



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Manual de qualitat del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

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
5.0	Apartat 1: Incloure referència a certificació del SIGQ, acreditació institucional i segell internacional, i actualització de referents. Apartat 2: Actualització d'ensenyaments (formació Dual, Erasmus Mundus), dates d'acreditació, rànquings i instal·lacions). Apartat 3: Responsabilitats i funcions s'actualitza en base al nou Estatut URV (DOGC de 8 de març 2022). Apartat 4: "Moodle" es substitueix per "Campus Virtual" i s'elimina la referència als diagrames de flux. Eliminació d'annex 2 (relacionat amb diagrames de flux).	28/03/2022
6.0	Actualització del document prèviament a la renovació de l'Acreditació Institucional	26/03/2025
7.0	Actualització del mapa de processos d'acord amb el model marc del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de les facultats i escoles i de l'Escola de Doctorat de la URV (SIGQ 2.0.), aprovat en Consell de Govern 12/12/2024.	17/12/2025



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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	10
3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA	10
3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS	10
4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....	18
4.1. ABAST I EXCLUSIONS	18
4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS	18
4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS	19
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	22
4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ.....	23
4.6. PLANIFICACIÓ DEL SIGQ.....	24
4.7. COMUNICACIÓ.....	25
4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS	25
4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT.....	28
4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA	28
4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES	29



1. GENERALITATS

L'any 2009 AQU Catalunya va valorar positivament el disseny del SIGQ [informe d'avaluació de data 7 de maig de 2009]. I, al 2020, es va obtenir la certificació positiva de la implantació del SIGQ [Certificat núm. SGIQ- 43006009-20]. Posteriorment i atès que el centre ja havia renovat l'acreditació de la meitat de les seves titulacions, es va obtenir l'Acreditació Institucional en data 1 de juliol de 2020, la qual permet renovar automàticament l'acreditació de tots els títols de graus i de màsters universitaris oficials que coordina el centre per un període de sis anys. A més, suposa un reconeixement de la qualitat i demostra el compromís del centre amb la cultura de qualitat.

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 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris i acreditació institucional de centres universitaris.
- ▣ Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i l'assegurament de la seva qualitat.
- ▣ Documents i directrius del programa AUDIT.
- ▣ Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials.
- ▣ Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris, AQU Catalunya.



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 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 vinculat a la branca de coneixement de Ciències, adscrit a l'àmbit de coneixement de Química, 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. Acreditat en data 21/03/2017, renovada arran de l'acreditació institucional des de l'01/07/2020. Té acreditada amb excel·lència la "Interacció entre recerca i docència" des de l'11/01/2018.
- Grau de Química (GQUI):
Està vinculat a la branca de coneixement de Ciències, adscrit a l'àmbit de coneixement de Bioquímica i Biotecnologia, i s'imparteix de forma presencial. El Grau de Química té tres mencions: a) Química industrial i aplicada, b) Química per a la recerca i el desenvolupament i c) Menció Dual. La FQ és pionera a Espanya en impartir el Grau de Química íntegrament en anglès des del curs 2017-18. Acreditat en data 21/03/2017 i amb acreditació institucional des de l'01/07/2020. Té acreditada amb excel·lència la "Interacció entre recerca i docència" des de l'11/01/2018. Des de 2021-22 és pioner a Espanya en impartir formació Dual i des de l'01/02/2022 té el segell internacional de qualitat EUROBACHELOR.

Màsters

- Màster en Genètica, Física i Química Forense (MGFQF). Està vinculat a la branca de Ciències i adscrit a l'àmbit de coneixement interdisciplinari. 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. A través de l'acreditació institucional, ha aconseguit l'acreditació favorable des de 01/07/2020.
- Màster en Nutrició i Metabolisme (MNM). És un màster interuniversitari en el que participa la Universitat de Barcelona (UB) i col·labora la Universitat de les Illes



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Balears (UIB). Està vinculat a la branca de Ciències de la Salut i adscrit a l'àmbit de coneixement de Ciències Biomèdiques. 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 Ciències de l'Alimentació i a la Facultat de Biologia de la UB. La modalitat d'ensenyament és presencial amb algunes assignatures virtuals i té tres especialitats: Recerca, Aliments funcionals i nutracèutics i Nutrició Clínica. Acreditat en data 17/01/2017 i amb acreditació institucional des de l'01/07/2020. 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 vinculat a la branca de Ciències i adscrit a l'àmbit de coneixement de Química, 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. Acreditat en data 21/03/2017 i amb acreditació institucional des de l'01/07/2020. Té acreditada amb excel·lència la "Interacció entre recerca i docència" des de l'11/01/2018.
- Màster Erasmus Mundus en Catàlisi Sostenible / Erasmus Mundus Master in Sustainable Catalysis (SUCAT). És un màster interuniversitari que combina l'expertesa d'universitats capdavanteres en catàlisi i química sostenible: la Universitat de Poitiers, coordinadora, la Universitat Rovira i Virgili i la Universitat d'Aveiro. Està vinculat a la branca de Ciències, té una durada de 2 cursos i els estudiants han de triar entre tres especialitats: Catàlisi homogènia (URV), Catàlisi heterogènia (Universitat de Poitiers, França) o Biocatàlisi (Universitat d'Aveiro, Portugal). En 2025 ha renovat el reconeixement i s'ha incorporat la Universitat de Pàdua.

Doctorats

- Ciència i Tecnologia Química, acreditat amb menció vers l'excel·lència (01/04/2021).
- Nutrició i Metabolisme, acreditat amb menció vers l'excel·lència (29/06/2022).

A més, també s'ofereixen:

- Màster interuniversitari en Tècniques Cromatogràfiques Aplicades, vinculat a la branca de Ciències, adscrit a l'àmbit de coneixement de Química i presencial, coordinat per la Universitat Jaume I (UJI) i on també participa la Universitat de Girona (UdG). 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 22/06/2022, l'Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals de la UJO, centre coordinador, va rebre l'acreditació institucional. La informació del sistema de qualitat del títol es pot consultar al web de la UJI (<https://www.uji.es/>).
- Màster interuniversitari en Química i Bioquímica Sanitàries (MQBS). És un màster interuniversitari, coordinat per la UB, on també participa la Universitat Autònoma de Barcelona, la UdG i la Universitat de València Estudi General, que es cursa principalment en format de videoconferència síncrona al llarg de dos semestres, mentre que en l'últim semestre de l'itinerari es preveu fer les pràctiques externes i el TFM de manera presencial mitjançant la incorporació a un laboratori o grup de recerca.
- Màster de formació permanent en Eines per al Desenvolupament Professional a la Indústria. 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 dues especialitats: Química/Energia i Química Aplicada.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

A més de en aquests ensenyaments, el professorat de la FQ participa 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.

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 (ICIQ), el Centre Tecnològic de la Química de Catalunya (CTQC), integrat en Eurecat, i l'Institut de Recerca en Energia de Catalunya (seu IREC Tarragona), essent 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'Associació Empresarial Química de Tarragona (AEQT) i el 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 de 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, Àfrica i Orient Mitjà, en el camp de la Química, d'entre 8.000 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 (des de 2017). A més, en la disciplina de Química figurem entre les 4 universitats espanyoles situades en el top 300 segons el Shanghai Ranking's Global Ranking of Academic Subjects, que analitza 900 universitats de tot el món de l'àmbit de la química. I es manté la posició 451-500 de les 1597 institucions analitzades



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

al QS World University Rankings by Subjects. En el Times Higher Educations estem en els llocs 401-500 en l'àmbit de Life Sciences (1143 universitats analitzades). 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, un aula seminari, 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 estan dotats d'un modern equipament instrumental que, lligat a la baixa ràtio nombre d'alumnat/professorat, 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 formació dirigida 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.

La FQ ha impulsat el programa "**Ambaixadors i ambaixadores de la Facultat de Química de la URV**" amb l'objectiu de formar una xarxa d'antics/gues alumnes (*Alumni*) interessats/des a canalitzar la promoció dels ensenyaments i activitats del centre en el seu lloc de treball i residència, ja sigui a Catalunya, la resta de l'estat espanyol, Europa o el món.

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/>



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Vídeo promocional de la Facultat de Química

<https://www.youtube.com/watch?v=r-TOlHXQuAo>



Facebook

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



X

<https://x.com/quimicaurv?lang=ca&mx=2>



LinkedIn

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



Instagram

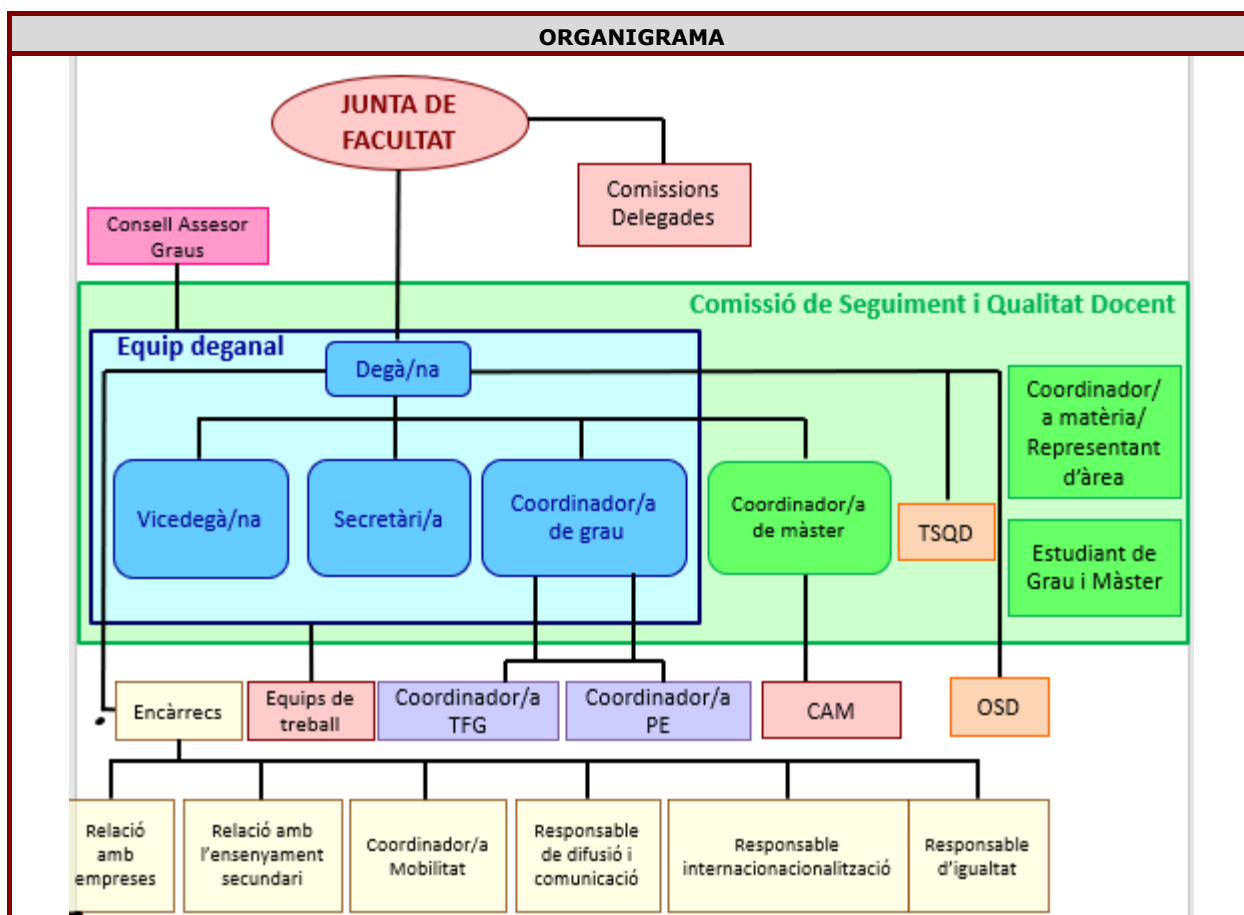
<https://www.fq.urv.cat/media/comu/instagram.png>



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 12 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

a) Òrgan col·legiat de govern i representació

- ✓ **Junta de Facultat** (art. 39 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. 55 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 del/de la vicedegà/ana, secretari/ària i dels coordinadors de grau i màster entre el professorat amb dedicació a temps complet; exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis adscrit a la Facultat; informar periòdicament la Junta de Facultat sobre els temes i acords que s'hagin tractat en els òrgans col·legiats de govern i representació i altres òrgans i comissions que li siguin d'interès, i totes les altres funcions que li atribueixen l' *Estatut 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. 56 de l'Estatut de la URV): exerceix les funcions que aquest/a li encomana, i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència, vacant o malaltia.
- ✓ **Coordinador/a de grau o de màster** (art. 57 de l'Estatut de la URV): sota la direcció del degà o degana al qual l'ensenyament estigui adscrit, s'encarrega de l'organització acadèmica de l'ensenyament, de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per al desenvolupament, i del seguiment de la qualitat docent i del pla de millora de l'ensenyament. Un mateix docent pot coordinar més d'un ensenyament i exercir altres funcions que el degà o degana li encomani.
- ✓ **Secretari/ària** (art. 58 de l'Estatut de la URV): és la persona responsable de la fe pública en l'àmbit de la Facultat i exerceix les funcions inherents al càrrec, d'acord amb la Llei de règim jurídic del sector públic.

El degà/ana, vicedegà/ana, secretari/ària i coordinadors de grau 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ 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.
- ✓ 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) Altres òrgans, càrrecs i responsables

La *Normativa de Docència de la Universitat Rovira i Virgili* estableix que:

c.1) (Art. 13) Tots els centres tenen un coordinador/a del Pla d'Acció Tutorial, que designa el degà/ana, qui excepcionalment pot assumir aquesta responsabilitat:

- ✓ **Coordinador/a de PAT:** professor/a a temps complet de la FQ que coordina les accions recollides en el Pla d'Acció Tutorial (PAT) de la FQ.

c.2) (Art. 16) El degà o degana designa un coordinador o coordinadora de TFG/TFM de centre, o bé diverses coordinacions per a cada titulació o agrupacions de titulacions, entre el professorat:

- ✓ **Coordinador/a de TFG/TFM:** són les persones de referència a través de les quals es canalitzen totes les comunicacions relacionades amb els TFG/TFM i són responsables de transmetre la informació d'interès a les persones que estiguin implicades en els processos relacionats. El/La Coordinador/a de Grau i Màster manté reunions amb els/les coordinadors/es de TFG/TFM per avaluar el funcionament d'aquestes assignatures. Entre les seves funcions:
 - Elaborar la guia docent de l'assignatura.
 - Vetllar pel desenvolupament correcte de l'assignatura i la coordinació de tots el TFG i TFM.
 - Recollir les propostes de TFG i TFM.
 - Gestionar l'assignació de treballs a tots els estudiants matriculats en l'assignatura.
 - Organitzar els tribunals per a la defensa pública de cada treball.
 - Vetllar perquè les qualificacions estiguin introduïdes en les actes de l'assignatura.
 - Totes aquelles altres funcions que estableixi el centre en les guies de TFG i TFM.

c.3) (Art. 18) Tots els centres han de comptar amb una comissió de qualitat i un responsable del SIGQ, que designa el degà o degana o director o directora, els quals excepcionalment poden assumir aquesta responsabilitat:

- ✓ **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, s'implanten i es 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- Informar la direcció del centre sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats.
- Qualsevol altra funció que li encomani el degà o degana del centre.

✓ **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, coordinadors/res de grau), 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. Les funcions de la comissió són:

- Vetllar pel seguiment i l'avaluació tant de la implantació com de la millora contínua del funcionament i rendiment del SIGQ.
- Informar la direcció del centre i la resta de comunitat universitària del centre sobre la política i els objectius de qualitat del centre.
- Fer el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors que hi estan associats.
- Supervisar els plans de millora derivats del seguiment i l'avaluació del SIGQ, així com implantar les propostes de millora.
- Altres funcions que li encomani la direcció del centre.

c.4) (Art. 24) Els coordinadors i coordinadores de Màster compten amb el suport de la Comissió Acadèmica de Màster:

✓ **Comissió Acadèmica de Màster (CAM):** és nomenada per la junta de centre i ha d'assegurar una representació adequada del centre i dels departaments implicats en el programa. També hi poden estar representats instituts universitaris de recerca implicats en la docència del màster. La CAM la presideix el coordinador o coordinadora del màster. 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 l'acreditació del màster, i qualsevol altra que li encomani el coordinador o coordinadora. En el cas de màsters interuniversitaris conjunts, la composició i les funcions de la comissió s'han d'establir en el conveni corresponent.

c.5) La *Normativa de Pràctiques Externes URV* (Art. 3) estableix que el degà o degana designa un coordinador o coordinadora de pràctiques de centre, o bé diverses coordinacions per a cada titulació o agrupacions de titulacions, entre el professorat:

- ✓ **Coordinador/a de Pràctiques Acadèmiques Externes:** és la persona de referència a través de la qual es canalitzen totes les comunicacions relacionades amb les pràctiques i és responsable de transmetre la informació d'interès a les persones de la FQ que estiguin implicades en els processos relacionats amb les pràctiques externes. Entre altres, té les funcions:
- Coordinar la tasca dels tutors i tutores acadèmics.
 - Coordinar les relacions amb les empreses i entitats que acullen els estudiants en pràctiques.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- Validar els plans de formació de les propostes de pràctiques extracurriculars que s'adrecin als estudis de la seva competència, l'autorització de les estades que se'n derivin i l'assignació d'un tutor o tutora acadèmic.
- Ser la persona de referència i enllaç entre centre i l'empresa, el vicerectorat competent i la unitat de gestió en matèria de pràctiques.

c.6) La *Normativa de Mobilitat URV* (Art. 7) estableix que l'equip deganal de la FQ és el responsable dels programes de mobilitat a la FQ. Hi recau la responsabilitat de designar una coordinador/a de mobilitat:

- ✓ **Coordinador/a de mobilitat:** docent responsable, en l'àmbit de la FQ, dels aspectes acadèmics de la mobilitat, de la interlocució dels estudiants amb les institucions amb què hi hagi convenis i amb el Centre Internacional. Els aspectes acadèmics de la mobilitat inclouen:
 - Informar l'equip deganal o la direcció del centre de tots els assumptes relacionats amb la mobilitat d'estudiants.
 - Definir l'oferta acadèmica oberta als estudiants de mobilitat.
 - Definir els criteris d'admissió i selecció de candidats (d'entrada i de sortida).
 - Seleccionar els estudiants en el marc de programes de mobilitat (entrada i sortida).
 - Supervisar els acords acadèmics dels estudiants.
 - Respondre a les necessitats d'orientació acadèmica dels estudiants de mobilitat.
 - Resoldre el reconeixement acadèmic de les activitats superades durant la mobilitat.
 - Definir la política d'acords interinstitucionals en l'àmbit de la mobilitat.
 - Atendre els estudiants que participen en els programes de mobilitat.
 - Signar les actes de les assignatures matriculades en concepte de mobilitat.
 - Trametre la documentació als estudiants que venen o a les institucions de procedència.
 - Resoldre les incidències que es produeixin (renúncies, ampliacions, reduccions, etc.).
 - Vetllar perquè la informació del centre que s'ofereix als estudiants de mobilitat sigui adequada i suficient.
 - Vetllar pel compliment d'aquesta normativa.
 - Assumir qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomanin els òrgans de govern de la URV.

c.7) Altres figures d'interès en el centre són:

- ✓ **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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ **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 col·laboracions.
- ✓ **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.
- ✓ **Responsable de difusió i comunicació:** designat/da pel/per la degà/na de la FQ, coordina i supervisa que la informació pública del centre sigui adequada i estigui actualitzada.

c.8) 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 Permanent:** delegada de la 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 PTGAS i un/a alumne.

d) Altres comissions i equips de treball implicats en la coordinació docent

- **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 pel/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 (PTGAS) i un/a estudiant de Grau. L'Equip Deganal 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 (PTGAS) 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 (PTGAS).
- **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 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **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 de febrer 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 rotatiu) i el formen representants de les diferents àrees de coneixement dels departaments químics de la FQ.
- **Comissió mixta de Seguiment de la Menció dual.** Creada al 2022 amb l'objectiu de coordinar les activitats desenvolupades en l'empresa i les impartides a l'aula i analitzar les incidències detectades, si escau. Els seus membres són el/la degà/ana de la FQ, un representant de cada entitat col·laboradora, el/la responsable de la titulació, dos representants dels/de les tutors/res professionals i dos representants dels/de les tutors/res acadèmics/ques.

e) Òrgans consultius

- **Consell Assessor:** 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 format 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](#).

f) Subunitats de la FACULTAT/CENTRE

f.1) Oficina de Suport al 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 deganat i als òrgans col·legiats de la Facultat.
- ✓ Gestió i difusió del pla d'ordenació acadèmica (POA) dels ensenyaments adscrits.
- ✓ Gestió dels espais en col·laboració (o conjuntament) amb l'Oficina Logística de Campus.
- ✓ 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 SIGQ.
- ✓ Suport a la coordinació de mobilitat.
- ✓ Manteniment i actualització de la pàgina web.
- ✓ Gestió i elaboració documental de processos administratius.
- ✓ Atenció als usuaris.
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT).

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

- ✓ Suport en els processos d'autorització, verificació, modificació, seguiment i acreditació dels ensenyaments adscrits a la Facultat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Seguiment de tot el procés de documentació del desenvolupament i avaluació dels diferents programes formatius.
- ✓ Suport a l'equip deganat en el procés de garantir la qualitat dels ensenyaments dels quals són responsables (elaboració d'indicadors institucionals de qualitat i desenvolupament d'instruments de qualitat).
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT).
- ✓ Actualització de la informació pública del SIGQ del centre.

f.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. A més gestiona:

- ✓ 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.

f.3) Oficina Logística de Campus

L'Oficina Logística del 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
- ✓ Consergeria

g) Unitats de suport

g.1) Gabinet de Programació i Qualitat

El Gabinet de Programació i Qualitat dona 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.



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.

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:

- Estudiantat.
- Professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI).
- El personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS).
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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 a assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

4.3.1. Mapa de processos

El SIGQ de la FQ està estructurat en processos i es representa gràficament per mitjà del mapa de processos, el qual els identifica, en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre ells. El mapa de processos està format per:

- **Processos transversals d'universitat**, són processos d'abast global per a tota la Universitat, dels quals tots els centre són usuaris i que són necessaris per al desenvolupament de l'activitat universitària. La Universitat és l'encarregada de definir-los, revisar-los, millorar-los i posar-los a disposició de tots el centres. Aquests processos transversals també estan connectats, **tot i que no consten en el mapa de processos**, amb **processos operatius** que descriuen activitats molt concretes. Aquests es mantenen i es detallen com a documentació relacionada en les fitxes del processos transversals. En aquests casos, els processos operatius s'identifiquen a la fitxa de procés com a documentació relacionada.
- **Processos de centre**, processos que estan directament relacionats amb les activitats formatives de la FQ. Aquests processos es defineixen, gestionen i implementen a la FQ i són necessaris per garantir la qualitat del centre i dels programes de grau i màster. Els processos de centre poden ser estratègics, clau i de suport:



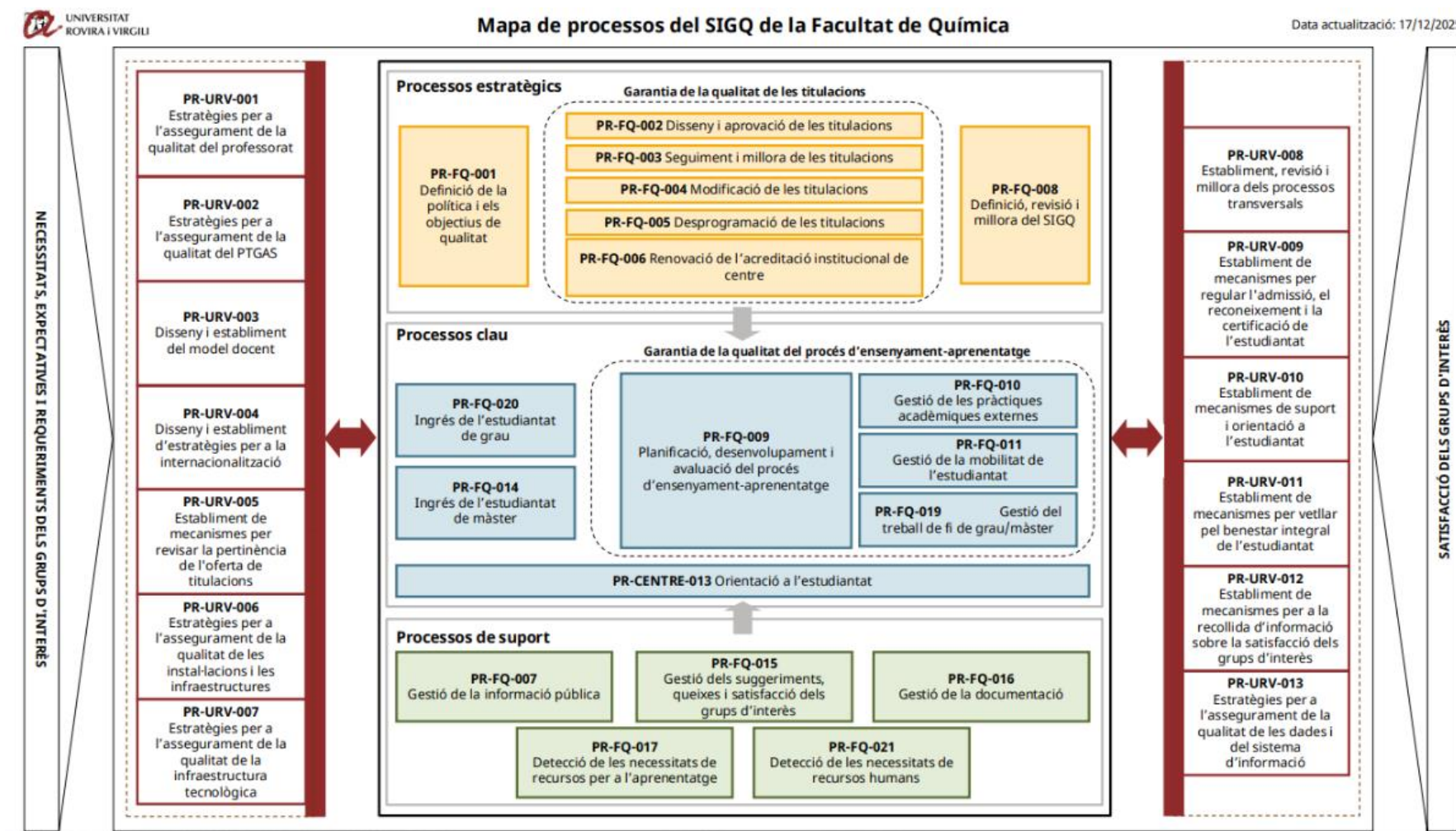
Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Figura 1: Tipologia de processos de centre

PROCESSOS ESTRATÈGICS	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 del procés ensenyament-aprenentatge.
PROCESSOS DE SUPORT	Proveeixen tot el necessari per generar el valor afegit per als grups d'interès.

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Figura 2: Mapa de processos del SIGQ de la FQ





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, els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament.
- 📄 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 "Gestió de la documentació" garanteix el control eficient i sistemàtic de la documentació que genera el SIGQ de la FQ mitjançant eines de gestió documental.

A la fitxa de procés s'especifica les responsabilitats dels diferents agents implicats.

És en la IT-GPQ-003-Compartir documents amb altres SGQ'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 "Gestió de la documentació" descriu la gestió dels registres del SIGQ, i en cada procés se'n concreta la 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 dels diferents usuaris un espai de treball col·laboratiu (Teams de l'Ofice 365) que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest espai comú (Teams C_FQ) està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els/les usuaris/es es comprometen a utilitzar aquest espai comú (Teams C_FQ) 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 (Teams C_FQ).

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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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, a vetllar pel compliment dels requisits establerts i a 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 PTGAS 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 "Definició de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar la política de qualitat.

4.6.2. Objectius de qualitat

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 deganal 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 "Definició 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", per assegurar que la FQ té un SIGQ implantat i amb els mecanismes necessaris per revisar-lo i millorar-lo de forma contínua.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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
X	https://www.fq.urv.cat/media/comu/twitter.png
LinkedIn	https://www.fq.urv.cat/media/comu/instagram.png

Com a materials de difusió, la Facultat disposa de postals/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.

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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS).** El PTGAS 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 PTGAS funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PTGAS 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 PTGAS, aprovat en Consell de Govern, una eina de gestió organitzativa del PTGAS 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 PTGAS, i des de l'Institut de Ciències de l'Educació, en el cas del PDI.

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 i treballadores

Ambdós aspectes es gestionen des de l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals 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 d'Infraestructures de la URV 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),



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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 Servei d'Infraestructures 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 Servei d'Infraestructures 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, Campus Virtual, 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 PTGAS), així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per la URV, tant a 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,



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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"

"Compres"

La Facultat realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PR-FQ-017 "Detecció de les necessitats de recursos per a l'aprenentatge" i s'avaluen els resultats en el procés PR-FQ-PR-003 "Seguiment i millora de titulacions".

4.9. Desenvolupament de l'ensenyament

La FQ disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques acadèmiques 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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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 "Gestió dels suggeriments, queixes i satisfacció dels grups d'interès".

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 Facultat de Química
2. Junta de la Facultat de Química
3. Consell de Govern i les seves comissions delegades
4. Claustre de la Universitat
5. Consell Social

A tots hi ha representació de professors, estudiants i PTGAS, 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, de TFG/TFM i enquestes de satisfacció de PDI i estudiants, entre d'altres.