



Universitat Autònoma de Barcelona

**FACULTAT DE CIÈNCIES  
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA  
DE QUALITAT**

**INFORME DE REVISIÓ DEL SGIC**

<https://www.uab.cat/web/estudiar/graus/sistema-de-garantia-interna-de-qualitat-del-centre/sgiq-de-la-facultat-1345722993885.html>

**DATA DE LA REVISIÓ: 15/11/2018  
RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: VICEDEGANA D'AFERS ACADÈMICS,  
RESPONSABLE DEL SGIQ  
ÒRGAN D'APROVACIÓ: JUNTA PERMANENT DE LA FACULTAT**

## 1. Descripció de la revisió

Per fer una breu descripció dels orígens de la implantació del SGIQ ens hem de situar en el curs acadèmic 2010-2011, quan es van realitzar per primera vegada els informes de seguiment de les titulacions, els quals es poden consultar via intranet mitjançant l'[Arxiu d'informes de seguiment](#) i des del curs acadèmic 2012/13 són d'accés públic des de la [web](#) institucional de la Universitat. Tot i així, no és fins a finals de 2014 quan l'equip de direcció del Deganat aposta fermament per potenciar la implantació del SGIQ de la facultat amb el nomenament del Responsable del SGIQ de la Facultat (Desembre 2014). Aquest nomenament s'ha de contextualitzar dins el canvi de l'equip de govern de la Facultat que té lloc el juny del 2014 amb l'elecció del Dr. Antoni Méndez com a Degà de la Facultat. El nou equip de govern de la Facultat va veure la necessitat de crear aquest càrrec per poder accelerar el procés d'adaptació i implantació del SGIQ de la Facultat.

En aquest context, el juny de 2015 va tenir lloc el procés d'acreditació de set graus:

- Grau de Ciències Ambientals (AQU25019152015)
- Grau d'Estadística (AQU25019192015)
- Grau de Física (AQU25000972015)
- Grau de Geologia (AQU25002542015)
- Grau de Matemàtiques (AQU25001492015)
- Grau de Nanociència i Nanotecnologia (AQU25019222015)
- Grau de Química (AQU25024442015)

i quatre màsters oficials:

- Màster Universitari Erasmus Mundus en Estudis Ambientals: Ciutats i Sostenibilitat (AQU43132612015)
- Màster Universitari en Història de la Ciència: Ciència, Història i Societat (AQU43132232015)

- Màster Universitari en Modelització per a la Ciència i l'Enginyeria (AQU43131362015)
- Màster Universitari en Química Industrial i Introducció a la Recerca Química (AQU43133852015)

Totes les titulacions van ser acreditades favorablement però l'eficàcia del Sistema de Garantia Interna de Qualitat va ser avaluat com "se alcanza con condiciones", una valoració que s'ha de relacionar amb el poc temps que havia passat des del nomenament del Responsable de Qualitat i aquest primer procés d'acreditació. Així, fins el primer semestre de 2015 la Facultat de Ciències només havia adaptat i implantat plenament dos processos: PC4-Orientació a l'estudiant/a i PC6-Gestió de la mobilitat dels estudiants/es. Aquesta situació es va corregir durant la resta de l'any 2015 i el proper any 2016, període en qual la Facultat va treballar en l'adaptació i implantació de la resta de processos per completar el desplegament del SGIQ, tal com recollia el pla de millora del primer autoinforme d'acreditació del centre i també requeria el corresponent informe de valoració i acreditació d'AQU.

Aquestes millores es van fer paleses en un segon procés d'acreditació (març 2017), de quatre màsters oficials:

- Màster Universitari en Estudis Interdisciplinaris en Sostenibilitat Ambiental, Econòmica i Social (AQU43137842017)
- Màster Universitari Erasmus Mundus en Modelització Matemàtica en Enginyeria: Teoria, Computació y Aplicacions (AQU 43149792017)
- Màster Universitari en Física d'Altes Energies, Astrofísica i Cosmologia (AQU43138612017)
- Màster Universitari en Nanociència i Nanotecnologia Avançades (AQU43149392017)

Els quatre màsters van ser acreditats amb una valoració global de "Acreditado en progreso hacia la excelencia" i aquesta vegada l'eficàcia del Sistema de Garantia Interna de Qualitat va ser avaluat com "se alcanza". Tot i aquesta evident millora, acreditada per un organisme extern a la Facultat, l'informe del Comitè d'Acreditació Extern va destacar la necessitat d'una revisió del SGIQ, ja que només s'havia realitzat una primera revisió del SGIQ marc i la corresponent adaptació al Centre.

Finalment, es imprescindible destacar en aquest apartat dedicat al context en el que s'ha dut a terme la revisió que un punt clau per a la potenciació del SGIQ de la Facultat es va produir fa menys d'un any (desembre 2017), quan es va nomenar la "Gestora de Qualitat de la Facultat de Ciències". Si bé a dia d'avui és la única persona de l'administració dedicada exclusivament als temes de qualitat, i que malauradament ha de simultaniejar aquesta tasca amb la Gestió de la Qualitat de la Facultat de Biociències, disposar d'una persona de referència per a aquestes funcions ha permès poder completar aquest procés de revisió en uns terminis que, en altres circumstàncies, hauria estat totalment inviable.

En la present revisió del SGIQ:

- 1) **S'han revisat i modificat tots els processos que el centre havia adaptat completament a les seves característiques** distintives per la seva alta participació en el procés i/o l'alta vinculació amb l'àmbit acadèmic. Aquests processos són:

- PE1 Definició de la política i objectius de qualitat
- PE2 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
- PC2 Programació docent d'assignatures. Guies docents
- PC3a Gestió de les pràctiques externes
- PC3b Gestió dels treballs de fi d'estudis
- PC4 Orientació a l'estudiant/a
- PC5 Avaluació de l'estudiant/a
- PC6 Gestió de la mobilitat
- PS3 Gestió de recursos materials i serveis
- PS5 Gestió de queixes i suggeriments

2) **S'ha completat el procés d'implementació i adaptació a la Facultat del següent procés:**

PC9 Gestió documental

3) **S'han revisat els següents processos transversals del SGIQ marc de la UAB que s'apliquen de forma subsidiària al centre**

En els següents processos:

PE3 Verificació: Creació i disseny de noves titulacions

PC7 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions

PC10 Procés d'acreditació de titulacions de grau i màster universitari

no s'han introduït modificacions ja que són processos que venen definits per la política de qualitat de la Universitat, però sí que s'ha introduït alguna correcció en la seva classificació a fi de fer-ho coherent amb la classificació del SGIQ marc de la UAB.

En la revisió del Procés PC8 Modificació i extinció de titulacions, s'ha considerat que era convenient modificar la redacció de l'apartat A2 (Valoració de la proposta de modificació) i substituir el redactat :

- ✓ *Comissió d'Afers Acadèmics i d'Avaluació o Comissió de Postgrau i Junta Permanent*

Per:

- ✓ *Comissió d'Afers Acadèmics d'Estudis de Grau o Comissió d'Afers Acadèmics d'Estudis de Postgrau o Junta Permanent*

4) **S'ha revisat el Manual del SGIQ del centre**

El procés de revisió es va iniciar durant el mes de Juliol de 2018, realitzant un primer anàlisi dels diferents processos entre la Gestora de la Qualitat del Facultat i el responsable del SGIQ. Seguidament, cadascun dels processos van ser debatuts conjuntament amb l'equip de govern de la Facultat, valorant els indicadors de que es disposava, així com les aportacions que havien fet els diferents agents implicats en les comissions en les que s'havien tractat temes relacionats amb el SGIQ. Un exemple de com s'ha

intentat incorporar al SGIQ els acords i debats fets prèviament en les diferents comissions de la Facultat el trobem en la revisió del procés PC6 Gestió de la mobilitat. Quan es van analitzar els procediments definits en aquest procés es va veure que era viable incorporar-hi un acord de la Comissió d'Intercanvis en la que s'havia definit un protocol per a la gestió dels acords d'estudis. Així, aquesta actuació va permetre incorporar al SGIQ un acord per a la millora dels processos relacionats amb la mobilitat que va ser fruit d'un acord entre els diferents agents implicats (professorat, PAS, PDI). Les converses amb el Gestor Acadèmic de la Facultat i la Administradora de Centre també van permetre fer noves aportacions que van enriquir aquest procés de recollida d'informació.

La següent etapa va consistir en la confecció del redactat per a cada procés així com dels corresponents informes. Aquesta etapa va ser coordinada pel responsable del SGIQ de la Facultat i la Gestora de Qualitat de la Facultat. En la mateixa hi han participat tots els membres de l'equip de Deganat, l'Administradora del Centre i el Gestor Acadèmic de la Facultat. Tot aquest procés de revisió va concloure a finals d'Octubre de 2018 i s'ha produït seguint el previst al procés "PE2 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ de la Facultat".

## **2. Valoració del desenvolupament del SGIQ**

La valoració del funcionament dels processos del SGIQ que s'ha fet en les diferents reunions que s'han realitzat durant aquest procés de revisió s'ha de qualificar globalment com a molt positiva. S'ha pogut constatar que és una eina molt útil per tal d'establir clarament uns processos que ajudin a millorar la docència de la facultat i, simultàniament, disposar de vies ben definides per introduir modificacions en els procediments de treball de la Facultat.

Si fem un anàlisi de quins són els principals punts forts, destacariem en primer lloc que la Facultat té una dinàmica pròpia d'establir mecanismes per millorar la qualitat de les seves titulacions que és molt anterior a la implantació del SGIQ a la UAB. No és gens difícil trobar alguns exemples d'aquesta personalitat: (a) La Facultat de Ciències ha estat un centre pioner a l'estat Espanyol en la creació de noves titulacions (Informàtica, Ciències Ambientals, Nanociència, etc...) sempre amb l'objectiu de millorar la qualitat dels estudis; (b) a finals dels anys 80 la facultat ja tenia establerts uns mecanismes d'enquestes a fi de conèixer l'opinió dels estudiants/es sobre cadascuna de les assignatures que s'hi impartien; (c) a la Facultat han funcionat sempre les Comissions de Docència de les titulacions com un instrument clau per canalitzar les opinions dels diferents col·lectius (alumnat, PDI, PAS) i establir procediments clars en la programació de la docència; (d) Des de començament dels anys 90 que a la Facultat s'han organitzat pràctiques externes en convenis amb empreses i entitats de diferents sectors, establint des del començament procediments de seguiment i control d'aquestes activitats. Possiblement el fet de disposar d'una gran tradició en l'establiment de processos orientats a millorar la qualitat dels estudis és també una de les causes d'un dels punts febles del SGIQ, el desconeixement de la seva existència per una part molt important dels col·lectius implicats, on destacaria especialment l'alumnat i també, en part, el professorat. El següent paràgraf és la transcripció literal d'una part de l'informe del primer Comitè d'avaluació Extern que va venir a la Facultat (2015):

*La Facultat de Ciencias debería hacer un esfuerzo para realizar una adaptación real y efectiva del SGIC de la UAB. Más allá de adaptar responsabilidades y ejecutores de*

*ciertas acciones, es necesario que el SIGC avance en la dirección de promover en la comunidad el convencimiento de que el sistema contiene un conjunto de procesos que ayudan al buen desarrollo de los programas formativos, más que un conjunto de procesos que por normativa se deban cumplir y que sean paralelos a las actividades diarias.*

Tots els implicats en aquest procés de revisió considerem que, tot i haver avançat en la direcció que es demanava, aquest continua essent un punt feble del SGIQ a la Facultat. Si féssim un diagnòstic de la situació actual, podríem afirmar que el grau de coneixement del SGIQ és alt entre el col·lectiu implicat en la gestió i govern de la Facultat (equip del Deganat, coordinadors de titulació, gestors, etc) però molt baix entre la resta de agents implicats (incloent-hi alumnat i professorat). Com es veurà en el pla de millora, algunes de les accions proposades com la creació de la Comissió de Qualitat, van en la direcció d'intentar incrementar la rellevància del SGIQ en la gestió de la Facultat i aconseguir incrementar el grau de conscienciació entre els diferents col·lectius de la seva importància.

### **Eficàcia del SGIQ de l'Autoinforme d'Accreditació**

Atès que l'aprovació de la present revisió del SGIQ de la Facultat de Ciències ha sigut uns dies abans de l'aprovació de l'Autoinforme d'Accreditació referent a l'acreditació de tres màsters universitaris de la Facultat (Història de la Ciència, Modelització per a la Ciència i Enginyeria, Química Industrial i Introducció a la Recerca Química), s'ha considerat pertinent que aquesta part del present informe sigui coincident amb la informació general (excloent l'especifica dels tres màsters que s'acrediten) de l'Estàndard 3 de l'autoinforme d'acreditació.

#### ***Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat***

***“La institució disposa d'un sistema de garantia interna de la qualitat formalment establert i implementat que assegura, de forma eficient, la qualitat i la millora contínua de la titulació”.***

En el període 2015-2018 s'ha anat completant la implantació del SGIQ i en el procés d'acreditació de l'any 2017 tots els estudis avaluats van obtenir la valoració “s'assoleix” i per tant des d'aleshores tots els estudis de la Facultat aconsegueixen la valoració: s'assoleix.

#### **3.3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions**

Dins del procés d'adaptació de les titulacions a l'EEES, la UAB va dissenyar i aprovar la normativa per a l'elaboració del mapa de titulacions de la Universitat i les memòries corresponents:

- Mapa de títols de grau de la UAB (Consell de Govern, 07/11/2007)

- Normativa per a l'elaboració dels plans d'estudis de les titulacions de grau (Consell de Govern, 19/12/2007)
- Normativa dels estudis de màster de la UAB (Consell de Govern, 13/07/2011)

### **Disseny i aprovació d'una nova titulació:**

En el curs acadèmic 2017/2018 en la Facultat de Ciències es varen programar un conjunt de set titulacions de Grau i vuit titulacions de Màster universitari, totes elles dissenyades, aprovades i verificades positivament seguint:

- el procés estratègic "PE3-Verificació de titulacions de graus i de màster universitari" del SGIQ, que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats ([Processos del SGIQ de la Facultat de Ciències](#))
- la [Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i de màster d'AQU](#)

Les memòries de titulacions s'elaboraren per la comissió nomenada "ad hoc" pel centre. L'aprovació de les memòries correspon a la Junta del centre (o comissió delegada) i a la Comissió d'Afers Acadèmics de la Universitat (òrgan delegat del Consell de Govern), amb representació dels diferents estaments (PDI, estudiants/es i PAS). La creació de la titulació ha de ser aprovada, a més de per les dues comissions comentades anteriorment, pel Consell de Govern i el Consell Social de la Universitat.

La Universitat publica al web les memòries i les resolucions de verificació de totes les seves titulacions de [grau](#) i de [màster universitari](#).

### **Seguiment de les titulacions implantades:**

El seguiment de les titulacions es duu a terme seguint:

- el procés clau "PC7-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions" del SGIQ que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats ([Processos del SGIQ de la Facultat de Ciències](#))
- i la [Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster d'AQU](#).

El procés de seguiment de les titulacions es va iniciar al curs acadèmic 2010/11. Els informes de seguiment es poden consultar al [web](#) de la universitat des del curs acadèmic 2012/13. Així mateix, també estan tots disponibles via intranet mitjançant el [Gestor Documental](#).

Per a l'elaboració dels informes de seguiment, les coordinacions de les titulacions analitzen els indicadors, els resultats de satisfacció dels col·lectius i les reunions de coordinació docent. Per a la traçabilitat de les propostes de millora, cada informe recull les propostes de l'informe anterior i n'actualitza el seu estat (finalitzada, en procés, pendent o desestimada), i incorpora les noves propostes detectades. L'apartat 4 d'aquest autoinforme d'acreditació (pla de millora), incorpora les propostes de millora actualitzada del darrer informe de seguiment. Finalment, els informes de seguiment s'aproven per la Junta Permanent de la Facultat de Ciències.

La Facultat valora positivament el procés de seguiment perquè permet l'anàlisi i revisió de la implantació, desenvolupament i resultats de les titulacions i també possibilita la detecció i introducció de millores que, en alguns casos, han suposat la modificació de la titulació.

Les possibles modificacions són fruit de l'anàlisi i revisió derivades del procés de seguiment d'acord amb:

- el procés clau "PC8-Modificació i extinció de titulacions" del SGIQ, que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats ([Processos del SGIQ de la Facultat de Ciències](#))
- i els [Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster d'AQU](#)
- La Facultat valora positivament el procés de modificació perquè ha permès incorporar al disseny verificat de la titulació aquelles modificacions fruit de les propostes de millora. Com a evidència d'aprovació dels processos de seguiment i de modificació s'adjunta l'acta d'aprovació del darrer Informe de Seguiment de Centre, així com la documentació d'aprovació de la modificació d'una de les titulacions del centre .

#### **Acreditació de les titulacions:**

El procés d'acreditació es duu a terme seguint:

- el procés estratègic "[PC10-Acreditació de les titulacions](#)" del SGIQ, que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats ([Processos del SGIQ de la Facultat de Ciències](#)). Aquests procés ja està completament implantat a nivell de Facultat
- i la [Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màsters d'AQU](#).

La Facultat de Ciències ha passat diversos processos d'acreditació:

- **(Juny 2015)** en el en el que es van acreditar els set graus de la Facultat [Grau de Ciències Ambientals (AQU25019152015). Grau d'Estadística (AQU25019192015). Grau de Física (AQU25000972015). Grau de Geologia (AQU25002542015). Grau de Matemàtiques (AQU25001492015). Grau de Nanociència i Nanotecnologia (AQU25019222015). Grau de Química (AQU25024442015)] i quatre màsters oficials [Màster Universitari Erasmus Mundus en Estudis Ambientals: Ciutats i Sostenibilitat (AQU43132612015), Màster Universitari en Història de la Ciència: Ciència, Història i Societat (AQU43132232015). Màster Universitari en Modelització per a la Ciència i l'Enginyeria (AQU43131362015). Màster Universitari en Química Industrial i Introducció a la Recerca Química (AQU43133852015)].

- **(Març 2017)** en el que es van acreditar quatre màsters oficials [Màster Universitari en Estudis Interdisciplinaris en Sostenibilitat Ambiental, Econòmica i Social (AQU43137842017), Màster Universitari en Física d'Altes Energies, Astrofísica i Cosmologia (AQU43138612017), Màster Universitari Erasmus Mundus en Modelització Matemàtica i Enginyeria: Teoria, Computació i Aplicacions (AQU 43149792017) i Màster Universitari en Nanociència i Nanotecnologia Avançades (AQU43149392017)].

Totes les titulacions van aconseguir ser acreditades favorablement. Els autoinformes d'acreditació i els informes d'acreditació emesos per AQU es poden consultar al [web de la UAB](#).

La Facultat valora positivament la implantació d'aquest procés perquè, d'una manera més ampla i pormenoritzada que el procés de seguiment, ha permès l'anàlisi detallada dels indicadors, desenvolupament i resultats disponibles de les titulacions. El SGIQ de la Facultat disposa de processos que faciliten de forma òptima el disseny i l'aprovació de les titulacions, com també el seu seguiment i la seva acreditació.

### ***3.3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès.***

En la recollida d'informació i indicadors dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions i el processos de seguiment i d'acreditació, intervenen diversos processos del [SGIQ](#) de la Universitat:

- PC7-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
- PS6-Satisfacció dels grups d'interès
- PS7-Inserció laboral dels titulats
- PS5-Gestió de queixes i suggeriments
- PS8-Informació pública i rendició de compte

La Universitat recull de forma centralitzada tot un conjunt d'indicadors d'accés/matrícula, professorat, taxes i resultats acadèmics i la seva evolució, rellevants per a la gestió, el seguiment i l'acreditació de les titulacions. Aquests indicadors són d'accés públic, per a cadascuna de les titulacions, a l'apartat general del web de la Universitat (fitxa de la titulació/la titulació en xifres). Dins del procés de revisió del SGIQ, al llarg dels cursos acadèmics s'ha anat ampliant el nombre d'indicadors disponibles per poder analitzar tots els aspectes rellevants.

Mitjançant la base de dades DATA, accessible via la intranet de la UAB, també es publiquen altres indicadors complementaris als que són de caràcter públic, consultables pels equips de direcció dels centres i per les coordinacions de les titulacions.

Les opinions dels diferents grups d'interès que conformen la UAB, el seu grau de satisfacció i els seus comentaris i suggeriments, són una part fonamental del procés de revisió i de millora de les titulacions i del funcionament general de la Universitat.



Pel que fa a la recollida del grau de satisfacció dels grups d'interès, a part de la gestió de les queixes i suggeriments, a nivell institucional de la Universitat disposa d'una sèrie de mecanismes:

- un canal de comunicació [OPINAUAB](#) entre l'administració de la Universitat i els col·lectius d'estudiants/es, professorat i personal d'administració i serveis que conformen la comunitat universitària
- Les reunions periòdiques de les coordinacions de titulacions i els equips de direcció dels centres amb els representants dels estudiants/es (delegats, consell d'estudiants/es, etc.)
- i la realització de forma periòdica d'enquestes:

Enquesta	Grup al que es dirigeix	Objectiu	Període
<a href="#">Avaluació de l'actuació docent del professorat</a>	Estudiants/es de grau i de màster	Conèixer el grau de satisfacció sobre qüestions relacionades amb l'activitat desenvolupada pel professor/a a l'aula	A la part final de cada semestre
<a href="#">Assignatures/mòduls</a>	Estudiants/es de grau i de màster	Conèixer el grau de satisfacció sobre les assignatures de grau/mòduls de màster universitari	A la part final de cada semestre
<a href="#">Grau de satisfacció dels titulats</a>	Titulats de grau, de Màster universitari i de programa de doctorat	Conèixer el grau de satisfacció dels/de les titulats/titulades sobre la titulació cursada i sobre la Universitat	En finalitzar els estudis
<a href="#">Inserció laboral dels titulats</a>	Titulats de grau, màster universitari i doctorat	Conèixer els nivells d'ocupació (i la qualitat d'aquesta ocupació) i el grau de satisfacció sobre la titulació cursada	Triennal

A continuació es mostren alguns resultats d'aquestes enquestes centrades en les titulacions de la Facultat de Ciències.

- [Avaluació de l'actuació docent del professorat de grau i de màster universitari](#)

Instrument/procediment	Enquesta
Població (N total destinataris)	19.831 (1er i 2n semestre 2017/18)
Mostra (Percentatge de participació)	3.226 (16,3%)
Format del lliurament	Online (via web o app mòbil)
Periodicitat	Semestral

- [Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari](#) (en col·laboració amb AQU)

Instrument/procediment	Enquesta
Població (N total destinataris)	605 (curs 2016/17)
Mostra (Percentatge de participació)	105 (17%)
Format del lliurament	Online (via web)
Periodicitat	Anual

- [Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat](#) (centralitzada per AQU)

Instrument/procediment	Enquesta
Població (N total destinataris)	
Mostra (Percentatge de participació)	
Format del lliurament	Online (via web) i telefònica
Periodicitat	Triennial

Com es pot constatar, el grau de participació dels estudiants en les enquestes de la Facultat és molt baix i aquest és un dels problemes importants que té plantejat la UAB, i la Facultat de Ciències en particular. La baixada més important en la participació va tenir lloc quan les enquestes van passar a efectuar-se online i no s'ha aconseguit recuperar els nivells de participació anteriors. S'estan duent a terme diferents iniciatives per millorar la participació però aquest continua sent un dels objectius de millora de la Facultat. Addicionalment, un fet que dificulta obtenir dades fiables sobre el grau de satisfacció dels estudiants/es és que la UAB fa servir el mateix format d'enquesta per graus i màsters. Atès que els màsters són estudis amb un grau d'especialització més elevat, és molt habitual que en un mòdul hi participin varis professors/es i això fa que el nombre total d'hores no arribi al mínim necessari per poder ser valorat. Aquest és un problema particular dels màster i des de la Facultat es vol treballar per canviar la metodologia que s'aplica en aquestes enquestes a fi de millorar-ne la participació.

L'anàlisi d'aquest conjunt d'indicadors ("titulació en xifres" i DATA) i dels resultats de la satisfacció dels col·lectius (enquestes i reunions amb estudiants/es, PDI i PAS) aporta la informació necessària per a la gestió de les titulacions i per als processos de seguiment i acreditació.

Per a la gestió de les queixes/suggeriments la Facultat utilitza el procés de suport "[PS5-Gestió de les queixes/suggeriments del SGIQ](#)", que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats. Des del primer semestre de 2015 es recullen totes les queixes/suggeriments, se'n fa un seguiment i es documenta.

### **3.3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora contínua.**

La Facultat disposa del SGIQ implantat des del 2010, amb un disseny a nivell de centre certificat per AQU Catalunya dins del programa AUDIT.

El SGIQ disposa del procés estratègic "[PE2-Definició, desplegament i seguiment](#)" del SGIQ recull la sistemàtica de revisió amb els seus responsables i, si escau, d'actualització del SGIQ.

El centre ja ha realitzat la primera revisió important del SGIQ consistent en una revisió general per incorporar les especificitats del centre. L'evidència d'aquesta revisió està constituïda pels processos adaptats i la corresponent acta d'aprovació dels mateixos.

La implantació del SGIQ de la Facultat s'ha realitzat seguint l'esquema següent:

- Redacció del Manual del SGIQ de la Facultat i del processos estratègics:
- PE1-Definició de la política i objectius de qualitat
- PE2-Definició, desplegament i seguiment del SGIQ

Processos:

- **Processos transversals a la UAB:** aquells processos que s'apliquen de forma subsidiària a la Facultat. La participació a nivell de centre es limita, tal com consta al Manual del SGIQ de la Facultat, a la possible detecció de necessitats i el seu trasllat a l'equip de govern
- **Processos del marc VSMA (PE3, PC7, PC8 i PC10):** processos transversals a la UAB que s'apliquen de forma subsidiària a la Facultat on s'ha incorporat un annex que descriu els òrgans que participen en aquests processos a nivell de centre
- **Processos completament adaptats al centre:** processos amb alt contingut de l'àmbit acadèmic, gran impacte en els programes formatius i un alt grau de participació a nivell de centre

D'aquest conjunt de processos, es troben plenament adaptats i publicats els processos:

- *Procés PE3. Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions*
- *Procés PE6. Acreditació de titulacions de Graus i de Màsters Universitaris*
- *Procés PC2. Programació docent de les assignatures. Guies docents*
- *Procés PC3a. Gestió de les pràctiques externes*
- *Procés PC3b. Gestió dels treballs de final d'estudis (TFE)*
- *Procés PC4. Orientació a l'estudiant /a*
- *Procés PC5. Avaluació de l'estudiant /a*
- *Procés PC6. Gestió de la mobilitat dels estudiants /es*
- *Procés PC7. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions*

- *Procés PC8. Modificació i extinció de titulacions*
- *Procés PS3. Gestió de recursos materials i serveis*
- *Procés PS5. Gestió de queixes i suggeriments*

Durant la resta de 2015 i durant el 2016, tal com recollia el pla de millora del primer autoinforme d'acreditació del centre i també requeria el corresponent informe de valoració i acreditació d'AQU, la Facultat ha continuat amb l'adaptació i implantació de la resta de processos per completar el desplegament del SGIQ.

La Facultat valora positivament la implementació del SGIQ en el centre perquè ha facilitat la sistematització dels processos ja utilitzats prèviament. Aquesta implantació s'ha realitzat tant per l'adaptació dels processos marc de la Universitat com per la revisió dels processos existents. La qual cosa ha conduït a la detecció de bones pràctiques i d'àrees de millora que s'han incorporat al SGIQ actual de la Facultat.

Per altra banda, el SGIQ marc de la UAB també ha iniciat el procés de revisió amb l'actualització del Manual del SGIQ i d'alguns dels seus processos:

- Modificació del processos PE3-Verificació de titulacions de grau i de màster universitari, PC7-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions, PC2-Elaboració de les guies docents i PS9-Avaluació de la activitat docent del professorat.
- Incorporació del procés, inicialment no contemplat en el SGIQ, PE6-Acreditació de titulacions de grau i màster universitari.
- Desdoblament del PC8 en dos i modificació dels mateixos: PC8A-Modificació de titulacions de grau i màster universitari, y PC8B-Extinció de titulacions de grau i de màster universitari.
- Adaptació del model comú per atots els centres d'informe de seguiment per alinear-ho amb els estàndards del procés d'acreditació, como a conseqüència de la renovació per part d'AQU de la Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster universitari (novembre de 2014).
- Adaptació del model comú per a tots els centre d'autoinforme d'acreditació, com a conseqüència de la renovació per part d'AQU de la Guia per a l'acreditació de titulacions oficials de grau i màster (març de 2016).
- Incorporació de noves informacions i indicadors, tant d'àmbit públic al web de la Universitat com amb l'àmbit restringit mitjançant la intranet.

Tal com recull el propi SGIQ, totes les modificacions de processos han estat aprovades pel Comitè de Direcció de la Universitat. Les noves versions actualitzades dels processos es poden trobar a l'espai [de qualitat docent del web](#) de la Universitat.

Des del darrer procés d'acreditació s'ha continuat amb la implantació dels processos pendents. S'ha completat la redacció del procés "PC9-Gestió documental", el qual està pendent de la seva aprovació i posterior publicació al web de la Facultat. La valoració que es fa des del centre és molt satisfactòria ja que ha permès disposar d'una estructura pública de tots els processos relacionats amb la qualitat.

Al llarg dels mesos de juliol, setembre i octubre s'ha realitzat la primera revisió del SGIQ de la Facultat de Ciències.

Com ja s'ha mencionat inicialment, aquest estàndard 3 en les titulacions incloses en aquest informe d'acreditació que es varen acreditar favorablement l'any 2015 van obtenir una valoració de "s'assoleix amb condicions" indicant que calia *"Completar el despliegue del SGIC de la Facultad y solventar las debilidades detectadas en su implementación, clarificando el uso subsidiario del SGIC de la UAB"*.

Cal destacar que des de l'acreditació de l'any 2015 **s'ha completat** l'adaptació del SGIQ de la Facultat de Ciències i s'ha implantat en el procés d'acreditació. En la posterior acreditació de quatre màster de la Facultat realitzada l'any 2017 aquest estàndard ja va rebre una valoració de s'assoleix per part del comite d'Avaluació Extern i ratificada per la pròpia comissió d'avaluació d'AQU. El fet que el SGIQ sigui un instrument del conjunt de la Facultat i d'aplicació a totes les titulacions recolza l'assoliment d'aquest estàndard.

## Pla de millora: resum i traçabilitat de les propostes de millora

### PROCÉS PE2: Definició, Desplegament i Seguiment del SGIQ

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Necessitat de crear una Comissió de Qualitat de la Facultat	Crear la Comissió de Qualitat de la Facultat	Crear una comissió de qualitat de la Facultat en la que hi estiguin representats els diferents col·lectius (professorat, alumnat i PAS)	Alta	Facultat	2018	2019	Actes de la Comissió Permanent

### PROCÉS PC2: Programació Docent: Guies docents

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	No hi ha un mecanisme que permeti disposar de les actes de les Comissions de Docència	Que el Deganat disposi de còpies de les actes de les Comissions de Docència dels estudis de la Facultat	Que es facin actes de les totes les Comissions de Docència i que el Degant disposi d'una còpia d'aquestes actes.	Alta	Facultat i Coordinacions	2017	2019	Actes
(3)	No totes les guies docents estan publicades en els tres idiomes (català, castellà, anglès)	Publicació de totes les guies docents en els tres idiomes	Instar al professorat a publicar totes les guies en els tres idiomes	Alta	Facultat i Coordinacions	2017	2020	Guies Docents

### PROCÉS PC3a: Gestió de les Pràctiques Externes

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Manca d'informació sobre el grau de satisfacció de l'alumnat que participa en els programes de pràctiques externes	Definir una metodologia que permeti disposar d'informació sobre el grau de satisfacció de l'alumnat que participa en els programes de pràctiques externes	Establir un procediment que permeti que quan l'estudiant ha acabat el programa de pràctiques externes entregui a la secretaria de la Facultat una valoració del seu grau de satisfacció en aquestes pràctiques	Alta	Vicedegans d'Afers Acadèmics i de Postgrau, responsable del SGIQ	Gener 2019	Setembre 2019	Documentació aportada p l'estudiant al final de les pràctiques

### PROCÉS PC3b: Gestió dels Treballs de Final d'Estudis

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Absència d'una normativa general a la Facultat sobre la realització dels TFE	Definir una normativa de caire molt general per a la realització dels TFE	Confeccionar i aprovar per la Junta Permanent una normativa per a la realització dels TFE	Alta	Vicedegans d'Afers Acadèmics i de Postgrau, responsable del SGIQ	Gener 2019	Setembre 2020	Actes Junta Permanent
(3)	Manca d'informació sobre el grau de satisfacció dels estudiants	Definir una metodologia que permeti millorar la informació sobre el grau de satisfacció dels estudiants després de la realització del TFE	Establir un procediment que permeti que quan l'estudiant ha acabat el TFE entregui a la secretaria de la Facultat una valoració del seu grau de satisfacció	Alta	Vicedegans d'Afers Acadèmics i de Postgrau, responsable del SGIQ	Gener 2019	Setembre 2020	Documentació aportada p l'estudiant al final del seu TFE

### PROCÉS PC4: Orientació a l'Estudiant

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(2)	Tot i que hi ha vies de tutorització, els alumnes en fan un ús molt baix	Incrementar la utilització d'aquesta figura per part dels alumnes	Difondre entre els estudiants la importància de la figura del tutor i incentivar-ne l'ús.	Alta	Facultat i Coordinacions	2016	2020	Accions de difusió
(3)	Absència d'indicadors de les accions de tutoria	Definir indicadors	Definir uns indicadors dels processos de tutorització	Alta	Facultat	2018	2020	Definició dels indicadors

### PROCÉS PC6: Gestió de la Mobilitat dels Estudiants

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Necessitat de definir un protocol per a la gestió dels Learning Agreements	Implementar aquest protocol	Crear i implementar un protocol simple per a la gestió dels Learning Agreements	Alta	Facultat i Coordinacions	2018	2019	Protocol

### PROCÉS PS3: Gestió de Recursos Materials i Serveis

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Manca d'Aules d'Informàtica	Electrificació d'Aules	Electrificar aules per poder fer docència amb ordinadors portàtils/telèfons mòbils	Alta	Administració de Centre	2018	2021	Número d'Aules electrificades
(2)	Manca d'Antenes Repetidores wifi	Incorporar més antenes repetidores wifi	Incorporar més antenes repetidores wifi a la Facultat	Alta	Administració de Centre	2018	2021	Número d'antenes repetidores wifi

\*L'origen de la proposta de millora: (1) Informe de revisió anterior (2) Informe d'avaluació d'AQU (verificació, seguiment, modificació o acreditació) (3) Procés actual de revisió