



Universitat Autònoma de Barcelona

**FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA**  
**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**

**INFORME DE REVISIÓ DEL SGIC**  
**SGIQ DEL CENTRE**

**DATA DE LA REVISIÓ: 30/01/2019**  
**RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Vicedegana de Qualitat i d'Innovació Docent**  
**ÒRGAN D'APROVACIÓ: Junta de Facultat (18/03/2019)**

### **1. Descripció de la revisió**

La Facultat d'Economia i Empresa (FEiE) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), a partir del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la UAB (SGIQ\_UAB), va dissenyar el Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat (SGIQ\_FEiE). El disseny del SGIQ de la FEiE va ser valorat positivament per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) amb data 23 de novembre de 2010. Posteriorment, la FEiE va iniciar la implantació de diferents processos per, finalment el 29/01/2015, aprovar el Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la FEiE, i l'adaptació dels processos del SGIQ següents:

#### *Processos estratègics*

PE1: Definició de la política i objectius de qualitat  
PE2: Definició, desplegament i seguiment del SGIQ

#### *Processos claus*

PC2: Programa docent de les assignatures. Guies docents  
PC3.1: Gestió de les pràctiques externes  
PC3.2: Gestió del Treballs de Fi d'Estudis  
PC4: Orientació a l'estudiant  
PC5: Avaluació de l'Estudiant  
PC6: Gestió de la mobilitat dels estudiants  
PC7: Seguiment, avaluació i millora de les titulacions

#### *Processos de suport*

PS3: Gestió de recursos materials i serveis  
PS5: Gestió de les queixes i suggeriments

A totes les acreditacions realitzades de les titulacions, l'estàndard 3 "Eficàcia del Sistema de Garantia Interna de Qualitat" ha estat avaluat com "s'assoleix", fet que avala la correcta implantació del SGIQ a la Facultat. Durant el curs 2017/18 s'han implementat i publicat (10/05/2018) nous processos:

PE3: Verificació de titulacions de Grau i de Màster Universitari  
PE6: Acreditació de titulacions de Graus i de Màsters Universitaris

## PC8.1: Modificació de les titulacions de Grau i de Màster Universitari

Entre maig i novembre de 2018, s'ha fet la revisió d'alguns processos ja adaptats. El 18 de març de 2019 la Junta de Facultat de la FEiE va aprovar les revisions dels processos següents:

### *Processos estratègics*

PE1: Definició de la política i objectius de qualitat

PE2: Definició, desplegament i seguiment del SGIQ

### *Processos claus*

PC2: Programa docent de les assignatures. Guies docents

PC3.1: Gestió de les pràctiques externes

PC3.2: Gestió del Treballs de Fi d'Estudis

PC4: Orientació a l'estudiant

PC5: Avaluació de l'Estudiant

PC6: Gestió de la mobilitat dels estudiants

PC7: Seguiment, avaluació i millora de les titulacions

### *Processos de suport*

PS3: Gestió de recursos materials i serveis

PS5: Gestió de les queixes i suggeriments

La revisió s'ha realitzat seguint el previst al procés PE2-Definició, desplegament i seguiment del SGIQ. Un cop s'aprova la revisió dels processos, es publica l'actualització a l'espai web del SGIQ\_FEiE juntament amb l'informe de revisió del SGIQ. Els informes de revisió dels processos es recullen a l'Espai *Nebula* propi del Deganat de la Facultat i que és accessible a tots els seus membres. No s'ha realitzat cap revisió del Manual del SGIQ del centre ja que durant l'any 2018 s'ha produït el canvi d'equip de deganat i es considera més adequat que sigui el nou equip qui realitzi la revisió del Manual. Està previst que, un cop finalitzada aquesta revisió, es procedeixi a la revisió del Manual del SGIQ del centre i posteriorment es realitzarà, un cop implementats els nous processos, la segona revisió del SGIQ (curs 2018/19).

La revisió de cada un dels processos ha estat realitzada pels seus propietaris durant el curs 2017/2018. Aquests han estat:

<b>Procés SIGQ</b>	<b>Responsable</b>	<b>Càrrec</b>
PE1: Definició de la política i objectius de qualitat	Diego Prior Jiménez	Degà de la Facultat
PE2: Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	Ma. Dolors Márquez Cebrián	Responsable de Qualitat
PC2: Programa docent de les assignatures. Guies docents	Consol Torreguitart Mirada Josep Rialp Criado	Vicedegana d'Afers Docents i Acadèmics Vicedegà d'Estudis de Postgrau
PC3.1: Gestió de les pràctiques externes	Judith Panadès Martí	Resonsable d'Inserció Laboral, Ocupabilitat i Pràctiques
PC3.2: Gestió del Treballs de Fi d'Estudis	Consol Torreguitart Mirada Josep Rialp Criado	Vicedegana d'Afers Docents i Acadèmics Vicedegà d'Estudis de Postgrau
PC4: Orientació a l'estudiant	Josep Rialp Criado Valeri Sorolla Amat	Vicedegà d'Estudis de Postgrau Vicedegà d'Estudiants i Comunicació
PC5: Avaluació de l'Estudiant	Consol Torreguitart Mirada	Vicedegana d'Afers Docents i Acadèmics
PC6: Gestió de la mobilitat dels estudiants	José Luis Roig Sabaté	Vicedegà de Relacions Internacionals
PC7: Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Ma. Dolors Márquez Cebrián	Responsable de Qualitat
PS3: Gestió de recursos materials i serveis	Sílvia Piqueras León Francisco Quesada Martos	Administradora de Centre Administrador de Serveis del Campus de Sabadell
PS5: Gestió de les queixes i suggeriments	Sílvia Piqueras León Francisco Quesada Martos	Administradora de Centre Administrador de Serveis del Campus de Sabadell

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

El centre valora positivament el funcionament del SGIQ des de la seva implantació l'any 2015. Des de llavors s'ha avançat en la implantació i millora dels processos, el que dona sentit a aquesta revisió i posterior actualització del SGIQ. En les acreditacions de les titulacions realitzades durant aquest període, AQU Catalunya ha valorat l'estàndard 3 "Eficàcia del Sistema de Garantia Interna de Qualitat" sempre com "s'assoleix", fet que avala la correcta implantació del SGIQ a la Facultat.

Per tal de valorar el desenvolupament del SGIQ, es segueixen els punts analitzats a l'estàndard 3-Eficàcia del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ) de l'Informe de seguiment de centre 2017/2018, amb algunes consideracions addicionals.

### **Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ)**

***"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".***

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

La Facultat d'Economia i Empresa, d'acord amb el SGIQ del centre, té plenament implantats els processos de verificació, seguiment, modificació i d'acreditació VSMA, dissenyats seguint les guies d'AQU corresponents. El funcionament del procés PC7 ha estat satisfactori. Durant el curs 2017/18, fruit del procés de seguiment i del canvi de la normativa d'avaluació, s'han realitzat importants modificacions en els diferents plans d'estudi de les titulacions. Ara bé, es constata que el procés d'aprovació dels informes de seguiment és per la FEiE reiteratiu, per aquest motiu és proposa una simplificació del procés com a proposta de millora.

També, durant el curs 2017/18 s'han implementat satisfactòriament els nous processos PE3, PE6, PC8.1 (aprovació Junta Facultat 10/05/2018).

#### **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 acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.**

Diferents processos del SGIQ de la Universitat, (PC7, PS5, PS6, PS7 i PS8), intervenen 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. El centre intervé en la implantació i millora dels processos, en aquest sentit s'ha dissenyat un aplicatiu informàtic que permetrà la signatura de l'acompliment docent a l'aula de forma digital. La seva implementació, prevista pel curs (2018/19), permetrà un seguiment més eficient de l'acompliment docent (PC2). També, per tal de garantir la reprogramació de les proves d'avaluació (PC5), i d'acord amb els supòsits establerts pel centre, es proposa el disseny d'un procediment que, per via telemàtica, gestioni les peticions de reprogramació de proves de la manera més eficient.

Per a la gestió de les queixes/suggeriments, la Facultat utilitza el procés de suport PS5 que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats. Durant el curs 2017/18 s'han realitzat canvis en aquest procés que ha portat a la implementació d'un nou aplicatiu "Opina". El número de queixes rebudes en el període considerat són: 3 queixes relacionades amb la docència (mitjana resposta 1,2 dies); 1 queixa relacionada amb mobilitat i intercanvis (mitjana resposta 10 dies); 1 queixa relacionada amb gestions i tràmits (mitjana resposta 7 dies).

Les propostes de millora, fruit de la revisió dels processos, van majoritàriament en la línia de millorar la recollida d'informació, per poder així millorar la gestió i la presa de decisions.

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

El SGIQ del centre disposa del procés estratègic PE2 que recull la sistemàtica de revisió amb els seus responsables i, si escau, d'actualització del SGIQ. D'acord amb aquest procés, el centre actualment està realitzant la primera revisió del SGIQ que portarà a l'actualització de processos per tal de que s'adaptin a les especificitats del centre.

També, d'acord amb les millores proposades a l'anterior informe de seguiment, s'ha nomenat (gener 2018) un responsable de qualitat i s'ha proposat la reforma de la composició de la Comissió de Qualitat de la Facultat per tal que estiguin representats els diferents col·lectius. A la Junta de Facultat del 11/04/2018 s'ha aprovat la modificació de la composició d'aquesta comissió i també les seves funcions. Des de gener de 2017 fins al mes de juliol la comissió s'ha reunit una vegada.

La implantació del SGIQ de la FEiE té, com a punt fort, la progressiva implantació dels processos que ha portat a assegurar el funcionament adequat d'aquests i a proposar diferents accions de millora que, sens dubte, suposarà un augment de la qualitat de les titulacions i serveis oferts pel centre. Com a punt feble, ja mencionat en la revisió del PE1, destacaríem la manca d'un programari que, de manera integral, permeti tant la gestió documental, com la emissió de diferents tipus d'informes i el mesurament de resultats en base a indicadors i al nivell d'acompliment de les accions proposades.

### **3. Pla de millora**

Les propostes de millora es recullen detalladament a una graella annexa, moltes d'elles estan recollides dins de les línies d'actuació de l'equip de deganat (Junta de la FEiE 21-12-2016 i Quadre d'objectius operatius 2017).

La següent taula mostra com es vinculen les propostes de millora amb les diferents àrees d'actuació de l'equip de Deganat.

<b>Àrees d'actuació</b>	<b>Propostes de Millora (pm)</b>
Afers Acadèmics relatius a l'oferta de Grau	5, 6 i 9
Afers Acadèmics relatius a l'oferta de Postgrau	7
Inserció laboral, Ocupabilitat i Pràctiques extra-curriculars	2, 3
Internacionalització	10, 11, 12 i 13
Qualitat	8, 14, 16 i 17

La resta de propostes de millores (pm) presentades a la graella annexa tenen com objectiu la recollida d'informació i la posterior elaboració d'informes que seran indispensable per orientar la gestió de la Facultat. Així per exemple el procés "PC2-Programa docent de les assignatures. Guies docents" proposa (pm1) elaborar un formulari que reculli informació addicional sobre la










publicació de les guies docents (pm4). També al procés “PC3.2-Gestió del Treballs de Fi d'Estudis”, planteja un procediment similar per la recollida d'informació addicional relacionada amb l'avaluació dels Treball de Fi d'Estudis (TFE). El procés “PC6-Gestió de la mobilitat dels estudiants” proposa (pm12) la realització d'una enquesta als estudiants IN dels diferents programes de mobilitat, per conèixer la seva opinió sobre els estudis i la Facultat.

El procés “PC3.1-Gestió de les pràctiques externes” proposa recollir en un únic document els programes de pràctiques externes de les diferents titulacions (pm2) i el procés “PC5-Avaluació de l'Estudiant”, la realització d'un estudi sobre l'abandonament d'estudis als graus de la FEiE (pm9).

Altres processos proposen afegir nous formats que facin més entenedora la informació, per exemple el “PC4- Orientació a l'estudiant” proposa incorporar presentacions audiovisuals dels graus (pm6) o l'elaboració d'un document *chek-list* “PS3-Gestió de recursos materials i serveis” (pm19). Fins i tot, es proposen nous aplicatius que facin més eficient la gestió documental (pm15) “PE1: Definició de la política i objectius de qualitat” i (pm18) “PS3-Gestió de recursos materials i serveis”.


Annex:

Es presenta el pla de millora al qual ha donat lloc el procés de revisió actual.

Proposta	Procés	Origen	Curs	Diagnòstic	Objectius a assolir	Acció proposada	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors assoliment acció	Modifica memòria ?	Estat	Estat
1	PC2	Revisió SGIQ	16/17	Dificultat per recollir i registrar informació i documentació del procés.	Disposar d'una base de dades completa i actualitzada amb tota la informació i documentació relacionada amb el procés.	Dissenyar un nou sistema de recollida d'informació online.	Alta	Vicedegana d'Afers Docents i Acadèmics Vicedegà de Postgrau Responsable de Qualitat del Centre	10/09/2017	31/12/2018	E-formularis amb la recollida de dades.	No	En procés	
2	PC3.1	Revisió SGIQ	16/17	Falta d'un informe global a nivell de Facultat.	Obtenir informació de les pràctiques en el conjunt de la Facultat.	Generar un informe de pràctiques externes de la FEiE en el seu conjunt.	Mitjana	Vicedegana d'Inserció Laboral, Ocupabilitat i Pràctiques	10/09/2018	31/12/2019	Informe	No	En procés	
3	PC3.1	Revisió SGIQ	16/17	Les pràctiques del graus en anglès estan lligades a la realització de programes de mobilitat i tenen una oferta molt reduïda.	Incrementar el nombre de pràctiques externes en anglès.	Contactar amb empreses a Barcelona que utilitzin l'anglès com a llengua vehicular	Alta	Vicedegana d'Inserció Laboral, Ocupabilitat i Pràctiques	10/09/2017	31/12/2018	Convenis	No	En procés	
4	PC3.2	Revisió SGIQ	16/17	Dificultat per recollir i registrar informació i documentació del procés.	Disposar d'una base de dades completa i actualitzada amb tota la informació i documentació relacionada amb el procés.	Dissenyar un nou sistema de recollida d'informació online.	Alta	Vicedegana d'Afers Docents i Acadèmics Responsable de Qualitat del Centre	10/09/2017	31/12/2018	E-formularis amb la recollida de dades.	No	En procés	
5	PC4	Revisió SGIQ	16/17	Falta de coneixement pel professorat de secundària de l'oferta formativa de la FEE	Consolidar la promoció als professors de batxillerat	Consolidar les Trobades entre professorat de secundària i universitat, organitzant la Segona Jornada.	Alta	Vicedegà d'Estudiants i Comunicació	01/09/2016	31/05/2017	Realització de la jornada	No	En procés	
6	PC4	Revisió SGIQ	16/17	Falta d'informació audiovisual i actualitzada a la pàgina web dels graus	Millorar presentacions audiovisuals i actualitzar les explicacions al web	Actualitzar la informació i elaborar vídeos de presentació dels graus.	Alta	Àrea de Comunicació i Promoció	01/09/2016	31/05/2017	Publicació de vídeos al web	No	En procés	
7	PC4	Revisió SGIQ	16/17	Baixa participació a la Fira de Màsters de la Facultat	Millorar la promoció dels màsters de la Facultat	Implicar de forma activa les coordinacions dels màsters en les fires de postgrau que participa la UAB.	Alta	Àrea de Comunicació i Promoció	01/09/2016	31/05/2017	Número de coordinacions participants	No	En procés	
8	PC5	Revisió SGIQ	16/17	Dificultat de fer un bon seguiment de l'avaluació per competències	Donar eines al professorat per realitzar una avaluació per competències	Realització d'accions formatives sobre avaluació per competències	Alta	Vicedegana d'Afers Docents i Acadèmics	10/09/2017	31/12/2018	Número d'accions realitzades Número d'inscrits	No	En procés	
9	PC5	Revisió SGIQ	16/17	Elevada taxa d'abandonament en CIF i EIT	Diagnosticar les causes que expliquen l'abandonament	Realitzar un estudi sobre les causes d'abandonament a partir de les dades dels estudiants de grau dels cursos 2015-2016 i 2016-2017	Mitjana	Vicedegana d'Afers Docents i Acadèmics	10/09/2017	31/12/2018	Elaboració informe	No	En procés	

Proposta	Procés	Origen	Curs	Diagnòstic	Objectius a assolir	Acció proposada	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors assoliment acció	Modifica memòria ?	Estat	Estat
10	PC6	Revisió SGIQ	16/17	Càrrega de treball excessiva	Incrementar el recursos humans dedicats a la gestió	Disposar de un persona més en la gestió acadèmica dedicada a intercanvis.	Alta	Vicerektorat de Personal d'Administració i Serveis	01/09/2016	31/12/2018	Augment de la plantilla de la Gestió Acadèmica de la Facultat	No	En procés	●
11	PC6	Revisió SGIQ	16/17	Resultats de les enquestes de satisfacció OUT no explotats	Explotar les dades corresponents a les enquestes de satisfacció del estudiants OUT	Demandar a l'ARI l'explotació de les dades obtingudes a les enquestes de satisfacció dels estudiants OUT.	Alta	Àrea de Relacions Internacionals	01/09/2016	31/12/2018	Resultats de les enquestes OUT	No	En procés	●
12	PC6	Revisió SGIQ	16/17	No existeix cap enquesta pròpia de la Facultat dirigida als estudiants IN	Dissenyar una enquesta dirigida als estudiants IN	Elaborar una enquesta dirigida als estudiants IN així com gestionar els resultats per part de la Facultat.	Alta	Vicedegà de mobilitat	01/09/2016	31/12/2018	Enquesta pròpia estudiants IN	No	En procés	●
13	PC6	Revisió SGIQ	16/17	Necessitat de revisar els convenis	Millorar els convenis de mobilitat	Revisar, mantenir i proposar accions de millora pels convenis de mobilitat.	Alta	Vicedegà de mobilitat	01/09/2016	31/12/2018	Nombre d'accions de millora proposades	No	En procés	●
14	PC7	Revisió SGIQ	16/17	Reiteració del procés d'aprovació	Simplificar el procés d'aprovació	Simplificar el procés d'aprovació dels informes de seguiment.	Alta	Vicedegana d'Afers Docents i Acadèmics Vicedegà de Postgrau Responsable de Qualitat del Centre	10/09/2017	31/12/2017	Procediment d'aprovació	No	En procés	●
15	PE1	Revisió SGIQ	16/17	Implantar programari per a la gestió de la qualitat total	Aconseguir una eina eficaç per definir i fer el seguiment dels objectius de qualitat.	Adquirir la llicència d'us del programari per a la gestió de la qualitat total	Alta	Equip de Govern UAB	01/09/2017	01/09/2020	Existència i funcionament del programari de gestió	No	En procés	●
16	PE2	Revisió SGIQ	16/17	Falta de representació de l'alumnat a la Comissió de Qualitat	Modificar la composició de l'actual Comissió de Qualitat	Presentar a la Junta de Facultat, per a la seva aprovació, una proposta de composició i funcions de la Comissió de Qualitat	Alta	Responsable de Qualitat	10/09/2017	31/12/2018	Acta de constitució de la Comissió de Qualitat	No	En procés	●
17	PE2	Revisió SGIQ	16/17	No existeix un document on es concreti el Pla Anual d'Objectius	Recollida del document Pla Anual d'Objectius.	Elaboració com a un document específic del Pla Anual d'Objectius del SGIQ de la Facultat.	Mitjana	Responsable de Qualitat	10/09/2017	31/12/2018	Pla Anual d'Objectius del SGIQ	No	En procés	●
18	PS3	Revisió SGIQ	16/17	Mancança d'eina centralitzada per recollir les queixes i suggeriments sobre els espais i serveis que ofereix la FEIE	Implementar una nova eina de recollida de la informació	Demandar a Gerència i Serveis d'Informàtica la implementació d'una aplicació que reculli les peticions/queixes i suggeriments dels usuaris	Alta	Administració de Centre	01/01/2017	31/01/2018	Implantació i posada en marxa nova aplicació	No	En procés	●



Proposta	Procés	Origen	Curs	Diagnòstic	Objectius a assolir	Acció proposada	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors assoliment acció	Modifica memòria ?	Estat	Estat
19	PS3	Revisió SGIQ	16/17	No es planifiquen les revisions de l'estat de les aules i resta d'espais de la FEiE	Implementar nou procediment de revisió dos cops l'any l'estat de les aules i resta d'espais de la facultat com a mesura de manteniment preventiu de les instal·lacions	Elaboració de document "check-list" de tots els espais amb les particularitats de cadascú i responsabilitzar al personal del SLIPI de la execució dos cops l'any ( al inici de cada semestre).	Alta	Administració de Centre	01/09/2016	30/06/2017	Implantació i posada en marxa nou procés	No	En procés	
20	PS5	Revisió SGIQ	16/17	Dificultat per a recollir, registrar i analitzar dades de las queixes i suggeriments rebudes	Centralitzar la gestió de recollida de dades	Implementar una nova eina informàtica per centralitzar la recollida de queixes i suggeriments.	Alta	Equip de Deganat	01/01/2017	31/01/2018	Implantació i posada en marxa nou aplicatiu	No	En procés	