



Manual de qualitat del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

FACULTAT DE QUÍMICA

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Relació de modificacions

NUM. VERSIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
1.0	Versió inicial	02/07/2010
2.0	1, 2, 3, 4, 5, i 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 i del 6.3: Incorporació processos nou SIGQ URV (PR-FQ-003, PR-FQ-006, PR-FQ-008)	14/12/2015
3.0	Revisió de tot el procés per actualitzar-lo a les directrius actuals.	12/04/2019
4.0	Canvis de denominació de serveis/unitats de la URV. Substitució de BOX per OneDrive. Apartat 2: Incloure renovació acreditació del màster TCA i revisió dels rànquings. Apartat 3: Introducció de la figura de "Responsable d'Igualtat"	26/02/2020

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



ÍNDEX

1. GENERALITATS	4
1.1. PROPÒSIT DEL MANUAL	4
1.2. REFERENTS	4
2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT DE QUÍMICA.....	5
3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS	9
3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA	9
3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS	9
4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....	17
4.1. ABAST I EXCLUSIONS	17
4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS	17
4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS.....	18
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	20
4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ	21
4.6. PLANIFICACIÓ DEL SIGQ.....	21
4.7. COMUNICACIÓ	22
4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS.....	23
4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	26
4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA	26
4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES.....	26
ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTIUS DEL PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SIGQ.....	28
ANNEX 2. LLEGENDA DE SÍMBOLS DELS DIAGRAMES DE FLUX	30



1. GENERALITATS

1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present Manual de Qualitat (en endavant Manual) és definir les línies mestres del sistema intern de garantia de la qualitat (en endavant SIGQ) de la Facultat de Química (en endavant FQ).

El Manual és el document bàsic per descriure el SIGQ de la Facultat de Química i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i estructura i responsabilitats.

Aquest Manual és propietat de la URV, i la informació que conté és d'ús i propietat exclusiva de la FQ.

1.2. Referents

La definició i el desenvolupament del SIGQ té en consideració els referents següents:

- Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior.
- Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i modificacions posteriors.
- Documents i directrius del programa AUDIT.
- Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials.
- Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat d'AQU

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT DE QUÍMICA

La Facultat de Química és un dels centres en què s'estructura la Universitat Rovira i Virgili (URV), que està plenament relacionat amb l'entorn, atès que es troba al mig del que és el nucli petroquímic i industrial més gran del sud d'Europa. És per aquest motiu que va ser un dels centres pioners de la URV amb presència a les comarques tarragonines des de 1971. El centre va estar vinculat a la Universitat de Barcelona fins el curs acadèmic 1992-93 en que es va integrar a la Universitat Rovira i Virgili.

La Facultat de Química porta gairebé 50 anys generant coneixement i professionals de qualitat en l'àmbit de la química i la bioquímica. Al llarg d'aquests anys s'ha anat consolidant com un centre reconegut no tan sols en l'àmbit universitari i científic, sinó també en el professional de l'entorn, per la seva qualitat acadèmica i nivell assolit pels seus titulats.

La FQ ofereix una formació basada en l'experiència del seu equip docent i en l'aplicació de les noves tecnologies, molt lligada a la pràctica i l'experimentació, tant en el laboratori com en la indústria. Actualment, els ensenyaments que s'hi imparteixen són els següents:

Graus

- Grau de Bioquímica i Biologia Molecular (GBBM):
Està adscrit a la branca de coneixement de Ciències i s'imparteix de forma presencial. Forma part del Programa Formatiu en Biociències, juntament amb el Grau de Biotecnologia, impartit a la Facultat d'Enologia, amb el qual comparteix 120 ECTS. Això ha potenciat l'oferta d'un doble grau de Biotecnologia/Bioquímica i Biologia Molecular que s'imparteix des del curs 2014-2015. El Grau de Bioquímica i Biologia Molecular té dues mencions: a) Nutrició Molecular, i b) Bioquímica Clínica i Forense. Ha renovat l'acreditació amb menció vers l'excel·lència el 21/03/2017 i té acreditada amb excel·lència la "Interacció entre recerca i docència" des de l'11/01/2018.
- Grau de Química (GQUI):
Està adscrit a la branca de coneixement de Ciències i s'imparteix de forma presencial. El Grau de Química té dues mencions: a) Química industrial i aplicada, i b) Química per a la recerca i el desenvolupament. La FQ és pionera a Espanya en impartir el Grau de Química íntegrament en anglès des del curs 2017-18. Ha renovat l'acreditació amb menció vers l'excel·lència el 21/03/2017 i té acreditada amb excel·lència la "Interacció entre recerca i docència" des de l'11/01/2018.

Màsters

- Màster en Genètica, Física i Química Forense (MGFOF). Està adscrit a la branca de Ciències. L'equip docent compta amb la participació de professionals de la Divisió de Policia Científica, de la Divisió de Trànsit del Cos de Mossos d'Esquadra, de l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de Catalunya, de l'*Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses* i de la Fiscalia de l'Audiència de Tarragona.
- Màster en Nutrició i Metabolisme (MNIM). És un màster interuniversitari en el que participa la Universitat de Barcelona (UB). Està adscrit a la branca de Ciències de la Salut. S'imparteix a la FQ i a la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut de la URV i a la Facultat de Farmàcia i a la Facultat de Biologia de la UB. El màster es va implantar el curs 2006-07, d'acord amb el RD 56/2005, originat pel doctorat interuniversitari del mateix nom. Posteriorment va ser verificat pel procediment abreujat, per adaptar-se al RD 1393/2007 a partir del curs 2010-11. Fruit de la

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

necessitat d'establir un nou conveni entre les universitats participants, es va sotmetre al procés de reverificació, i les actualitzacions es van implantar a partir del curs 2012-13. El màster s'imparteix de forma presencial amb algunes assignatures virtuals i compta amb la col·laboració de la Universitat de les Illes Balears (UIB) i té tres especialitats: Recerca, Aliments saludables i Nutrició Clínica. Ha renovat l'acreditació el 17/01/2017 i té acreditada amb excel·lència la "Interacció entre recerca i docència" des de l'11/01/2018.

- Màster en Síntesi, Catàlisi i Disseny Molecular (MSCDM). Està adscrit a la branca de Ciències i es desenvolupa entre la FQ de la URV i l'Institut Català d'Investigació Química (ICIQ), impartint-se íntegrament en anglès de forma presencial. En 2006 es va implantar el màster oficial en Catàlisi, d'acord amb el RD 56/2005, que va evolucionar al màster en Síntesi i Catàlisi (2009). L'extinció d'aquest i del Màster en Química Teòrica i Computacional va originar una evolució dels mateixos, oferint formació científica que inclou nous mètodes de síntesi, desenvolupament de catalitzadors, disseny computacional i gestió de processos químics respectuosos amb el Medi Ambient. Ha renovat l'acreditació amb menció vers l'excel·lència el 21/03/2017 i té acreditada amb excel·lència la "Interacció entre recerca i docència" des de l'11/01/2018.

Doctorats

- Ciència i Tecnologia Química
- Nutrició i Metabolisme

A més, també s'ofereixen:

- Màster interuniversitari en Tècniques Cromatogràfiques Aplicades, adscrit a la branca de Ciències i presencial, coordinat per la Universitat Jaume I (UJI) i on també participa la Universitat de Girona. El conveni interuniversitari estableix que la UJI elabora l'informe anual de seguiment i les universitats participants subscriuen el Sistema de Garantia de Qualitat implementat a la Universitat coordinadora. El títol ha renovat l'acreditació en data 05/06/2019, després de rebre informe favorable de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (30/04/2019). La informació del sistema de qualitat del títol es pot consultar al web de la UJI (<https://www.uji.es/>).
- Màster propi en Eines per al Desenvolupament Professional a la Indústria des del curs 2016-17. Més de 40 experts d'empreses del sector petroquímic, cosmètic, agroalimentari, de tractaments d'aigües, entre d'altres, participen com a docents en aquest màster. Té dos especialitats: Química/Energia i Química Aplicada.

A més d'aquests ensenyaments, professors de la FQ participen en altres programes de Grau, Màster i Doctorat, la qual cosa demostra el caràcter multidisciplinari de la recerca que es desenvolupa en el nostre centre.

Des del curs 2017-18 s'ofereix un curs de formació continuada de 60 h amb el títol La Indústria 4.0 Excel·lència Operacional i Eines LEAN, adreçat a empresaris de tots els àmbits interessats a millorar la competitivitat i eficiència de la seva empresa així com a professionals d'organitzacions i/o indústries que treballen mitjançant processos i que volen conèixer i preparar-se per als reptes tecnològics d'un futur immediat (2020-2025).

Elaborat per:

Degà/na Facultat

Revisat per:

Responsable del SIGQ

Aprovat per:

Junta de Facultat
de Química



La importància del pol químic industrial i la presència de la FQ han portat a ubicar al Campus Sescelades un **clúster d'excel·lència de recerca en Química** integrat per l'Institut Català d'Investigació Química, el Centre Tecnològic de la Química de Catalunya, integrat en Eurecat, i l'Institut de Recerca en Energia de Catalunya (seu IREC Tarragona), tots tres, centres de recerca estratègics, tant des del punt de vista econòmic com mediambiental. La FQ, com a centre de la URV, forma part del clúster químic **ChemMed Tarragona**, un projecte impulsat per l'AEQT i Port de Tarragona amb l'objectiu de projectar a l'àmbit internacional l'atractiu i la competitivitat del territori per a la indústria, la investigació i la logística de la Química.

En l'àrea de Tarragona també s'ha desenvolupat un **clúster potent de recerca en Bioquímica**, concretament en les àrees de Nutrició i Salut, estant ubicats el Centre Tecnològic de Nutrició i Salut (CTNS), l'Institut d'Investigació Sanitària Pere Virgili (IISPV), l'Institut d'Investigació i Tecnologia Agroalimentària (IRTA) i el Tecnoparc. Aquest entorn empresarial i de recerca potencia les oportunitats que ofereix la Facultat, amb programes de pràctiques en la indústria, de mobilitat internacional i participació en els programes d'investigació dels seus grups de recerca.

La URV forma part i impulsa, juntament amb vuit organismes públics de recerca de referència en els seus àmbits, quatre parcs científics i tecnològics, centres tecnològics, hospitals i associacions empresarials de les comarques de Tarragona, una agregació estratègica, anomenada **Campus d'Excel·lència Internacional Catalunya Sud (CEICS)**, que va obtenir la menció de CEI d'àmbit regional Europeu a la convocatòria 2010 de Campus d'Excel·lència Internacional del Ministerio de Educación amb l'objectiu d'esdevenir un referent internacional entre altres en els àmbits de la **química i energia, la nutrició i la salut**. L'objectiu del CEICS és esdevenir una **regió del coneixement** on s'ofereixi formació de reconegut prestigi, amb una incidència especial en els estudis de postgrau dels àmbits prioritaris, on es produeixi una investigació d'excel·lència i on les empreses creïn lligams, siguin més competitives i s'estableixin en un entorn especialitzat en els cinc àmbits de referència.

Un dels principals objectius de la FQ és que els estudiants desenvolupin la capacitat d'anàlisi i deducció a més de la creativitat, alhora que adquireixen els coneixements i les tècniques més avançades de la Química i la Bioquímica i Biologia Molecular. Aquests estudis obren les portes a un futur professional ampli i divers en camps com el petroquímic, l'alimentari, el farmacèutic, l'energètic, el biomèdic, el mediambiental o la recerca i la docència entre d'altres. La Facultat de Química signa al voltant 250 convenis cada curs acadèmic per a la realització per part dels seus estudiants de pràctiques externes, Treball de Fi de Grau o Treball de Fi de Màster en empreses. Fruit d'aquesta tasca és el reconeixement del nostre entorn industrial on, com a exemple, **DOW Chemical** ha escollit la URV com una de les 8 universitats estratègiques a Europa, Africa i Orient Mitjà, en el camp de la Química, d'entre 8000 universitats.

La URV és la millor universitat per estudiar el Grau de Química i el Grau de Bioquímica i Biologia Molecular a Espanya segons l'U-rànquing 2017, 2018 i 2019. A més, és la primera Universitat de l'Estat en la disciplina de Química i l'única situada en el top 100 segons el Shanghai Ranking's Global Ranking of Academic Subjects 2019. Quant a les instal·lacions, des del curs 2004-05 la Facultat s'ubica al Campus Sescelades en un edifici compartit amb la Facultat d'Enologia. L'edifici es distribueix en quatre nivells, amb una superfície total de 18.832 m² i disposa de 21 aules, 51 laboratoris i 77 despatxos, a més de sala de Graus i 3 sales seminari. A la FQ s'ubiquen els departaments de Química Analítica i Química Orgànica, el de Química Física i Inorgànica i el de Bioquímica i Biotecnologia. Els laboratoris de docència

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

estan dotats d'un modern equipament instrumental que lligat a la baixa ratio nombre d'alumnes/professor facilita que els estudiants puguin fer servir tot tipus d'instruments i equipament científic durant les pràctiques de laboratori de la carrera.

La FQ organitza de manera habitual cursos de formació dirigits a estudiants de Grau per complementar la seva formació en temes mediambientals, d'innovació i inserció laboral. La innovació i la creativitat han de ser claus en la superació dels reptes de futur de la societat. La URV s'ha afegit a la plataforma DEMOLA per trobar solucions a reptes d'empreses i institucions a través de la innovació. És una iniciativa internacional i multidisciplinària que genera aliances amb universitats i empreses. Cada repte genera un resultat en forma de nou concepte o prototip d'aplicació real per a les empreses o institucions que els plantegen. Al llarg de tres edicions, estudiants de Grau i Màster de la Facultat de Química han participat en diversos equips multidisciplinaris, un dels quals ha iniciat el camí de crear una *start up*. Cal destacar també la important relació de la Facultat de Química amb els centres de secundària, especialment de les comarques de Tarragona, amb l'organització d'activitats dirigides tant a estudiants com a professorat de secundària i el desenvolupament d'activitats per primària, per incentivar vocacions científiques.

Adreça de la Facultat de Química

Campus Sescelades

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

Tel. 977 559 799 Fax. 977 558 237

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

Vídeo promocional de la Facultat 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>

Elaborat per:

Degà/na Facultat

Revisat per:

Responsable del SIGQ

Aprovat per:

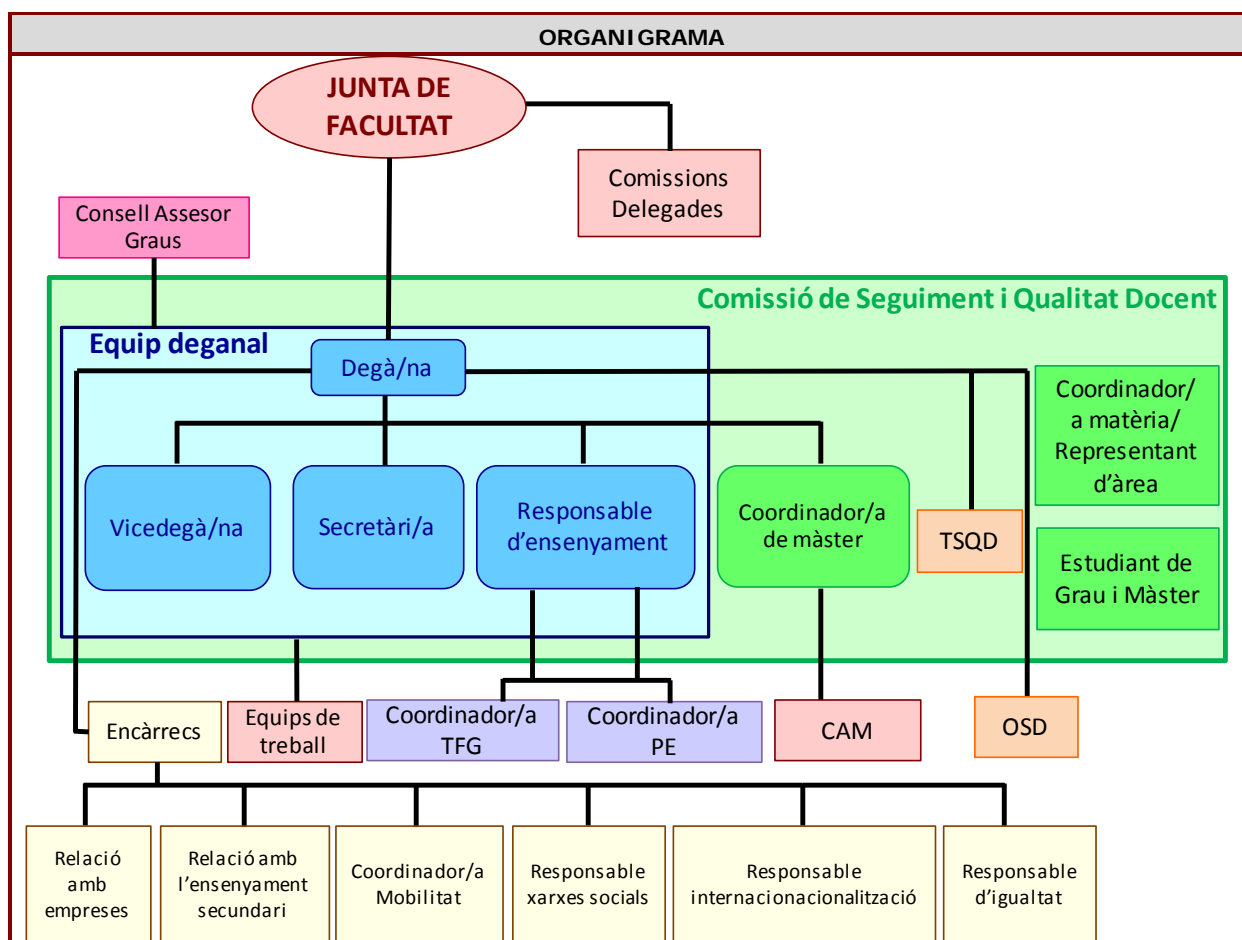
Junta de Facultat
de Química



3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

3.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de la FQ es descriu mitjançant l'organigrama següent:



3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, la FQ s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau i màster i altres títols adscrits al centre. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 19 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

L'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili defineix, per als centres, els òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i els òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, la FQ, seguint el seu Reglament, ha creat comissions i grups de treball específics i el/la degà/na, ha designat diferents responsables/coordinadors/es d'acord amb els processos del SIGQ.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



a) Òrgan col·legiat de govern i representació

- ✓ **Junta de Facultat** (art. 60 de l'Estatut de la URV): És l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat.

b) Òrgans unipersonals de govern i representació

- ✓ **Degà/na** (art. 74 de l'Estatut de la URV): s'encarrega de representar el centre; dirigir i coordinar les seves funcions i activitats; dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Facultat, la qual convoca, presideix i executa i fa complir els seus acords; proposar al rector el nomenament o cessament de l'equip Deganal entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet adscrit; exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis de la Facultat, i totes les altres funcions que li atribueixen els *Estatuts de la URV* i aquelles altres relatives al centre que ni aquests ni el reglament de centre no atribueixen a la Junta de Facultat.
- ✓ **Vicedegà/na** (art. 76 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel/per la rector/a a proposta del/de la degà/na, exerceix les funcions que aquest/a li encomana, i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.
- ✓ **Secretari/ària** (art. 77 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel/per la rector/a a proposta del/de la degà/na, redacta i custodia les actes de la Junta de Facultat, expedeix els certificats dels acords adoptats i de les certificacions necessàries en la gestió administrativa del centre.
- ✓ **Responsables d'ensenyament** (art. 78 de l'Estatut de la URV): Nomenats/des pel/per la rector/a, a proposta del/de la degà/na, entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet, s'encarreguen, sota la direcció del/de la degà/na, de la programació acadèmica, la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per desplegar els ensenyaments, el seguiment de la qualitat i els plans de millora d'aquests ensenyaments, així com de la formulació de les propostes corresponents.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'**equip Deganal** de la Facultat. L'equip deganal, com a màxim responsable de la garantia de la qualitat, té les funcions següents:

- ✓ Verificar la planificació del SIGQ de la Facultat, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SIGQ, de la Política i els Objectius de la Qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.
- ✓ Rebre i, en el seu cas, coordinar la formulació dels objectius anuals i realitzar el seguiment de la seva execució.
- ✓ Realitzar el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors associats als mateixos.
- ✓ Controlar l'execució de les accions correctives i/o preventives, de les actuacions derivades de la revisió del sistema, de les accions de resposta als suggeriments, queixes i reclamacions i, en general, de qualsevol projecte o procés que no tingui assignat específicament un responsable per al seu seguiment.
- ✓ Estudiar la implantació de les propostes de millora del SIGQ suggerides per la resta de membres de la Facultat i elevar-les a la Junta de Facultat, si correspon.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Decidir la periodicitat i la durada, dins del seu àmbit de competència, de les campanyes de recollida d'enquestes de mesura de la satisfacció dels grups d'interès.
- ✓ Proposar criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se dels resultats de les enquestes de satisfacció.

c) Òrgans consultius

- **Consell Assessor** (art. 93 de l'Estatut de la URV): La seva funció és assessorar sobre els continguts i habilitats formatives que el mercat laboral necessita d'un titulat en l'àmbit propi dels plans d'estudis. Està formada per professionals de diferents sectors industrials i de recerca, a més de professorat de secundària. La Facultat de Química té el Consell Assessor del Grau de Química i el Consell Assessor del Grau de Bioquímica i Biologia Molecular.

d) Altres òrgans, càrrecs i responsables

d.1) La *Normativa d'Estudis de Màster de la Universitat Rovira i Virgili* estableix com a òrgans responsables dels màsters universitaris:

- ✓ **Coordinador/a de Màster**: Exerceix aquesta funció un/a professor/a doctor/a a temps complet, nomenat pel/per la rector/a a proposta del/de la degà/na, que s'encarrega de dur a terme l'organització acadèmica i vetllar per la coherència de la docència del màster; coordinar els recursos humans i materials necessaris; fer el seguiment de la qualitat i dels plans de millora del màster, i elaborar la documentació necessària per als processos de seguiment, modificació i acreditació del programa; vetllar per la publicitat adequada de la guia docent i els programes dels ensenyaments; garantir l'atenció adequada a l'estudiantat, en tots els aspectes acadèmics; vetllar pel compliment dels horaris previstos en els aularis predeterminats; col·laborar amb la resta de coordinadors en els màsters interuniversitaris, segons s'indiqui en el conveni, i col·laborar en els processos de captació, admissió i acollida.
- ✓ **Comissió Acadèmica de Màster (CAM)**: Les seves funcions són assistir al/a la coordinador/a de màster en les tasques de gestió; aprovar l'admissió dels/de les estudiants que accedeixen al Màster; proposar al centre la resolució de les sol·licituds de reconeixement de crèdits; establir criteris d'avaluació i resoldre conflictes que puguin sorgir; vetllar pel seguiment i millora contínua, i altres que li encomani el/la coordinador/a.

d.2) El/La degà/na, d'acord amb els processos del SIGQ, ha designat els/les responsables següents:

- ✓ **Responsable del SIGQ**. Les seves funcions, assumides pel/per la vicedegà/na de la FQ, són:
 - ✓ Garantir la implantació, manteniment i revisió periòdica del SIGQ de la Facultat.
 - ✓ Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ de la Facultat.
 - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del SIGQ.
 - ✓ Informar l'equip deganal sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats amb el SIGQ.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el/la degà/na de la Facultat.

Elaborat per:

Degà/na Facultat

Revisat per:

Responsable del SIGQ

Aprovat per:

Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ **Responsable de procés:** Les seves funcions són:
 - ✓ Vetllar per l'assoliment dels objectius establerts al procés del qual és responsable.
 - ✓ Elaborar, revisar i mantenir actualitzat el procediment que descriu el procés del qual és responsable.
 - ✓ Establir, definir, mesurar, calcular i mantenir actualitzats els indicadors necessaris per controlar i fer el seguiment del procés del qual és responsable.
 - ✓ Dissenyar els formats i/o formularis necessaris pel control del procés.
 - ✓ Establir les evidències i registres que s'han de recollir i definir la forma de conservació.
 - ✓ Millorar contínuament el procés del qual és responsable.

Altres figures d'interès en el centre són:

- ✓ **Ei/La coordinador/a de PE, coordinador/a de TFG i coordinador/a de TFM** són responsables del seguiment d'aquestes assignatures. Es duen a terme reunions entre el professorat implicat en l'assignatura i els/les coordinadors/es per tal de planificar i dur a terme les diferents tasques. En el cas de les PE, el/la coordinador/a també es comunica (via reunions, telèfon i/o e-mail) amb els/les tutors/es professionals per organitzar l'assignatura. Ei/La Responsable d'Ensenyament mantenen reunions amb els/les coordinadors/es del TFG i PE per avaluar el funcionament d'aquestes. Ei/La Coordinador/a de Màster fa el mateix amb els/les coordinadors/es del TFM.
- ✓ **Coordinador/a Pla d'Acció Tutorial (CPAT):** Professor/a a temps complet de la FQ que coordina les accions recollides en el Pla d'Acció Tutorial (PAT) de la FQ.
- ✓ **Coordinador/a de mobilitat:** designat/da pel/per la degà/na de la FQ, coordina les activitats realitzades en el marc de la mobilitat tant a nivell nacional o internacional, fomentant tant la sortida dels nostres estudiants per fer assignatures en altres Universitats o empreses com la incorporació d'estudiants estrangers en els nostres ensenyaments.
- ✓ **Encàrrec de relació amb les empreses:** designat/da pel/per la degà/na de la FQ, la seva tasca consisteix en mantenir una relació propera amb les empreses del nostre entorn com a interlocutors importants de la Facultat de Química amb la finalitat de mantenir i augmentar les col·laboracions a llarg termini.
- ✓ **Encàrrec de relació amb l'ensenyament secundari:** designat/da pel/per la degà/na de la FQ, la seva funció principal és el manteniment i gestió d'una àmplia oferta de conferències i xerrades de divulgació en els centres de secundària així com la col·laboració de la Facultat en el desenvolupament de treballs de recerca de batxillerat.
- ✓ **Responsable de xarxes socials:** designat/da pel/per la degà/na de la FQ, gestiona les xarxes socials de la FQ (Facebook, Twitter, LinkedIn).
- ✓ **Responsable d'internacionalització:** designat/da pel/per la degà/na de la FQ, té com a finalitat la cerca d'Universitats estrangeres amb les que establir programes *Study Abroad* així com dobles titulacions.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ **Responsable d'igualtat:** designat/da pel/per la degà/na de la FQ, és la persona de referència del centre per a les qüestions relacionades amb la igualtat de gènere.

d.3) Finalment, la Facultat ha constituït també diferents comissions i grups de treball per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en el seu reglament:

- ✓ **Comissió de Comissió de Seguiment i Qualitat Docent (CSQD):** Òrgan clau de la FQ per avaluar els resultats acadèmics i fer propostes de millora en els graus i màsters. La presideix el/la Degà/na del centre i està constituïda per tot l'Equip Deganal del centre (degà/na, vicedegà/na, secretari/a, responsables d'ensenyament), representants de les àrees de docència majoritàries dels graus (química analítica, química física, química inorgànica i química orgànica, bioquímica, cristal·lografia i física), coordinadors/es de màsters, estudiants (un/a representant de cada Grau i un/a estudiant de màster) i el/la Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent.
- ✓ **Comissió Permanent:** Delegada de Junta de Facultat per donar sortida a temes urgents o de tràmit, i mantenir una coordinació estreta amb els departaments. La presideix el/la degà/na, i està constituïda per l'equip deganal, els directors dels departaments adscrits a la Facultat o persona en qui deleguin, un membre del PAS i un/a alumne.

Altres comissions del centre i equips de treball que incideixen en la coordinació docent són:

- **Grup de treball Biblioteca CRAI Facultat de Química.** Es reuneix un cop a l'any per repartir el pressupost del CRAI entre les diferents àrees de docència de la FQ per comprar llibres i revistes científiques de bibliografia bàsica i complementària de Grau i Màster així com per actualitzar-se en els serveis que presta el CRAI. Presidida per/per la degà/na i formada per un/a representant de cada àrea amb docència a la Facultat, el/la cap del CRAI i dos estudiants.
- **Comissió electoral.** És la comissió encarregada d'organitzar i portar a terme les eleccions als diferents òrgans de govern del centre i de la URV amb representació de la FQ. Presidida pel/per la vicedegà/na i formada pel/per la secreta/ària de Facultat, un/a professor/a, el/la tècnic/a de l'oficina de suport a deganat (PAS) i un/a estudiant de Grau. L'ED és actiu en la incorporació d'estudiants als òrgans de govern del centre i de la URV, i en el període de presentació de candidatures, va a les aules a explicar als estudiants la importància de tenir veu en els òrgans de decisió.
- **Comissió de seguretat.** Comissió que tracta tots aquells temes relacionats amb la seguretat i prevenció d'accidents als laboratoris de docència de la FQ. Presidida pel/per la vicedegà/na, que actua com a Responsable de la seguretat de la FQ, i formada per un/a representant de cada àrea dels departaments participants a la FQ, un/a tècnic/a de laboratori de suport a la docència (PAS) i un/a estudiant.
- **Comissió d'internacionalització.** Aquesta comissió té per objectiu l'elaboració i el seguiment del pla d'internacionalització de la FQ. Presidida pel/per la degà/na, està formada per l'equip deganal, els/les coordinadors/es de màster, els/les directors/es dels 3 departament adscrits a la Facultat, el/la coordinadora de mobilitat i el/la tècnic/a de qualitat docent (PAS).
- **Equip de treball d'activitats per a secundària:** Aquest equip de treball proposa i organitza activitats dirigides als/a les estudiants i professorat de secundària. Està

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

presidit pel/per la vicedegà/na de la FQ i està format per professors/es de les diferents àrees de coneixement dels departaments participants a la FQ.

- **Equip de treball de les Jornades sobre Química Verda:** Aquest equip de treball proposa i organitza les activitats que cada any es porten a terme durant el mes d'abril per fomentar una pràctica de la Química que posi en valor els principis de sostenibilitat i respecte pel medi ambient. Està coordinat per un/a professor/a de la FQ (càrrec retatiu) i el formen representants de les diferents àrees de coneixement dels departaments químics de la FQ.
- **Equip de treball sobre visibilitat de les dones científiques:** està presidit pel/per la vicedegà/na de la FQ i format per professors/es de les diferents àrees de coneixement de la FQ en col·laboració amb l'ICIQ, i amb l'assessorament de l'Observatori de la Igualtat de la URV, per dissenyar activitats per donar visibilitat a les dones científiques que puguin fer servir el professorat de primària i secundària per treballar amb els/les seus/seves alumnes.

e) Subunitats de la FACULTAT/CENTRE

e.1) Oficina de Suport a la Deganat (OSD)

L'OSD dona suport a la gestió del deganat en l'àmbit de la programació acadèmica, la gestió pressupostària, la qualitat, l'organització i administració de la Facultat, així com les relacions i la projecció exterior. Les seves funcions principals respecte al centre són:

- ✓ Suport a l'equip deganal i als òrgans col·legiats de la Facultat.
- ✓ Gestió i difusió el pla d'ordenació acadèmica (POA) dels ensenyaments adscrits.
- ✓ Elaboració de la Guia Docent i la memòria anual.
- ✓ Gestió dels espais.
- ✓ Gestió del pressupost i l'inventari patrimonial.
- ✓ Suport a les accions de captació i de projecció exterior.
- ✓ Suport als actes institucionals organitzats per la Facultat.
- ✓ Gestió de beques de col·laboració assignades.
- ✓ Gestió dels processos electorals, també dels departaments adscrits, i suport als d'àmbit general.
- ✓ Suport en la gestió de les pràctiques externes.
- ✓ Suport en la gestió del Pla Estratègic de Qualitat de la Facultat.
- ✓ Suport a la coordinació de mobilitat.
- ✓ Manteniment i actualització de la pàgina web.
- ✓ Gestió i elaboració documental de processos administratius.
- ✓ Seguiment de l'activitat docent del professorat.
- ✓ Atenció als usuaris.

El/la **Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (TSQD)** de l'OSD té les funcions següents:

- ✓ Suport en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments adscrits a la Facultat i plans de millora.
- ✓ Seguiment de tot el procés de documentació del desenvolupament i avaluació dels diferents programes formatius i especialment del procés d'avaluació dels aprenentatges dels estudiants.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Suport a l'equip deganal en el procés de garantir la qualitat dels ensenyaments dels quals són responsables i en el desenvolupament d'instruments de qualitat.
- ✓ Desenvolupament d'estudis per documentar els processos relacionats amb la qualitat institucional.
- ✓ Suport a la creació, disseny i desenvolupament de nous ensenyaments de grau i màster.
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) en coordinació amb la unitat metodològica.
- ✓ Actualització de la informació del SIGQ a la web del centre.

e.2) Secretaria de gestió acadèmica de Campus

La secretaria és la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a aquells tràmits administratius que afecten els expedients dels estudiants de la Facultat.

Ofereix informació administrativa i acadèmica a l'alumnat i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència.

- ✓ Organització i execució de la matrícula anual, mitjançant els instruments habilitats i d'acord amb les directrius funcionals de la direcció del centre i del Servei de Gestió Acadèmica.
- ✓ Custòdia i actualització d'expedients dels alumnes del centre i expedició de documentació.
- ✓ Gestió d'actes d'avaluació docent.
- ✓ Gestió de títols de grau, màster i doctorat.
- ✓ Punt d'atenció i informació d'alumnes, professorat i públic en general.
- ✓ Registre auxiliar de documents.
- ✓ Digitalització de certificats digitals.
- ✓ Participació i suport a les comissions de centres i a l'equip de direcció de centre en aquelles funcions definides i que siguin de la seva competència.

e.3) Oficina Logística de Campus

L'Oficina Logística de Campus Sescelades és l'estructura encarregada de donar suport logístic als centres, departaments i altres unitats que hi ha al campus Sescelades, així com a tots els usuaris. És, per tant, la unitat responsable de gestionar adequadament els recursos i les infraestructures d'ús compartit necessaris per donar suport a la docència i a la investigació. Els serveis que ofereix l'Oficina s'organitzen d'acord amb els següents àmbits de funcionament entre d'altres:

- ✓ Gestió dels espais comuns del campus
- ✓ Atenció Multimèdia de campus
- ✓ Manteniment d'instal·lacions i edificis
- ✓ Registre auxiliar

e.3.1) Consergeria

La consergeria dona suport tant en aspectes relacionats amb l'organització de la docència com en el seguiment i control dels recursos materials i serveis del centre. Específicament el coordinador de serveis auxiliars s'encarrega de:

- ✓ Detectar i/o canalitzar incidències de funcionament i manteniment
- ✓ Garantir el bon funcionament i l'eficiència en la gestió d'incidències i requeriments en l'àmbit del manteniment d'instal·lacions i edificis del campus.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Gestionar l'estat de conservació i manteniment de tots els espais, infraestructures i equipament del centre, amb el suport de les aplicacions GIM i EMTE.
- ✓ Gestionar les incidències de seguretat del campus i les actuacions de manteniment preventiu i correctiu que duen a terme al campus les empreses externes de manteniment, en coordinació amb el tècnic de campus del Servei de Recursos Materials.
- ✓ Gestionar totes les actuacions que es portin a terme dins de l'àmbit de la prevenció de riscos laborals, en coordinació amb l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals.

f) Unitats de suport

f.1) Gabinet de Programació i Qualitat

El Gabinet de Programació i Qualitat dóna suport al procés d'implantació i seguiment del SIGQ dels centres, aportant la documentació genèrica del SIGQ, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. Així mateix, aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a la contínua anàlisi de resultats. Les seves responsabilitats directes queden indicades en les corresponents fitxes del procés que configuren aquest model.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



4. ESTRUCTURA DEL SIGQ

Amb la implantació del SIGQ la Facultat de Química pretén:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa.
- ✓ Dotar-se de procediments que permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes curriculars i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.
- ✓ Disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Dotar-se de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels/de les ensenyaments.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.

En l'elaboració del SIGQ la FQ ha tingut en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- **Legalitat:** la FQ ha dissenyat el seu SIGQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- **Publicitat, transparència i participació:** la FQ fa difusió del seu SIGQ, a més dels informes i resultats que es generen, en facilitar-ne l'accés a tots els grups d'interès i en fa possible la participació.

4.1. Abast i exclusions

El SIGQ de la FQ comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

Queda fora de l'abast del SIGQ els processos relacionats amb la gestió del personal d'administració i serveis.

4.2. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius. S'identifiquen cinc grans grups d'interès:

- Els/Les estudiants.
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI).
- El personal d'administració i serveis (PAS).
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Finalment, a cadascun dels processos definits en el SIGQ es detalla les vies de participació dels principals grups d'interès, com se'n mesura la satisfacció i com se'ls ret comptes.

4.3. Enfocament basat en processos

La FQ ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

Amb aquesta finalitat, s'han fet les actuacions següents:

- Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.
- Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- Dur a terme les accions necessàries per assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

4.3.1. Mapa de processos

El SIGQ es descriu en aquest Manual i s'aplica als processos representats en el mapa de processos, el qual identifica els processos, en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre ells.

PROCESSOS ESTRATÈGICS	Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directrius per al funcionament de la resta de processos.
PROCESSOS CLAU	Serveixen per aconseguir la missió de la FQ. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació.
PROCESSOS DE SUPORT	Proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.

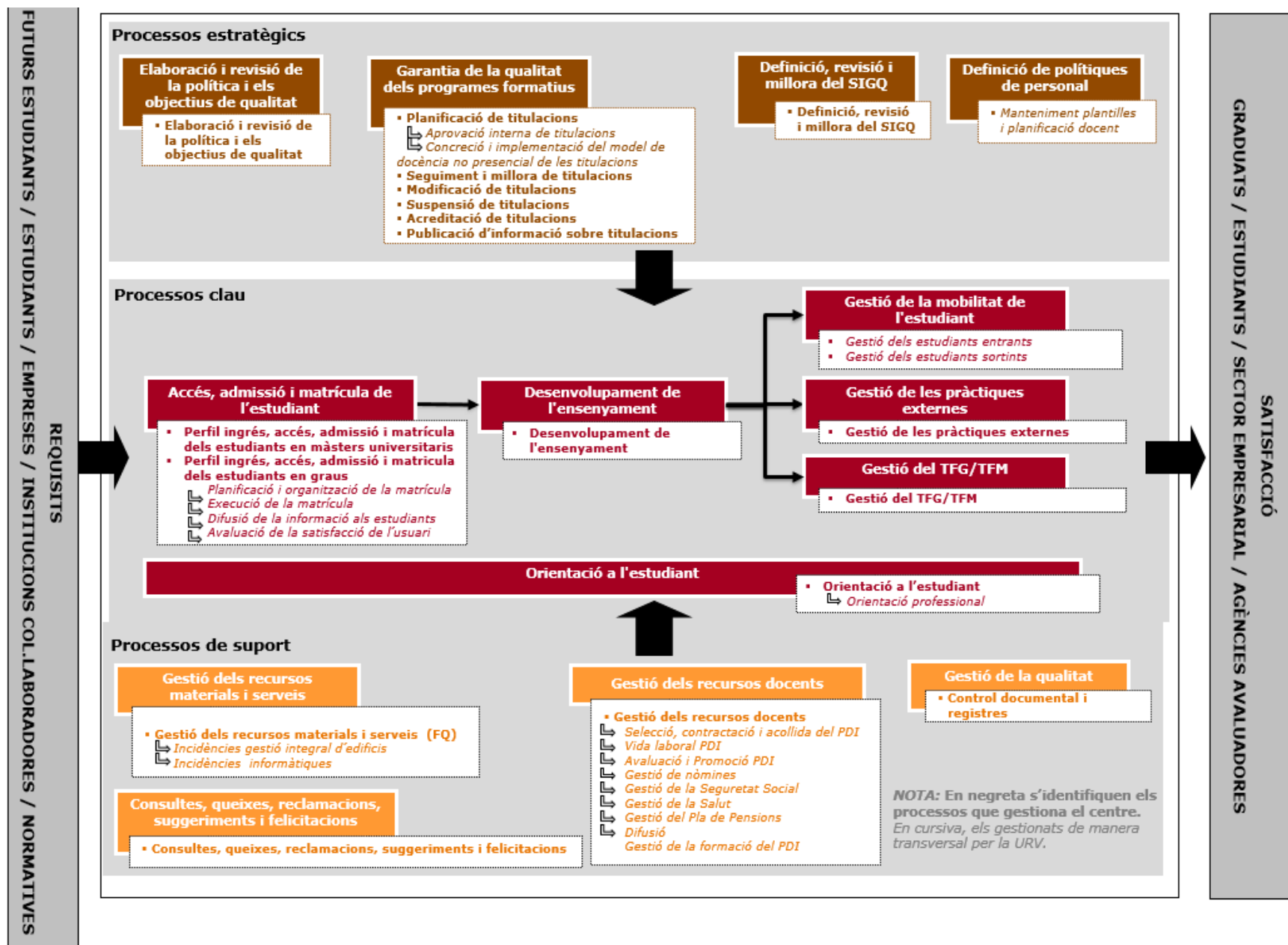
El mapa de processos del SIGQ de la FQ està conformat per processos dels quals la Facultat n'és el/la propietari/a i processos que són propietat d'altres unitats de la URV.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada





4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentació del SIGQ

Els documents que formen el SIGQ són:

- 📄 La política de qualitat
- 📄 El manual de qualitat
- 📄 Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, incloent, si escau, el seu diagrama de flux i els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament (formularis, registres, models d'enquestes, etc...).
- 📄 Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- 📄 Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

El procés PR-FQ-016 "Control documental i registres" descriu, entre altres, les activitats per a elaborar, revisar, aprovar, controlar i distribuir els documents del SIGQ, ja siguin d'origen intern o extern.

A la fitxa de procés s'especifica el seu propietari. Així mateix, el codi del procés conté l'acrònim de la unitat propietària.

És en la "IT-GQ-003-Compartir documents amb altres SGO's" on s'especifica les accions que s'han de seguir per tal d'enllaçar els processos propietat d'altres unitats. Els documents a compartir estan ubicats en un espai de treball comú en xarxa URV.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, aquesta està disponible al web de la FQ dins de l'apartat de [Qualitat](#).

4.4.2. Control dels registres

Els registres són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.

El procés PR-FQ-016 "Control documental i registres" descriu les activitats per al control, conservació i eliminació dels registres del SIGQ.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació exacta. En cas que s'hagi de publicar, també es fa constar en la fitxa del procés.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, la FQ posa a disposició de les diferents unitats/usuaris un espai comú (OneDrive) que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest espai comú (OneDrive) està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els/les usuaris/es es comprometen a utilitzar aquest espai comú (OneDrive) quan es gestionen dades d'interès general de la Facultat.

Per reduir el risc de pèrdua d'informació es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquest espai comú (OneDrive).

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



La URV i la FQ posen a disposició del personal diferents aplicacions que permeten la realització de consultes, transaccions i explotació de dades relatives als diferents àmbits que es desenvolupen a la Universitat.

4.5. Compromís de la direcció

4.5.1. Compromís de la direcció de la URV

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SIGQ als centres docents, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

4.5.2. Compromís de la direcció de la Facultat de Química

L'equip deganal de la FQ, i en particular el/la degà/na com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al SIGQ de la FQ, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar la FQ amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del/de la degà/na en relació al SIGQ són:

- ✓ Potenciar la sensibilització de tot el PDI i PAS per aconseguir augmentar la satisfacció dels agents d'interès, promovent la millora contínua.
- ✓ Fer difusió de la política de qualitat i dels objectius de qualitat, potenciant que els grups d'interès participin directament en la seva definició i la consecució.
- ✓ Revisar el SIGQ periòdicament per avaluar-ne la coherència, les millores introduïdes des de l'última revisió, les incidències detectades i la resolució que s'hi ha donat.
- ✓ Garantir que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris del SIGQ.
- ✓ Designar un/a Responsable del SIGQ.

4.6. Planificació del SIGQ

4.6.1. Política de Qualitat

La política de qualitat de la Facultat de Química resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals del centre. L'equip deganal de la FQ defineix la política de qualitat i vetlla, de forma contínua, pel seu manteniment i adequació. La política de qualitat es difon a tota l'organització, garantint que és comunicada i entesa a tots els nivells de l'organització.

El procés PR-FQ-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar la política de qualitat.

[Política de Qualitat](#)

4.6.2. Objectius de qualitat

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Els objectius de qualitat s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir l'organització, determinen els resultats desitjats i ajuden a l'organització a aplicar els seus recursos per aconseguir-los.

L'equip deganat de la FQ assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat.

El procés PR-FQ-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar els objectius de qualitat.

4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ

S'ha definit el procés PR-FQ-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ", que té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SIGQ.

El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SIGQ i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.

4.7. Comunicació

La FQ disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, xarxes socials, telèfon, bústia electrònica de suggeriments, visites presencials), amb els objectius següents:

- Oferir informació
- Atendre i resoldre consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Adreça postal	Campus Sescelades C/Marcel·lí Domingo 1, Edifici N4, 43007 Tarragona
Pàgina web	http://www.fq.urv.cat/
Correu electrònic	deganat.fq@urv.cat
Telèfon	Tel. 977 559 799
Bústia de suggeriments	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

Com a materials de difusió, la Facultat disposa de tríptics dels graus i màsters en català, castellà i/o anglès i també ha elaborat vídeos de cada grau.

La comunicació interna es duu a terme a través de comunicacions via correu electrònic i de les comissions i equips de treballs descrits en l'apartat 3.2. Responsabilitats i funcions.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



4.8. Gestió dels recursos

L'equip deganal de la FQ ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris.

4.8.1. Recursos humans

L'equip deganal de la FQ s'assegura que totes les persones que integren la Facultat i que participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents sumant, a la base de l'educació que han rebut, la formació, les habilitats pràctiques i l'experiència professional.

Els col·lectius que integren el personal de la FQ són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PDI funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal docent i investigador laboral de les universitats públiques catalanes.
- **Personal d'administració i serveis (PAS).** El PAS s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PAS laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes. Per ambdós col·lectius es disposa d'un Manual d'estructura organitzativa del PAS, aprovat en Consell de Govern, una eina de gestió organitzativa del PAS que integra un conjunt d'instruments tècnics i organitzatius que faciliten i orienten la gestió i planificació dels recursos humans de la Universitat.

Per a tots els serveis i unitats de la URV, s'han establert una sèrie de processos, els quals abasten la captació i selecció del personal; la gestió dels recursos humans i la seva avaluació, promoció i reconeixement. Aquests processos, que formen part del SIGQ de la FQ, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans, en endavant SRH.

4.8.2. Formació

A fi de capacitar el personal i incrementar les seves competències genèriques i bàsiques, així com per obtenir la implicació del personal cap a la millora de la qualitat, la URV estableix anualment un Pla de Formació, d'acord amb les necessitats, on s'estableix la manera en què la FQ dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Aquest Pla de formació és revisat i avaluat per verificar l'eficàcia de les accions formatives segons els processos corresponents de planificació i seguiment de la formació. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos, aplicables per a tots els serveis i unitats de la URV i es controlen, revisen i mantenen des de l'SRH, en el cas del PAS, i des de l'Institut de Ciències de l'Educació, en el cas del PDI.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



4.8.3. Ambient de treball

L'equip deganal de la FQ és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Vetllarà, també, perquè l'espai físic de desenvolupament de l'activitat sigui adequat i estigui en correctes condicions de neteja.

Formen part de l'ambient de treball, els aspectes següents:

- ✓ La prevenció de riscos laborals
- ✓ La salut dels treballadors

Ambdós aspectes es gestionen des de l'Oficina de Prevenció de la URV, prenent com a document marc el Manual de Gestió de la Prevenció de Riscos de la URV.

4.8.4 Gestió de recursos materials (infraestructures i serveis)

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és la unitat responsable de les infraestructures (edificis i campus) i dels serveis generals contractats per la URV. Així doncs, per un costat, gestiona la construcció i /o remodelació dels edificis i instal·lacions generals de la URV i per l'altre, s'encarrega dels plecs de les licitacions i de fer el control i seguiment dels serveis un cop licitats. Els principals serveis generals són: subministraments (aigua, electricitat i gas), manteniment d'instal·lacions, neteja, vigilància, sistemes de seguretat, jardineria, manteniment d'obra civil, aparells elevadors i control de plagues.

Per portar a terme aquesta tasca, el SRM estableix un responsables per a cada servei licitat, i que té una visió global del serveis en el conjunt de la URV i un responsable per a cada campus/edifici com interlocutor del SRM per a tots els serveis contractats a nivells local i per atendre les especificitats de cada edifici/campus i els seus usuaris. Cada conjunt sigui de infraestructures o de serveis té el seu sistema de gestió d'incidències, que abasta totes les possibles incidències.

El responsable d'organització i recursos de la FQ vetlla pel manteniment de les seves infraestructures i gestiona les incidències que es produeixen.

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es tramiten segons el descrit al procés PR-SRM-001 "Incidències gestió integral d'edificis".

La infraestructura informàtica i de comunicacions agrupa tots els elements i tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de la informació en el marc de la URV. Les TIC inclouen els següents elements:

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat de la URV o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, plataforma Moodle, o altres serveis de xarxa, als qual es pot accedir des del catàleg de serveis de la URV i des de l'apartat de la intranet "Serveis de xarxa".
- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware de titularitat de la Universitat que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privatiu assignats al personal de la URV (PDI i PAS), així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per la URV, tant a

Elaborat per:

Degà/na Facultat

Revisat per:

Responsable del SIGO

Aprovat per:

Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

través de xarxes amb fil com sense fil, encara que s'accedeixi a aquests mitjançant aparells que no siguin de titularitat de la URV.

El Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC) té la missió de gestionar els sistemes d'informació, la infraestructura i els serveis de comunicacions de la URV, donar suport tècnic per desenvolupar aplicacions i optimitzar la inversió en tecnologia, administrant de manera adequada els riscos i les oportunitats associades a les TIC. És la unitat que atén les necessitats que té la URV en la utilització de les tecnologies de la informació. Així, dissenya i manté tota la infraestructura de comunicacions, protegint-la davant qualsevol perill informàtic, coordina tot allò referent al correu electrònic i executa programes com la Xarxa Oberta i l'accés remot als recursos electrònics, que faciliten el treball virtual.

La Normativa d'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació de la URV, regula les condicions d'ús de les TIC que la URV posa a disposició del seu personal.

La URV disposa d'un programa de renovació d'equipament informàtic anomenat PREI que preveu la renovació dels equips cada quatre anys. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el Centre d'Atenció d'Usuaris anomenat CAU, que depèn del SRITIC.

En relació al programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, i per tal d'assegurar-ne el seu bon funcionament, es té contractat el servei per al manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.

Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés PR-SRITIC-001 "Incidències informàtiques".

4.8.5. Adquisició de béns i serveis

La Universitat Rovira i Virgili, i per extensió la FQ adquireix béns i serveis seguint allò que s'estableix a la normativa vigent de contractació pública.

Els procediments de compra a seguir segons la quantia i la relació de proveïdors homologats de la URV es troben a la intranet, en els apartats:

"Oficina de Contractació"

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

"Compres"

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

La Facultat realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PR-FQ-017 "Gestió dels recursos materials i serveis (centre)" i el procés PR-FQ-018 "Gestió dels recursos materials i serveis (URV)", i s'avaluen els resultats en el procés PR-FQ-03 "Seguiment i millora de titulacions".

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



4.9. Desenvolupament de l'ensenyament

La FQ disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques externes, la mobilitat, el Treball de Fi de Grau i de Màster, i l'orientació a l'estudiant, que tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

La FQ també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les normatives i altres disposicions que afecten als estudiants: reglaments, ús de les instal·lacions, calendaris, horaris, etc.

4.10. Seguiment i millora contínua

La FQ planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per assegurar l'eficàcia del SIGQ i la seva millora contínua.

La FQ garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats del seguiment de les titulacions i del SIGQ per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat de l'ensenyament.

Amb aquest objectiu s'estableix un sistema d'indicadors que constitueixen una eina i una font d'informació per al seguiment, revisió, millora contínua i rendició de comptes de les titulacions de la FQ i el seu SIGQ.

El sistema d'indicadors està suportat per un sistema informàtic, el Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SINIA) de la URV, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents, consistents i comparables entre diversos períodes de temps.

La FQ ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els agents d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels agents d'interès pel que fa al compliment dels seus requisits, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme. La gestió de les queixes, suggeriments i/o felicitacions queda definida en el procés PR-FQ-015 "Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions".

4.11. Informació pública i rendició de comptes

A cadascun dels processos definits en el SIGQ s'especifica com es fa pública la informació i com es realitza el rendiment de comptes.

La rendició de comptes interna a la URV es realitza presentant els informes i/o resultats de cada un dels processos que conformen el SIGQ, als òrgans de govern i representació següents:

1. Comissió de Seguiment i Qualitat Docent de la FQ
2. Junta de la Facultat de Química.
3. Consell de Govern i les seves comissions delegades
4. Claustre de la Universitat
5. Consell Social

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

A totes hi ha representació de professors, estudiants i PAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

La FQ publica els informes de seguiment de titulacions i els principals indicadors de seguiment a l'apartat de Qualitat de la seva pàgina web. Així, la informació està disponible per a tots els agents implicats, tant interns com externs a la Universitat, i per al públic en general.

Per a la rendició de comptes externa, la FQ facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins el web. En aquest espai es pot trobar: la Política de Qualitat, el Manual de Qualitat, els processos que integren el SIGQ, les memòries verificades de les titulacions, els informes de seguiment de les titulacions i del centre, que inclouen indicadors de rendiment acadèmic, de Pràctiques Externes, de mobilitat, i enquestes de satisfacció de PDI i estudiants, entre d'altres.

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat
de Química

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT¹ i la documentació del SIGQ

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat		X						
Planificació de titulacions			X					
Aprovació interna de titulacions			X					
Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions			X					
Seguiment i millora de titulacions			X	X			X	
Modificació de titulacions			X					
Suspensió de titulacions			X					
Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus				X				
Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris				X				
Execució de la matrícula				X				
Planificació i organització de la matrícula				X				
Difusió de la informació als estudiants				X				
Avaluació de la satisfacció de l'usuari				X				
Orientació a l'estudiant				X				
Orientació professional				X				
Gestió del treball de fi de grau/treball de fi de màster				X				
Desenvolupament de l'ensenyament				X				
Gestió dels estudiants entrants				X				
Gestió dels estudiants sortints				X				
Gestió de les pràctiques externes curriculars				X				

¹ PROGRAMA AUDIT. Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària. Document 02. V. 3.0-14/06/10

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat de Química

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions				X				
Manteniment plantilles i planificació docent					X			
Gestió dels recursos docents					X			
Selecció, contractació i acollida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Avaluació i Promoció PDI					X			
Gestió de nòmines					X			
Gestió de la Seguretat Social					X			
Gestió de la Salut					X			
Gestió del Pla de Pensions					X			
Difusió					X			
Gestió de la formació del PDI					X			
Gestió dels recursos materials i serveis (centre)						X		
Gestió dels recursos materials i serveis (URV)						X		
Incidències gestió integral d'edificis						X		
Incidències informàtiques						X		
Acreditació de titulacions							X	
Publicació d'informació sobre titulacions								X
Control documental i registres	X							
Definició, revisió i millora del SIGQ	X							

Directriu 0. Aspectes generals del SIGQ

Directriu 1. Política i Objectius de Qualitat

Directriu 2. Disseny de l'oferta formativa

Directriu 3. Desenvolupament de l'ensenyament

Directriu 4. Personal acadèmic i de suport a la docència

Directriu 5. Serveis i recursos materials

Directriu 6. Resultats de la formació

Directriu 7. Informació pública

Elaborat per:

Degà/na Facultat

Revisat per:

Responsable del SIGQ

Aprovat per:

Junta de Facultat de Química



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Annex 2. Llegenda de símbols dels diagrames de flux

SÍMBOLS			
	Inici/Fi del procés/connectors		Connector
	Activitat manual		Flux no paral·lel exclusiu: el flux pot seguir per una de les activitats posteriors
	Decisió		Flux paral·lel: a partir del símbol el flux ha de continuar per totes les activitats posteriors
			Flux no paral·lel: el flux pot seguir per una o varies de les activitats posteriors (no és obligatori per totes)
	Interacció amb una aplicació informàtica		Flux no paral·lel exclusiu: s'executaran les activitats d'una sola rama de la bifurcació
	Registre/evidència del procés. S'identificaran amb lletres per tal de seguir la traçabilitat entre fitxa i diagrama		Flux paral·lel: totes les activitats anteriors a aquest símbol han d'executar-se
	Procés		Flux no paral·lel: no és necessari que totes les activitats anteriors s'executin

Elaborat per:
Degà/na Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat de Química