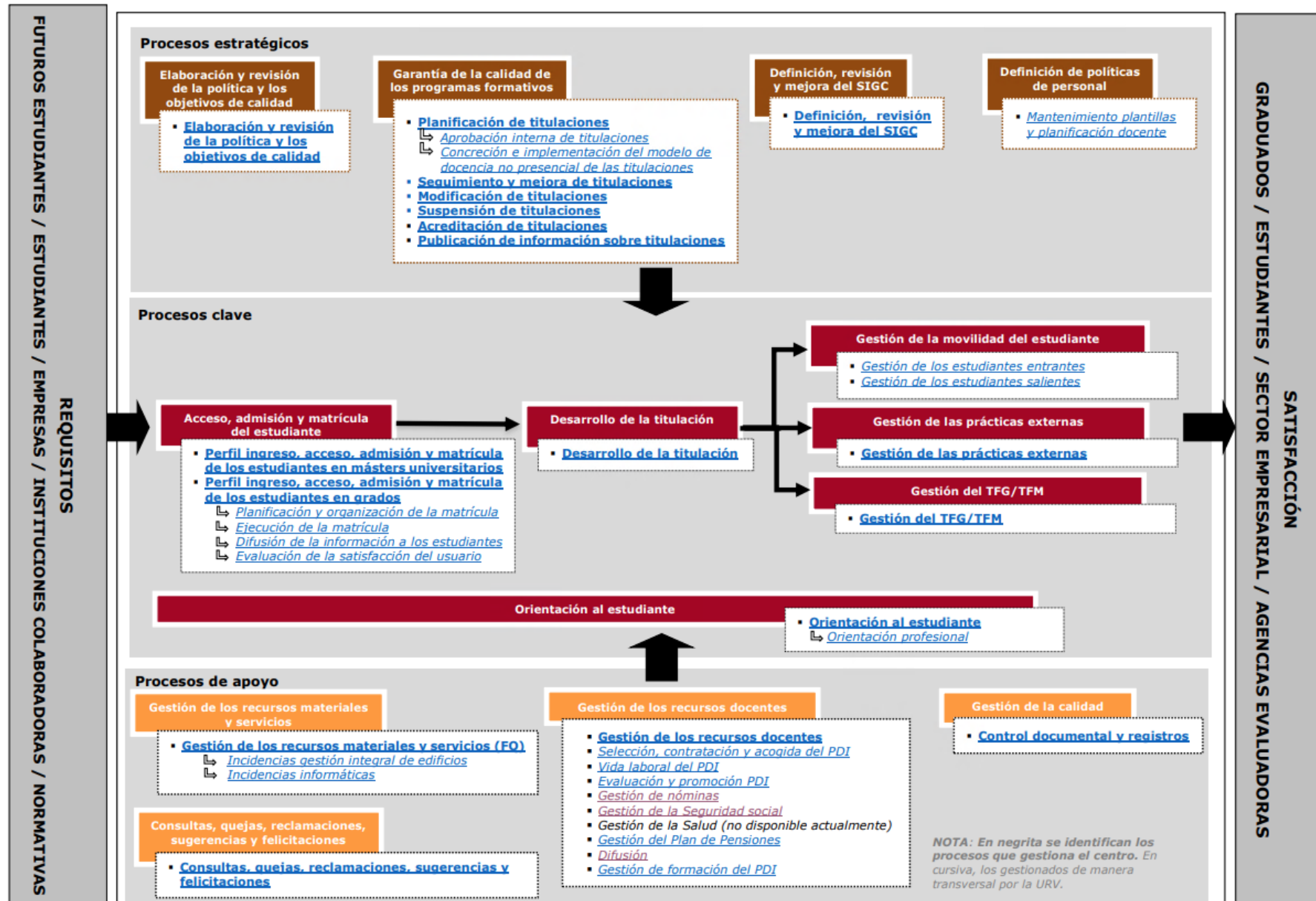
Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada





4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentación del SIGQ

Los documentos que forman el SIGQ son:

- ▣ La política de calidad
- ▣ El manual de calidad
- ▣ Las fichas de los procesos. Cada ficha de proceso contiene la información y descripción básica de los diferentes aspectos y elementos del proceso, incluyendo, en su caso, su diagrama de flujo y los anexos correspondientes a documentación adicional que se utiliza durante el desarrollo (formularios, registros, modelos de encuestas, etc.).
- ▣ Las instrucciones de trabajo, que describen de forma detallada una actividad.
- ▣ Otros documentos que garantizan una planificación eficaz y un desarrollo y control de los procesos, como por ejemplo, las normativas.

El proceso PR-FQ-016 "Control documental y registros" describe, entre otros, las actividades para elaborar, revisar, aprobar, controlar y distribuir los documentos del SIGQ, ya sean de origen interno o externo.

En la ficha de proceso se especifica su propietario. Asimismo, el código del proceso contiene el acrónimo de la unidad propietaria.

Es en la "IT-GQ-003-Compartir documentos con otras SGQ's" donde se especifican las acciones que se deben seguir para enlazar los procesos propiedad de otras unidades. Los documentos a compartir están ubicados en un espacio de trabajo común en red URV.

Para asegurar la accesibilidad de la documentación del SIGC a todos los agentes de interés y garantizar el acceso a la VERSIÓN actualizada, esta está disponible en la web de la FQ dentro del apartado de [Calidad](#).

4.4.2. Control de los registros

Los registros son la evidencia objetiva de las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

El proceso PR-FQ-016 "Control documental y registros" describe las actividades para el control, conservación y eliminación de los registros del SIGQ.

Con el fin de recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte físico, en cada ficha del proceso se detalla su ubicación exacta. En caso de que tenga que publicar, también se hace constar en la ficha del proceso.

Con el fin de recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte electrónico, la FQ pone a disposición de las diferentes unidades/usuarios un espacio común (OneDrive) que permite almacenar y compartir documentación. El acceso a las diferentes carpetas de este espacio común (OneDrive) está restringido de forma que sólo el personal autorizado puede acceder y los/las usuarios/as se comprometen a utilizar este espacio común (OneDrive) cuando se gestionan datos de interés general de la Facultad.

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Para reducir el riesgo de pérdida de información se hace una copia de seguridad de los documentos de este espacio común (OneDrive).

La URV y la FQ ponen a disposición del personal diferentes aplicaciones que permiten la realización de consultas, transacciones y explotación de datos relativos a los diferentes ámbitos que se desarrollan en la Universidad.

4.5. Compromiso de la dirección

4.5.1. Compromiso de la dirección de la URV

El equipo rectoral de la Universidad apoya firmemente la implantación y desarrollo de los SIGC los centros docentes, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones, facilitan el proceso de acreditación y posiciona la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

4.5.2. Compromiso de la dirección de la Facultad de Química

El equipo decanal de la FQ, y en particular el/la Decano/a como principal responsable, se compromete a impulsar la aplicación y el desarrollo de todas las actividades relativas al SIGC de la FQ, velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos y liderar la FQ con el objetivo prioritario de prestar servicios que satisfagan las necesidades de los agentes de interés.

Los compromisos del/de la Decano/a en relación al SIGC son:

- ✓ Potenciar la sensibilización de todo el PDI y PAS para conseguir aumentar la satisfacción de los agentes de interés, promoviendo la mejora continua.
- ✓ Hacer difusión de la política de calidad y los objetivos de calidad, potenciando que los grupos de interés participen directamente en su definición y la consecución.
- ✓ Revisar el SIGC periódicamente para evaluar su coherencia, las mejoras introducidas desde la última revisión, las incidencias detectadas y la resolución que se ha dado.
- ✓ Garantizar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios del SIGC.
- ✓ Designar un/a Responsable del SIGC.

4.6. Planificación del SIGC

4.6.1. Política de Calidad

La política de calidad de la Facultad de Química resume la misión, la visión, los objetivos y compromisos generales del centro. El equipo decanal de la FQ define la política de calidad y vela, de forma continua, para su mantenimiento y adecuación. La política de calidad se difunde a toda la organización, garantizando que se comunicada y entendida en todos los niveles de la organización.

El proceso PR-FQ-001 "Elaboración y Revisión de la política y los objetivos de calidad" describe la sistemática para establecer y revisar la política de calidad.

[Política de Calidad](#)

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGC

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.6.2. Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización, determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para conseguirlos.

El equipo decanal de la FQ asegura y está plenamente implicado en la determinación, planificación, evaluación, Revisión y difusión de los objetivos de calidad.

El proceso PR-FQ-001 "Elaboración y Revisión de la política y los objetivos de calidad" describe la sistemática para establecer y revisar los objetivos de calidad.

4.6.3. Definición, revisión i mejora del SIGQ

Se ha definido el proceso PR-FQ-008 "Definición, Revisión y mejora del SIGC", que tiene por objetivo establecer la sistemática para la definición, seguimiento y mejora del SIGC. El proceso asegura la continua adecuación y eficacia del SIGC y permite evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema, incluidos la política de calidad y objetivos de calidad.

4.7. Comunicación

La FQ dispone de diversos canales de comunicación (web, correo electrónico, redes sociales, teléfono, buzón electrónico de sugerencias, visitas presenciales), con los objetivos siguientes:

- Ofrecer información
- Atender y resolver consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Dirección postal	<i>Campus Sescelades</i> C/Marcel·lí Domingo 1, Edificio N4, 43007 Tarragona
Página web	http://www.fq.urv.cat/
Correo electrónico	deganat.fq@urv.cat
Teléfono	Tel. 977 559 799
Buzón de sugerencias	http://www.fq.urv.cat/ca/contacteu/
Facebook	https://www.facebook.com/quimicaURV/
LinkedIn	https://www.linkedin.com/showcase/quimicaurv
Twitter	https://twitter.com/quimicaurv?lang=ca

Como materiales de difusión, la Facultad dispone de trípticos de los grados y másteres en catalán, castellano y/o inglés y también ha elaborado vídeos de cada grado.

La comunicación interna se lleva a cabo a través de comunicaciones vía correo electrónico y de las comisiones y equipos de trabajo descritos en el apartado 3.2. Responsabilidades y funciones.

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad
de Química



4.8. Gestión de los recursos

El equipo decanal de la FQ debe determinar los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el SIGC y para aumentar la satisfacción de los usuarios.

4.8.1. Recursos humanos

El equipo decanal de la FQ se asegura que todas las personas que integran la Facultad y que participan activamente en tareas que afectan a la calidad del servicio sean competentes sumando, en la base de la educación que han recibido, la formación, las habilidades prácticas y la experiencia profesional.

Los colectivos que integran el personal de la FQ son:

- **Personal docente e investigador (PDI).** El PDI se acoge a dos regímenes jurídicos, dependiendo del conjunto de leyes y normas a las que está sometido, y que viene determinado por la naturaleza de su contratación. El PDI funcionario se rige por las normas autonómicas y estatales que desarrollan la legislación general que regula la función pública. El PDI laboral se rige por la legislación laboral de carácter general y por el convenio colectivo del personal docente e investigador laboral de las universidades públicas catalanas.
- **Personal de administración y servicios (PAS).** El PAS se acoge a dos regímenes jurídicos, dependiendo del conjunto de leyes y normas a las que está sometido, y que viene determinado por la naturaleza de su contratación. El PAS funcionario se rige por las normas autonómicas y estatales que desarrollan la legislación general que regula la función pública. El PAS laboral se rige por la legislación laboral de carácter general y por el convenio colectivo del personal laboral de las universidades públicas catalanas. Para ambos colectivos se dispone de un Manual de estructura organizativa del PAS, aprobado en Consejo de Gobierno, una herramienta de gestión organizativa del PAS que integra un conjunto de instrumentos técnicos y organizativos que facilitan y orientan la gestión y planificación de los recursos humanos de la Universidad.

Para todos los servicios y unidades de la URV, se han establecido una serie de procesos, los cuales abarcan la captación y selección del personal; la gestión de los recursos humanos y su evaluación, promoción y reconocimiento. Estos procesos, que forman parte del SIGC de la FQ, se controlan, revisan y mantienen desde el Servicio de Recursos Humanos, en adelante SRH.

4.8.2. Formación

Con el fin de capacitar al personal e incrementar sus competencias genéricas y básicas, así como para obtener la implicación del personal hacia la mejora de la calidad, la URV establece anualmente un Plan de Formación, de acuerdo con las necesidades, donde se establece la manera en que la FQ dota a su personal de la formación necesaria para desarrollar las funciones relacionadas con la calidad del servicio. Este Plan de formación se revisado y evaluado para verificar la eficacia de las acciones formativas según los procesos correspondientes de planificación y seguimiento de la formación. Todas estas acciones están descritas en diversos procesos, aplicables para todos los servicios y unidades de la URV y se controlan, revisan y mantienen desde el SRH, en el caso del PAS, y desde el Instituto de Ciencias de la educación, en el caso del PDI.

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



4.8.3. Ambiente de trabajo

El equipo decanal de la FQ es responsable de determinar y de favorecer el ambiente de trabajo necesario para prestar un servicio que satisfaga los requisitos y las necesidades de estudiantes y personal. Velará, también, porque el espacio físico de desarrollo de la actividad sea adecuado y esté en correctas condiciones de limpieza.

Forman parte del ambiente de trabajo, los aspectos siguientes:

- La prevención de riesgos laborales
- La salud de los trabajadores

Ambos aspectos se gestionan desde la Oficina de Prevención de la URV, tomando como documento marco el Manual de Gestión de la Prevención de Riesgos de la URV.

4.8.4 Gestión de recursos materiales (infraestructuras y servicios)

El Servicio de Recursos Materiales de la URV, en adelante SRM, es la unidad responsable de las infraestructuras (edificios y campus) y de los servicios generales contratados por la URV. Así pues, por un lado, gestiona la construcción y/o remodelación de los edificios e instalaciones generales de la URV y por el otro, se encarga de los pliegos de las licitaciones y de hacer el control y seguimiento de los servicios una vez licitados. Los principales servicios generales son: suministros (agua, electricidad y gas), mantenimiento de instalaciones, limpieza, vigilancia, sistemas de seguridad, jardinería, mantenimiento de obra civil, aparatos elevadores y control de plagas.

Para llevar a cabo esta tarea, el SRM establece un responsable para cada servicio licitado, y que tiene una visión global de los servicios en el conjunto de la URV y un responsable para cada campus/edificio como interlocutor del SRM para todos los servicios contratados a niveles local y para atender las especificidades de cada edificio/campus y sus usuarios. Cada conjunto sea de infraestructuras o de servicios tiene su sistema de gestión de incidencias, que abarca todas las posibles incidencias.

El responsable de organización y recursos de la FQ vela por el mantenimiento de sus infraestructuras y gestiona las incidencias que se producen.

Las incidencias relacionadas con el edificio y las instalaciones se tramitan según lo descrito en el proceso PR-SRM-001 "Incidencias gestión integral de edificios".

La infraestructura informática y de comunicaciones agrupa todos los elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información en el marco de la URV. Las TIC incluyen los siguientes elementos:

- a) Medios que la Universidad pone al servicio de los usuarios y que pueden ser utilizados a través del hardware propiedad de la URV o bien mediante acceso remoto: correo electrónico, plataforma Moodle, u otros servicios de red, a los que se puede acceder desde el catálogo de servicios de la URV y desde el apartado de la intranet "Servicios de red".
- b) Terminales informáticos y otros elementos de hardware de titularidad de la Universidad que permiten acceder a cualquiera de los servicios virtuales enumerados en el apartado

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

anterior o en internet. Se incluyen tanto los terminales informáticos de uso público (salas de informática, biblioteca, etc.), como los terminales de uso privativo asignados al personal de la URV (PDI y PAS), así como los mecanismos que permitan el acceso a la red ofrecidos por la URV, tanto a través de redes con hilo como inalámbricas, aunque se acceda a los mismos mediante aparatos que no sean de titularidad de la URV.

El Servicio de Recursos Informáticos y TIC (SRITIC) tiene la misión de gestionar los sistemas de información, la infraestructura y los servicios de comunicaciones de la URV, dar soporte técnico para desarrollar aplicaciones y optimizar la inversión en tecnología, administrando de manera adecuada los riesgos y las oportunidades asociadas a las TIC. Es la unidad que atiende las necesidades que tiene la URV en la utilización de las tecnologías de la información. Así, diseña y mantiene toda la infraestructura de comunicaciones, protegiéndola ante cualquier peligro informático, coordina todo lo referente al correo electrónico y ejecuta programas como la Red Abierta y el acceso remoto a los recursos electrónicos, que facilitan el trabajo virtual.

La Normativa de uso de las tecnologías de la información y la comunicación de la URV, regula las condiciones de uso de las TIC que la URV pone a disposición de su personal.

La URV dispone de un programa de renovación de equipamiento informático llamado PREI que prevé la renovación de los equipos cada cuatro años. Durante el periodo de garantía de estos equipamientos, el mantenimiento, tanto correctivo, evolutivo como preventivo, se realiza a través del Centro de Atención de Usuarios llamado CAE, que depende del SRITIC.

En relación al software que se emplea para el normal desarrollo de las funciones administrativas, docentes e investigadoras, y para asegurar su buen funcionamiento, se tiene contratado el servicio para el mantenimiento, actualizaciones de versiones y derecho de uso de licencia, así como el soporte y mantenimiento de software.

Las posibles incidencias del ámbito informático se tramitan según lo descrito en el proceso PR-SRITIC-001 "Incidencias informáticas".

4.8.5. Adquisición de bienes y servicios

La Universidad Rovira i Virgili, y por extensión la FQ adquiere bienes y servicios siguiendo lo establecido en la normativa vigente de contratación pública.

Los procedimientos de compra a seguir según la cuantía y la relación de proveedores homologados de la URV se encuentran en la intranet, en los apartados:

"Oficina de Contratación"

<http://intranet.urv.cat:8081/continguts/contractacio/contractacio/index.html>

"Compras"

<http://intranet.urv.cat:8081/continguts/contractacio/compres/1-Portada/Inici.html>

La Facultad realiza el seguimiento de las incidencias con los proveedores de acuerdo con el proceso PR-FQ-017 "Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)" y el proceso PR-FQ-018 "Gestión de los recursos materiales y servicios (URV)", y se evalúan los resultados en el proceso PR-FQ-03" Seguimiento y mejora de titulaciones".

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.9. Desarrollo de la enseñanza

La FQ dispone de procesos para el desarrollo de sus titulaciones, incluyendo las prácticas externas, la movilidad, el Trabajo de Fin de Grado y de Máster, y la orientación al estudiante, que tienen como finalidad esencial favorecer aprendizaje del estudiante.

La FQ también dispone de mecanismos para revisar e informar sobre las normativas y otras disposiciones que afectan a los estudiantes: reglamentos, uso de las instalaciones, calendarios, horarios, etc.

4.10. Seguimiento y mejora continua

La FQ planifica e implanta actividades de seguimiento y medida para asegurar la eficacia del SIGC y su mejora continua.

La FQ garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados del seguimiento de las titulaciones y del SIGC para la toma de decisiones y la mejora continua de la calidad de la enseñanza.

Con este objetivo se establece un sistema de indicadores que constituyen una herramienta y una fuente de información para el seguimiento, Revisión, mejora continua y rendición de cuentas de las titulaciones de la FQ y su SIGC.

El sistema de indicadores está soportado por un sistema informático, el Sistema Integrado de Información y Análisis (SINIA) de la URV, que permite explotar los datos de forma agregada y detallada, detectando las variaciones de tendencias, obteniendo unos resultados coherentes, consistentes y comparables entre varios períodos de tiempo.

La FQ ha tenido siempre en consideración la opinión de todos los agentes de interés y la mejora continua como base de su funcionamiento diario. Por esta razón, periódicamente, se hace el seguimiento de la información relativa a la percepción de los agentes de interés en cuanto al cumplimiento de sus requisitos, mediante la evaluación de los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo. La gestión de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones queda definida en el proceso PR-FQ-015 "Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones".

4.11. Información pública y rendición de cuentas

En cada uno de los procesos definidos en el SIGC especifica cómo se hace pública la información y cómo se realiza el rendimiento de cuentas.

La rendición de cuentas interna en la URV se realiza presentando los informes y/o resultados de cada uno de los procesos que conforman el SIGC, los órganos de gobierno y representación siguientes:

1. Comisión de Seguimiento y Calidad Docente de la FQ
2. Junta de la Facultad de Química.
3. Consejo de Gobierno y sus comisiones delegadas
4. Claustro de la Universidad
5. Consejo Social

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGC

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

En todas hay representación de profesores, estudiantes y PAS, que reciben información y tienen la capacidad de solicitar explicaciones detalladas, y discutir y rebatir las argumentaciones presentadas y proponer alternativas.

La FQ publica los informes de seguimiento de titulaciones y los principales indicadores de seguimiento en el apartado de Calidad de su página web. Así, la información está disponible para todos los agentes implicados, tanto internos como externos a la Universidad, y para el público en general.

Para la rendición de cuentas externa, la FQ facilita el acceso a la información a través del apartado Calidad dentro de la web. En este espacio se puede encontrar: la Política de Calidad, el Manual de Calidad, los procesos que integran el SIGC, las memorias verificadas de las titulaciones, los informes de seguimiento de las titulaciones y del centro, que incluyen indicadores de rendimiento académico, de prácticas Externas, de movilidad, y encuestas de satisfacción de PDI y estudiantes, entre otros.

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ

Aprobado por:

Junta de Facultad
de Química

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Anexo 1. Correspondencia entre las directrices del programa AUDIT¹ y la documentación del SIGQ

Procesos	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6	Directriz 7
Elaboración i Revisión de la política i los objetivos de calidad		X						
Planificación de titulaciones			X					
Aprobación interna de titulaciones			X					
Concreción e implementación del modelo de docencia no presencial de las titulaciones			X					
Seguimiento y mejora de titulaciones			X	X			X	
Modificación de titulaciones			X					
Suspensión de titulaciones			X					
Definición del perfil de ingreso, captación y matrícula de los estudiantes de grado				X				
Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en Másteres universitarios				X				
Ejecución de la matrícula				X				
Planificación y organización de la matrícula				X				
Difusión de la información a los estudiantes				X				
Evaluación de la satisfacción del usuario				X				
Orientación al estudiante				X				
Orientación profesional				X				
Gestión del trabajo de fin de grado/trabajo de fin de Máster				X				
Desarrollo de la enseñanza				X				
Gestión de los estudiantes entrantes				X				
Gestión de los estudiantes salientes				X				

¹ PROGRAMA AUDIT. Directrices, definición y documentación de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria. Documento 02. V. 3.0-14/06/10

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad de Química

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Procesos	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6	Directriz 7
Gestión de las prácticas externas curriculares				X				
Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones				X				
Mantenimiento plantillas y planificación docente					X			
Gestión de los recursos docentes					X			
Selección, contratación y acogida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Evaluación y Promoción PDI					X			
Gestión de nóminas					X			
Gestión de la Seguridad Social					X			
Gestión de la Salud					X			
Gestión del Plan de Pensiones					X			
Difusión					X			
Gestión de la formación del PDI					X			
Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)						X		
Gestión de los recursos materiales y servicios (URV)						X		
Incidencias gestión integral de edificios						X		
Incidencias informáticas						X		
Acreditación de titulaciones							X	
Publicación de información sobre titulaciones								X
Control documental y registros	X							
Definición, Revisión y mejora del SIGQ	X							

Directriz 0. Aspectos generales del SIGQ

Directriz 1. Política y Objetivos de Calidad

Directriz 2. Diseño de la oferta formativa

Directriz 3. Desarrollo de la enseñanza

Directriz 4. Personal académico y de apoyo a la docencia

Directriz 5. Servicios y recursos materiales

Directriz 6. Resultados de la formación

Directriz 7. Información pública

Elaborado por:

Decano/a Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGQ




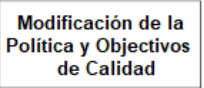

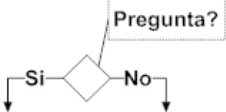


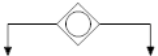




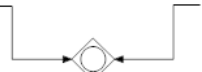
Aprobado por:

Junta de Facultad de Química



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Anexo 2. Leyenda de símbolos de los diagramas de flujo

		Inicio/Fin del proceso/conector		Conector
		Actividad manual		Flujo no paralelo exclusivo: el flujo puede seguir por una de las actividades posteriores
		Decisión		Flujo paralelo: a partir del símbolo el flujo debe continuar por todas las actividades posteriores
		Interacción con una aplicación informática		Flujo no paralelo: el flujo puede seguir por una o varias de las actividades posteriores (no es obligatorio para todas)
		Registro/evidencia del proceso. Se identificarán con letras para seguir la trazabilidad entre ficha y diagrama		Flujo no paralelo exclusivo: se ejecutarán las actividades de una sola rama de la bifurcación
		Proceso		Flujo paralelo: todas las actividades anteriores a este símbolo deben ejecutarse
				Flujo no paralelo: no es necesario que todas las actividades anteriores se ejecuten

Elaborado por:
Decano/a Facultad

Revisado por:
Responsable del SIGQ

Aprobado por:
Junta de Facultad de Química