



# MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA DE LA UB

DATA: 06-05-2022

EDICIÓ: 02



## SUMARI

1. Fitxa de revisions .....	3
2. Glossari .....	4
3. Generalitats .....	5
3.1 Propòsit del manual .....	5
3.2 Referents .....	5
4. Presentació de la Facultat .....	6
5. Responsabilitats i funcions .....	8
5.1 Altres encàrrecs acadèmics i responsabilitats unipersonals (PDI) .....	11
5.2 Unitats de suport administratiu, logístic i tècnic .....	11
5.2.1 Administració de Centre .....	11
5.2.2 Oficina d'Afers Generals .....	11
5.2.3 Secretaria d'Estudiants i Docència .....	11
5.2.4 Oficina de Recerca .....	12
5.2.5 Punts d'informació i Unitat tècnica .....	12
5.2.6 Oficina de Relacions Internacionals .....	12
5.2.7 Oficina de Carreres Professionals .....	12
5.2.8 Àrea de Qualitat .....	12
6. Sistema de gestió .....	13
6.1 Compromís de la direcció .....	14
6.1.1 Política de la qualitat .....	14
6.1.2 Pla director .....	15
6.2 Gestió per processos .....	15
6.3 Grups d'interès (stakeholders) .....	15
7. El sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU) .....	17
7.1 Presentació i abast .....	17
7.1.1 Els processos específics de qualitat (PEQ) .....	22
7.1.2 Quadre de comandament .....	22
7.1.3 Mapa de processos .....	23
7.2 Informació pública i rendició de comptes .....	25
7.3 Gestió documental .....	25
7.3.1 Gestió documental del Manual .....	26
7.3.2 Gestió documental dels processos .....	26
7.3.3 Gestió de documents, registres i arxivament de cada procés .....	26
8. Mesura, anàlisi i millora .....	27
8.1 Els processos de revisió i millora dels ensenyaments (marc VSMA) .....	27

8.2 Els processos de recollida de la satisfacció dels grups d'interès.....	28
8.3 El procés de revisió i millora del SAIQU .....	31

## 1. Fitxa de revisions

Versió	Data	Descripció de la modificació
<b>01</b>	25-06-2020	Creació del Manual de qualitat
<b>02</b>	06-05-2022	Actualització del Manual

## 2. Glossari

A continuació es mostren les definicions d'alguns termes usats en aquest Manual de qualitat, adaptats a l'àmbit de la formació universitària. La terminologia i definicions utilitzades es basen en les indicades en la norma UNE-EN-ISO 9000 (2015): Sistemes de gestió de la qualitat – Fonaments i vocabulari.

- **Eficàcia:** Grau en què es realitzen les activitats planificades i s'assoleixen els resultats.
- **Eficiència:** Relació entre el resultat assolit i els recursos utilitzats.
- **Indicador:** Valor numèric obtingut d'una mesura quantitativa del funcionament d'un sistema; són més senyals o guies que mesures absolutes.
- **Millora contínua:** Activitat recurrent per augmentar la capacitat d'acomplir els requisits
- **Part interessada:** Persona o organització que pot afectar, veure's afectada, o percebre's com a afectada per una decisió o activitat.
- **Política de la qualitat:** Intencions globals i orientació d'una organització relatives a la qualitat, tal com les expressa formalment l'alta direcció.
- **Procés específic de centre (PEQ):** Conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats.
- **Processos clau:** Detallen les accions de les persones i equips de la Facultat requerits per al desenvolupament de les activitats lligades a la formació de grau i màster universitaris.
- **Processos estratègics:** Estableixen polítiques, normes i directrius per al funcionament de la resta de processos. Defineixen l'evolució futura de la Facultat. Són gestionats per la direcció.
- **Processos de suport:** Permeten el funcionament del centre i la posada en marxa dels processos clau.
- **Registre:** Evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.
- **Sistema de gestió:** Sistema per establir la política i els objectius de la qualitat i dels processos per aconseguir-los.
- **Sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU):** Sistema de gestió interna de la qualitat utilitzat en els centres de la UB per implementar, gestionar i controlar les accions associades a la millora contínua de les seves titulacions.

## 3. Generalitats

### 3.1 Propòsit del manual

L'objectiu d'aquest Manual de qualitat (en endavant, Manual) és descriure el sistema d'assegurament intern de la qualitat (en endavant, SAIQU) com un dels elements que formen part del sistema de gestió definit a la Facultat d'Economia i Empresa de la Universitat de Barcelona (en endavant, FEE-UB).

En el Manual es mostra que la FEE-UB disposa, a través del SAIQU, d'uns processos que descriuen com es fan les accions associades a la implementació i millora contínua de les seves titulacions.

Aquest Manual és propietat de la UB, i la informació que conté és d'ús i propietat exclusiva de la Facultat d'Economia i Empresa de la UB.

### 3.2 Referents

La definició, el desenvolupament i la revisió del SAIQU té en consideració els referents següents:

- La política de la qualitat de la UB.
- El SAIQU transversal (SAIQU-T) de la UB i els processos que conté.
- Les directrius per a l'elaboració d'ensenyaments universitaris de grau i màster establertes pel ministeri competent en ensenyaments universitaris.
- Documents i directrius de l'AQU Catalunya pel que fa al programa AUDIT, en especial en allò relacionat amb la certificació de sistemes de garantia interna i amb l'acreditació institucional.
- Estàndards i directrius per a la garantia de qualitat en l'espai europeu d'educació superior (ESG, 2015)

## 4. Presentació de la Facultat

La [Facultat d'Economia i Empresa de la Universitat de Barcelona](#) és un centre de referència en l'ensenyament de l'economia, l'empresa, la sociologia i l'estadística. És la facultat degana a Catalunya en aquest àmbit i recull la tradició de l'antiga Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales, que va formar la primera promoció d'economistes de Catalunya (1954-1959), i de l'antiga Escola Universitària d'Estudis Empresariales, que ha format moltes generacions de titulats mercantils i diplomats en empresarials des de l'any 1850. Aquests dos centres es fusionen el juliol del 2008 i creen l'actual Facultat d'Economia i Empresa.

Els trets definidors de la Facultat d'Economia i Empresa són:

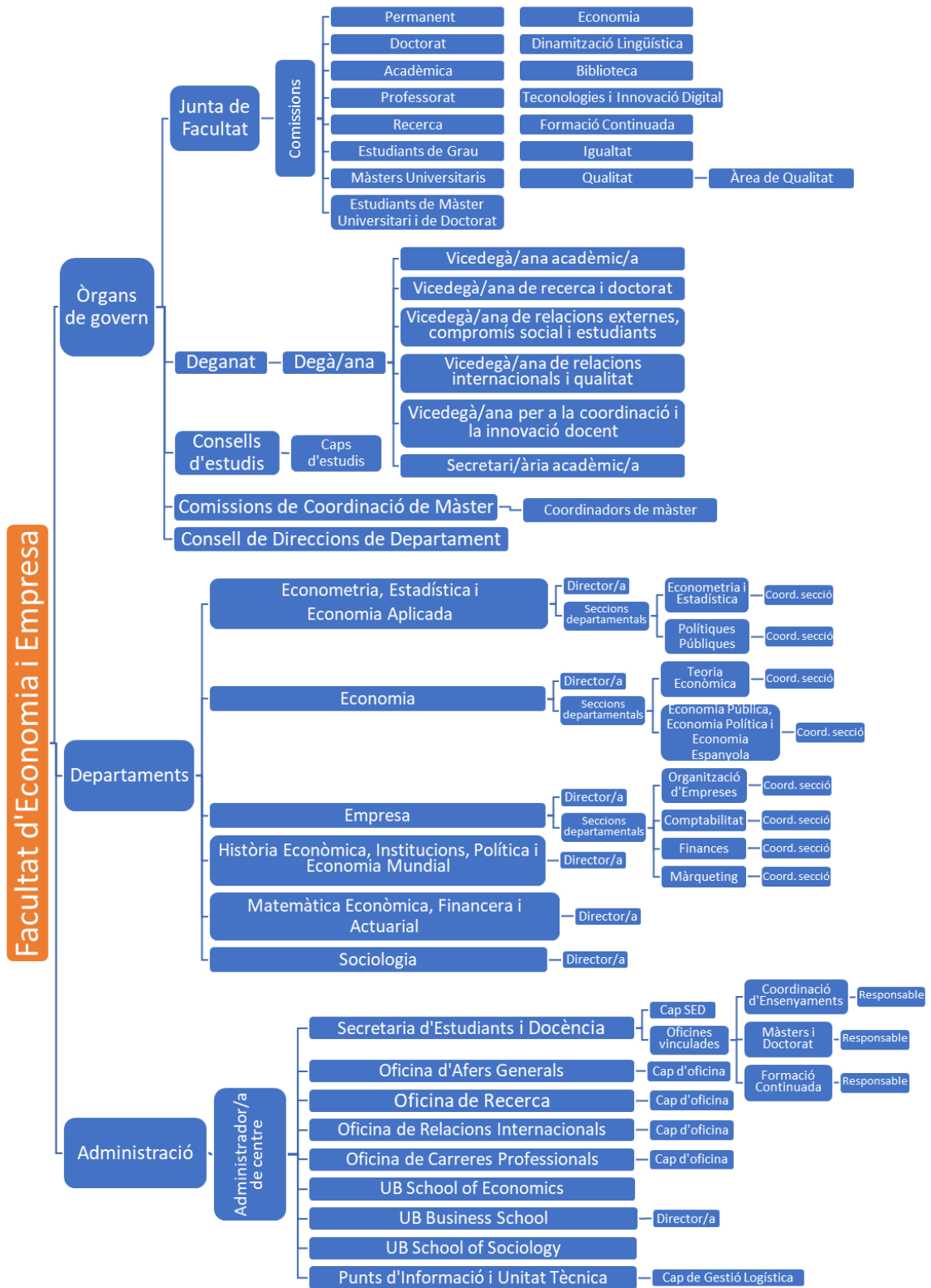
- Una docència de grau de qualitat, alhora que àmplia i oberta a tothom, i que té com a objectiu la formació general orientada a la preparació per a l'exercici professional en l'esperit de l'espai europeu d'educació superior (EEES).
- Una aposta per la internacionalització amb l'oferta totalment en anglès de diverses titulacions.
- La potenciació de les pràctiques i l'emprenedoria, amb una àmplia oferta de convenis de pràctiques i un espai de cotreball per a projectes emprenedors pioner dins el sistema universitari català.
- Una formació de postgrau àmplia, tant en l'àmbit de la formació orientada a la recerca i al doctorat com en la formació especialitzada i professionalitzadora.
- Una aposta per la internacionalització amb l'oferta més nombrosa de Catalunya de convenis d'intercanvi internacionals en el grau (programes europeus Erasmus, programa BCA amb els Estats Units i convenis amb Llatinoamèrica i Àsia).
- Una recerca de qualitat amb vint-i-dos grups de recerca consolidats per la Generalitat de Catalunya, més de dos-cents investigadors actius i tres plataformes que agrupen la recerca: UB School of Economics, UB Business School i UB School of Sociology.

Respecte a l'oferta formativa de la Facultat d'Economia i Empresa, es disposa d'una oferta docent àmplia i variada que consta de [graus i itineraris dobles o dobles graus](#), [màsters universitaris](#), [màsters i postgraus propis](#), [doctorats](#), [Cursos d'extensió universitària](#) i [altra oferta formativa](#).

L'estructura de la FEE-UB es regeix pel [Reglament de la Facultat d'Economia i Empresa](#) i per l'Estatut de la UB, aprovat pel Decret 246/2003, de 8 d'octubre. En tot allò no previst en l'Estatut i en el Reglament, s'apliquen les lleis que regeixen l'organització (figura 1), funcionament i règim jurídic del sector públic.

Estatutàriament, la FEE-UB 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.

Figura 1. Organigrama





## 5. Responsabilitats i funcions

[L'Estatut de la UB](#) defineix, per als seus centres, els òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i els òrgans consultius. Altres normatives internes de la UB i de la Facultat permeten definir altres òrgans, càrrecs i encàrrecs acadèmics. A continuació, a la taula 3 es presenten els diferents òrgans de govern de la FEE-UB i la seva representació:

**Taula 3. Òrgans de govern de la FEE-UB**

Òrgans de govern	Composició	Funcions principals
<b>Junta de Facultat</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són escollir el degà o degana, designar els membres de les diferents comissions de la Facultat, vetllar perquè es pugui dur a terme i facilitar l'activitat docent i la recerca, revisar i aprovar tot tipus de documents, entre d'altres. Per a més informació vegeu el «Capítol II. De la Junta de Facultat» del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Degà o degana</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són representar la Facultat, dirigir i coordinar l'activitat al centre i presidir la Junta de Facultat. Per a més informació vegeu el «Capítol III. Del degà o degana, de l'equip deganal i de l'Administració de Centre. Secció 1a. Del degà o degana» del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Vicedegans</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són les assignades pel degà o degana; formen part de l'equip deganal. Per a més informació vegeu el «Capítol III. Del degà o degana, de l'equip deganal i de l'Administració de Centre. Secció 2a. Dels vicedegans i càrrecs equivalents» del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Secretari acadèmic o secretària acadèmica</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són aixecar i custodiar actes de totes les reunions dels òrgans de què forma part, custodiar la documentació dels processos electorals a la Facultat i expedir certificacions. Per a més informació vegeu el «Capítol III. Del degà o degana, de l'equip deganal i de l'Administració de Centre. Secció 3a Del secretari o secretària de la Facultat» del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Administrador o administradora de centre</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	La seva funció, com indica el <a href="#">Reglament de la Facultat</a> en el «Capítol III. Del degà o degana, de l'equip deganal i de l'Administració de Centre. Secció 4a. De l'Administració de Centre», és dur a terme els processos de gestió administrativa i de serveis, i també és responsable de tot el personal d'administració i dels serveis adscrits.
<b>Comissió Permanent</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	La seva funció, com indica el <a href="#">Reglament de la Facultat</a> en l'article 27, és conèixer les tasques dels diferents òrgans i comissions de la Facultat, fer-ne el seguiment i vetllar pel seu bon funcionament.
<b>Comissió Acadèmica</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	La seva funció principal és facilitar l'activitat docent elaborant propostes per a la coordinació dels diferents ensenyaments adscrits al centre, així com supervisant el

		desenvolupament de la docència i vetllant per la millora de la qualitat docent. Per a més informació vegeu l'article 28 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió de Màsters Universitaris</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són elaborar propostes per a la coordinació dels diferents màsters universitaris adscrits al centre, conèixer les propostes i informar sobre els màsters universitaris, vetllar per la millora de la qualitat docent i ratificar les propostes de pressupost. Per a més informació vegeu l'article 29 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió de Formació Continuada</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són analitzar, informar i coordinar les propostes d'ensenyaments de postgraus no oficials i d'extensió universitària, i vetllar per la seva qualitat docent. Per a més informació vegeu l'article 30 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió de Professorat</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són proposar i gestionar la plantilla de professorat del centre. Per a més informació vegeu l'article 31 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió de Doctorat</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	La seva funció principal és coordinar les tasques de les comissions acadèmiques dels programes de doctorat impartits al centre, i vetllar per la qualitat dels programes. Per a més informació vegeu l'article 32 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió de Recerca</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són proposar línies prioritàries de recerca al centre, determinar els criteris generals d'assignació d'ajuts a la recerca, analitzar la qualitat i la productivitat de la recerca desenvolupada a la Facultat i vetllar per la dotació econòmica i gestió de les infraestructures de recerca del centre. Per a més informació vegeu l'article 33 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió de Biblioteca</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són participar en la gestió de la biblioteca del centre i establir criteris i distribuir el pressupost entre els departaments. Per a més informació vegeu l'article 34 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió de Dinamització Lingüística</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són impulsar el procés de dinamització lingüística de la Facultat, i vetllar per l'acompliment dels drets i deures lingüístics dels membres del centre. Per a més informació vegeu l'article 35 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió d'Estudiants de Grau</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són proposar línies generals d'actuació i fer el seguiment dels projectes en matèria d'estudiants de grau. Per a més informació vegeu l'article 36 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió d'Estudiants de Màster Universitari i de Doctorat</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són proposar línies generals d'actuació i fer el seguiment dels projectes en matèria d'estudiants de màster universitari i de doctorat. Per més informació vegeu l'article 36 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .

<b>Comissió Econòmica</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	La seva funció, com indica el <a href="#">Reglament de la Facultat</a> en l'article 37, és gestionar i fer el seguiment de l'execució del pressupost anual d'ingressos i despeses, i fixar les prioritats en l'assignació del pressupost extraordinari.
<b>Comissió d'Igualtat</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions, com indica el <a href="#">Reglament de la Facultat</a> en l'article 38, són totes aquelles que estan establertes en el seu propi reglament i, en el seu defecte, en el reglament de la Unitat d'Igualtat de la UB.
<b>Comissió de Qualitat</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són revisar, gestionar i recollir evidències, i millorar i publicar el sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU) i dels aspectes relacionats amb el marc VSMA. Per a més informació vegeu l'article 39 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissió de Tecnologies i Innovació Digital</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	La seva funció principal és gestionar les qüestions que afectin el funcionament del sistema informàtic de gestió, docència i recerca i de les xarxes de comunicacions de la Facultat. Per a més informació vegeu l'article 40 del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Consell de Direccions de Departament</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	La seva funció és facilitar la coordinació organitzativa i informativa entre la Facultat i els departaments adscrits. Per a més informació vegeu el «Capítol V. Del Consell de Direccions de Departament» del Reglament de la Facultat.
<b>Consells d'estudis</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les seves funcions principals són organitzar i gestionar els ensenyaments i els cursos dels quals són responsables, vetllant per la coherència i la interrelació de les matèries de cada ensenyament en el marc dels plans d'estudis i fent el seguiment i adaptació dels plans docents de les assignatures de l'ensenyament per garantir la qualitat de la docència. Per a més informació vegeu el «Títol segon. Dels consells d'estudis» del <a href="#">Reglament de la Facultat</a> .
<b>Comissions de coordinació de màster universitari</b>	<a href="#">Enllaç al web</a>	Les funcions d'aquestes comissions són, entre d'altres, resoldre les sol·licituds de reconeixement dels estudiants; portar a terme la selecció i l'admissió dels estudiants, i coordinar amb el centre la informació pública del màster; coordinar l'elaboració de l'informe de seguiment anual del màster i elevar-lo als òrgans competents del centre perquè l'aprovin; en el cas dels màsters interuniversitaris, les funcions que li atorgui el conveni signat. Per a més informació vegeu l'article 21 de les <a href="#">Normes reguladores dels criteris de programació, verificació i implantació dels estudis de màster universitari i dels seus plans d'estudis</a> .

## 5.1 Altres encàrrecs acadèmics i responsabilitats unipersonals (PDI)

- President o presidenta del Comitè d'Avaluació Interna (CAI)
- President o presidenta de la comissió promotora
- Director o directora de departament
- Cap d'estudis
- Coordinador o coordinadora de màster
- Coordinador o coordinadora de Pràctiques Externes
- Coordinador o coordinadora del pla d'acció tutorial (PAT)
- Coordinador o coordinadora de Treball Final de Grau (TFG)
- Coordinador o coordinadora de Treball Final de Màster (TFM)
- Coordinador o coordinadora d'assignatura
- Coordinadors dels cursos de transició
- Responsables SICUE
- Tutors acadèmics de pràctiques
- Tutors d'estudiants amb necessitats especials de reforç educatiu (NERE)
- Professors tutors acadèmics de mobilitat internacional
- Professorat tutor

## 5.2 Unitats de suport administratiu, logístic i tècnic

### 5.2.1 Administració de Centre

L'Administració de Centre és la unitat de direcció de les unitats administratives i de gestió adreçades a l'estudiant i al personal, tant acadèmic i investigador com d'administració i serveis, que hi està adscrit. L'administrador o administradora de centre és la màxima persona responsable de la gestió al centre i la persona delegada de la Gerència.

L'Administració de Centre dirigeix i coordina el personal i els recursos econòmics i materials assignats al centre, d'acord amb les polítiques de gestió definides per la Gerència, amb l'objectiu d'oferir el millor servei.

[Més informació](#)

### 5.2.2 Oficina d'Afers Generals

L'objectiu de l'Oficina d'Afers Generals és dirigir i coordinar els processos de gestió econòmica, de compres i els corresponents a la gestió del personal d'administració i serveis, i del personal acadèmic i investigador del centre, d'acord amb la normativa vigent i les directrius definides pel lloc de comandament, amb l'objectiu d'oferir el millor servei.

[Més informació](#)

### 5.2.3 Secretaria d'Estudiants i Docència

La Secretaria d'Estudiants i Docència duu a terme la gestió acadèmica en l'àmbit de la FEE-UB, d'acord amb la normativa vigent i les directrius definides pel lloc de comandament, amb l'objectiu d'oferir el millor servei.

[Més informació](#)

#### **5.2.4 Oficina de Recerca**

L'Oficina de Recerca dona suport als investigadors adscrits a la Facultat en la gestió de projectes i ajuts d'àmbit estatal i autonòmic.

[Més informació](#)

#### **5.2.5 Punts d'informació i Unitat tècnica**

Els Punts d'informació i la Unitat tècnica inclouen el servei tècnic audiovisual, el servei d'atenció al públic i els serveis de gestió logística.

[Més informació](#)

#### **5.2.6 Oficina de Relacions Internacionals**

L'Oficina de Relacions Internacionals (ORI) s'encarrega de la gestió dels programes de mobilitat internacional de la Facultat i de la recerca de nous convenis, i contribueix activament a la internacionalització del centre i, especialment, del seu alumnat.

[Més informació](#)

#### **5.2.7 Oficina de Carreres Professionals**

L'oficina de Carreres Professionals engloba la gestió de les pràctiques empresarials i l'oferta de serveis d'orientació professional. Aquest servei ofereix cursos amb reconeixement de crèdits per ampliar el desenvolupament professional i facilitar la inserció laboral dels estudiants. A més, organitza xerrades, tallers i esdeveniments amb grans empreses i una gran diversitat d'organitzacions que arriben a tots els perfils d'estudiant que acull la Facultat.

[Més informació](#)

#### **5.2.8 Àrea de Qualitat**

L'Àrea de Qualitat, formada pel degà o degana i el tècnic o tècnica de qualitat, dona suport a la Comissió de Qualitat en les seves tasques i en la gestió del SAIQU de la FEE-UB.

## 6. Sistema de gestió

Aquest apartat planteja, de manera genèrica, el sistema de gestió existent per establir la política i els objectius de la qualitat i els processos per aconseguir-los. De manera més concreta, tot i que se'n parla en l'apartat següent, és necessari considerar, en primer lloc, el model del sistema de gestió en relació amb el SAIQU. En aquest sentit, el model del SAIQU de la FEE-UB es basa, com en la resta de centres de la UB, en sis eixos, tal com mostra la figura 2:

Figura 2. Model SAIQU-T



El SAIQU de la FEE-UB respon a aquesta estructura i inclou:

- Una [política i objectius de la qualitat](#) derivada del compromís de la direcció, que és pública en el web del centre i que, per a la seva revisió i millora, disposa d'un procediment específic de qualitat, el PEQ 010 Gestió de la política d'assegurament de la qualitat.
- Un [pla director](#) que marca les línies estratègiques a assolir en diferents eixos i que es gestiona a través del PEQ 001 Creació, revisió i gestió del pla director.
- Un [pla de millores](#) que es revisa periòdicament, com a eina de gestió de les propostes de millora generades fruit del procés de seguiment. Aquest procés està documentat a través del PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora.
- Un [mapa de processos](#) que recull els processos que afecten els programes formatius.
- Uns [processos específics de centre \(PEQ\)](#) que descriuen aspectes clau del procés.
- Un [quadre de comandament](#) amb els indicadors fonamentals per a la presa de decisions i la millora contínua, gestionat a través del PEQ 002 Creació, revisió i gestió del quadre de comandament.

## 6.1 Compromís de la direcció

La qualitat i el seu assegurament, així com la transparència, són valors essencials per garantir la credibilitat i la confiança de les institucions universitàries. L'equip deganal i la Junta de Facultat de la Facultat d'Economia i Empresa manifesten el seu compromís envers aquests valors efectius. El centre disposa d'una [Política i objectius de la qualitat de la Facultat](#) i l'equip deganal es compromet a liderar i impulsar el sistema de gestió de la qualitat en cooperació amb altres institucions, assignant els recursos necessaris i aplicant aquest criteri en totes les seves activitats d'avaluació i presa de decisions. D'altra banda, en el [pla director](#) de la Facultat s'incorporen línies estratègiques relacionades amb aspectes de la qualitat, que és un dels set eixos principals.

### 6.1.1 Política de la qualitat

En la sessió celebrada el dia 16 de desembre de 2019, la Junta de Facultat va aprovar la nova [Política i objectius de la qualitat de la Facultat](#), que són els següents:

- Proporcionar una formació adreçada cap a l'excel·lència mitjançant una oferta acadèmica que estigui d'acord amb les necessitats i les expectatives tant del professorat com de l'alumnat i de la societat en general, i vetllar perquè aquesta excel·lència estigui acompanyada de la millora de les instal·lacions i els serveis de la Facultat.
- Promoure i facilitar la formació continuada del personal docent i investigador (PDI) i del personal d'administració i serveis (PAS), afavorint la seva motivació i participació activa en la millora continuada de la qualitat de les activitats que es desenvolupen a la Facultat.
- Fomentar entre els diferents col·lectius de la Facultat una cultura de la qualitat que contribueixi cap a la millora contínua, promovent que la política de la qualitat estigui a disposició dels grups d'interès i sigui coneguda, entesa i acceptada per aquests.
- Afavorir la qualitat de la internacionalització, com a eina que reforça les competències de l'alumnat, el PDI i el PAS, tant a través de la millora dels acords i convenis que s'estableixen amb institucions educatives d'altres països com millorant els serveis relacionats amb la mobilitat internacional.
- Impulsar la millora dels sistemes i aplicacions de gestió i control intern de les pràctiques externes, en la mesura que esdevenen una eina que facilita la inserció laboral de l'estudiant i afavoreixen la interrelació entre universitat, empresa i societat.
- Afavorir la recopilació, sistematització, anàlisi i utilització de la informació rellevant, especialment la referida de manera directa als grups d'interès, per a una gestió eficaç dels programes i activitats de la Facultat.
- Articular els mecanismes necessaris per assegurar la transparència i la difusió pública d'informació rellevant com a mecanisme generador de confiança i de rendició de comptes, garantint sempre la privacitat i protecció de dades personals.
- Garantir l'efectivitat del sistema d'assegurament intern de la qualitat, i dels procediments i del marc VSMA que l'integren, revisant-los i, si escau, millorant-los periòdicament, a través d'una gestió eficaç del pla de millores de la Facultat.

El PEQ 010 Gestió de la política d'assegurament de la qualitat descriu la sistemàtica per establir i revisar la política de la qualitat.

### 6.1.2 Pla director

La Facultat, a partir dels objectius que estableix l'equip deganal, aprova un [pla director](#) amb diferents eixos i línies estratègiques. Actualment, la FEE-UB té desplegat el pla director, publicat en el web del centre. Aquest pla director té indicadors propis, inclosos en el quadre de comandament de la Facultat, que es revisen periòdicament per veure'n el progrés.

## 6.2 Gestió per processos

La Facultat entén la qualitat com un model de gestió i, per això, ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència basat en processos.

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

- Identificar els processos que resulten rellevants; en concret, els que afecten directament la formació universitària.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.
- Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- Dur a terme les accions necessàries per assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

Els processos que s'han definit en el sistema de gestió especifiquen i mostren la manera de treballar de la Facultat. Els processos es classifiquen en processos estratègics, clau i de suport (taula 4).

Taula 4. Definició de les tipologies de processos	
<b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>	Estableixen polítiques, normes i directrius per al funcionament de la resta de processos. Defineixen l'evolució futura de la Facultat. Són gestionats per la direcció.
<b>PROCESSOS CLAU</b>	Detallen les accions de les persones i equips de la Facultat requerits per al desenvolupament de les activitats lligades a la formació de grau i màster universitaris.
<b>PROCESSOS DE SUPORT</b>	Permeten el funcionament de la Facultat i la posada en marxa dels processos clau.

### 6.3 Grups d'interès (stakeholders)

Són grups d'interès les persones físiques o jurídiques i les organitzacions sense personalitat jurídica que duen a terme activitats susceptibles d'influir directament o indirectament en l'elaboració i l'aplicació de les polítiques públiques, en l'elaboració de propostes normatives, en el desenvolupament dels programes formatius o en la presa de decisions, en defensa d'un interès propi o de tercers o d'un interès general.

La Universitat té identificats per categories els grups següents:



- L'alumnat que està matriculat a la UB.
- El professorat (PDI) que imparteix docència a les titulacions de la UB.
- El personal d'administració i serveis (PAS) que treballa a la UB.
- Els graduats de la UB.
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals, administracions públiques, Govern i agències avaluadores.
- La societat en general, en què s'inclou el Consell Social de la UB.

Els grups d'interès s'identifiquen en cadascun dels processos.

## 7. El sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)

### 7.1 Presentació i abast

La UB té una llarga tradició en el desenvolupament d'eines comunes per gestionar la qualitat interna dels seus ensenyaments. De fet, la UB va ser la primera universitat pública del sistema universitari català que es va presentar a la primera convocatòria del programa AUDIT per a la certificació del disseny del seu sistema d'assegurament intern de la qualitat. Al gener de 2021, la UB va presentar el seu SAIQU-T i la valoració de la seva implantació, que va ser avaluada [positivament](#).

El disseny del sistema d'assegurament intern de la qualitat de la Facultat d'Economia i Empresa de la Universitat de Barcelona (SAIQU-FEE) es va basar en les [directrius del programa AUDIT](#). El SAIQU-FEE va [certificar-ne la implementació l'any 2009](#) mitjançant la modalitat d'ampliació de resultats positius d'avaluacions prèvies de la [convocatòria AUDIT 2007](#). Al març de l'any 2021, supera el [procés de certificació establert a la Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat, aprovada per la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes de l'AQU Catalunya](#). Dos mesos després, al maig de 2021, obté un [informe positiu de l'avaluació per a l'acreditació institucional](#).

El SAIQU de la FEE-UB inclou tots els graus i màsters universitaris de la FEE-UB i integra totes les activitats que estan relacionades amb l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments, com ara l'avaluació d'ensenyaments, de serveis i de professorat, i l'anàlisi de la satisfacció d'estudiants i titulats, de la inserció laboral o d'informació i rendició de comptes a la societat. Així mateix, per complementar el SAIQU dels centres, la Universitat ha identificat i definit els processos transversals que realitza, d'acord amb les directrius de l'AQU. La seqüència i interacció entre aquests processos permet donar una coherència i consistència al sistema d'assegurament intern de la qualitat dels centres propis de la UB.

El SAIQU-FEE també té una correspondència amb alguns dels processos transversals del SAIQU-T (taula 5). En cadascun dels documents dels PEQ es mostra la seva relació amb els processos del SAIQU-T. En algun cas, les sortides dels processos del SAIQU-FEE poden comportar modificacions o millores dels processos transversals de la UB.

Cada procés de la FEE-UB té un responsable de procés (taula 6). Aquest responsable garanteix que la planificació, desenvolupament, revisió i difusió del procés siguin correctes, vetlla perquè el procés tingui coherència amb la resta de processos relacionats, i assegura, quan escaigui, la implementació de les millores. De fet, els diferents processos poden estar relacionats entre si i disposen de processos específics de qualitat (PEQ) més detallats per arribar a l'objectiu que es pretén en cada procés. D'igual manera, en cadascun dels processos s'identifiquen els agents relacionats i les seves funcions dins del procés. Finalment, convé ressaltar que els processos de centre estan relacionats amb les directrius de l'AQU (taula 7).

**Taula 5. Correspondència entre processos transversals i de centre**

Processos de centre (SAIQU-FEE)	Processos transversals (SAIQU-T)
PEQ 001 Creació, revisió i gestió del pla director	—
PEQ 002 Creació, revisió i gestió del quadre de comandament	—
PEQ 003 Seguiment de la Facultat	—
PEQ 010 Gestió de la política d'assegurament de la qualitat	PTD.1.1a Definició de la política de la qualitat de la UB
PEQ 011 Gestió i millora del sistema de qualitat del centre docent	PTD.1.1b Revisió i millora del SAIQU
PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora	PTD.1.1b Revisió i millora del SAIQU
PEQ 020 Verificació de titulacions oficials	PTD.2.1 a) Verificació dels graus i màsters universitaris
PEQ 021 Seguiment de titulacions oficials	PTD.2.2 Seguiment dels graus i màsters universitaris
PEQ 022 Modificació de titulacions oficials	PTD.2.1 b) Modificació dels graus i màsters universitaris
PEQ 024 Supressió o extinció de titulacions oficials	PTD.2.1 c) Supressió dels graus i màsters universitaris
PEQ 030 Definició del perfil d'ingrés i admissió dels estudiants de grau	PTD.3.1 Proves d'accés a graus universitaris i criteris d'admissió a màsters universitaris
PEQ 031 Matriculació dels estudiants de grau	PTD.3.1 Proves d'accés a graus universitaris i criteris d'admissió a màsters universitaris PTD.6. A) Comunicació: satisfacció
PEQ 040 Definició del perfil d'ingrés i admissió dels estudiants de màster universitari	PTD.3.1 Proves d'accés a graus universitaris i criteris d'admissió a màsters universitaris
PEQ 041 Matriculació dels estudiants de màster universitari	PTD.3.1 Proves d'accés a graus universitaris i criteris d'admissió a màsters universitaris PTD.6. A) Comunicació: satisfacció
PEQ 050 Orientació acadèmica a l'estudiant	PTD.3.2 a) Orientació acadèmica
PEQ 051 Gestió de les accions d'orientació al món laboral	PTD.3.2 b) Suport i orientació professional PTD.6. A) Comunicació: satisfacció
PEQ 060 Programació academicodocent del curs de les titulacions	PTD.3.3 Avaluació dels aprenentatges PTD.6. A) Comunicació: satisfacció
PEQ 061 Captació i selecció de professorat jove amb potencial acadèmic	PTD.4.1 Captació i selecció del personal acadèmic
PEQ 062 Desenvolupament professional del professorat	PTD.4.2a Formació del personal acadèmic PTD.4.2b Recerca, innovació i millora de la docència i l'aprenentatge
PEQ 064 Desenvolupament del Treball Final de Grau (TFG)	PTD.3.4 Treball Final de Grau (TFG) o de Màster (TFM)
PEQ 065 Desenvolupament del Treball Final de Màster (TFM)	PTD.3.4 Treball Final de Grau (TFG) o de Màster (TFM)
PEQ 070 Gestió de pràctiques externes	PTD.3.5 Pràctiques externes
PEQ 080 Gestió de la mobilitat internacional de l'alumnat, el PDI i el PAS	PTD.3.6 b) Mobilitat internacional
PEQ 090 Mobilitat SICUE	PTD.3.6 a) Mobilitat nacional
PEQ 100 Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments	PTD.6. B) Responsabilitat social: queixes

<b>PEQ 110 Gestió i millora dels recursos materials</b>	PTD.5.1 Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Recerca (CRAI) PTD.6. A) Comunicació: satisfacció
<b>PEQ 120 Gestió i millora dels serveis</b>	PTD.5.2 Espais de suport a la docència: aulari, aules d'informàtica i laboratoris PTD.6. A) Comunicació: satisfacció
<b>PEQ 130 Gestió documental</b>	—
<b>PEQ 140 Informació pública i rendició de comptes</b>	PTD.6. A) Comunicació: informació pública PTD.6. A) Comunicació: satisfacció
<b>PEQ 150 Promoció de la igualtat</b>	PTD.6. B) Responsabilitat social: mediació

Font: SAIQU-UB i SAIQU-FEE

**Taula 6. Llista de processos amb els seus responsables**

Procés de la Facultat	Responsable
PEQ 001 Creació, revisió i gestió del pla director	Degà/ana
PEQ 002 Creació, revisió i gestió del quadre de comandament	Degà/ana
PEQ 003 Seguiment de la Facultat	Degà/ana
PEQ 010 Gestió de la política d'assegurament de la qualitat	Degà/ana
PEQ 011 Gestió i millora del sistema de qualitat del centre docent	Degà/ana
PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora	Tècnic/a de qualitat
PEQ 020 Verificació de titulacions oficials	Vicedegà/ana acadèmic/a (VAC)
PEQ 021 Seguiment de titulacions oficials	Vicedegà/ana acadèmic/a (VAC)
PEQ 022 Modificació de titulacions oficials	Vicedegà/ana acadèmic/a (VAC)
PEQ 024 Supressió o extinció de titulacions oficials	Vicedegà/ana acadèmic/a (VAC)
PEQ 030 Definició del perfil d'ingrés i admissió dels estudiants de grau	Vicedegà/ana acadèmic/a (VAC)
PEQ 031 Matriculació dels estudiants de grau	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència
PEQ 040 Definició del perfil d'ingrés i admissió dels estudiants de màster universitari	Vicedegà/ana acadèmic/a (VAC)
PEQ 041 Matriculació dels estudiants de màster universitari	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència
PEQ 050 Orientació acadèmica a l'estudiant	Vicedegà/ana per a la coordinació i la innovació docent (VCID)
PEQ 051 Gestió de les accions d'orientació al món laboral	Vicedegà/ana de relacions externes, compromís social i estudiants (VRECSE)
PEQ 060 Programació academicodocent del curs de les titulacions	Vicedegà/ana acadèmic/a (VAC)
PEQ 061 Captació i selecció de professorat jove amb potencial acadèmic	Degà/ana
PEQ 062 Desenvolupament professional del professorat	Vicedegà/ana per a la coordinació i la innovació docent (VCID)
PEQ 064 Desenvolupament del Treball Final de Grau (TFG)	Vicedegà/ana per a la coordinació i la innovació docent (VCID)
PEQ 065 Desenvolupament del Treball Final de Màsters (TFM)	Vicedegà/ana acadèmic/a (VAC)
PEQ 070 Gestió de pràctiques externes	Vicedegà/ana de relacions externes, compromís social i estudiants (VRECSE)
PEQ 080 Gestió de la mobilitat internacional de l'alumnat, el PDI i el PAS	Vicedegà/ana per a relacions internacionals (VRI)
PEQ 090 Mobilitat SICUE	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència
PEQ 100 Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments	Degà/ana
PEQ 110 Gestió i millora dels recursos materials	Administrador/a de centre
PEQ 120 Gestió i millora dels serveis	Administrador/a de centre
PEQ 130 Gestió documental	Tècnic/a de qualitat
PEQ 140 Informació pública i rendició de comptes	Degà/ana
PEQ 150 Promoció de la igualtat	President/a de la Comissió d'Igualtat

Font: SAIQU-FEE

**Taula 7. Relació principal entre dimensions de certificació, processos i procediments**

Processos estratègics	Dimensió de certificació AQU	Processos específics de qualitat	
Processos estratègics	Dimensió 1. Revisió i millora del SGIQ	PEQ 001 Creació, revisió i gestió del pla director	
		PEQ 002 Creació, revisió i gestió del quadre de comandament	
		PEQ 003 Seguiment de la Facultat	
		PEQ 010 Gestió de la política d'assegurament de la qualitat	
		PEQ 011 Gestió i millora del sistema de qualitat del centre docent	
	Dimensió 2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius	PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora	
		PEQ 020 Verificació de titulacions oficials	
		PEQ 021 Seguiment de titulacions oficials	
		PEQ 022 Modificació de titulacions oficials	
	Dimensió 4. Personal acadèmic	PEQ 024 Supressió o extinció de titulacions oficials	
PEQ 061 Captació i selecció de professorat jove amb potencial acadèmic			
Processos clau	Dimensió 3. Ensenyament-aprenentatge i suport als estudiants	PEQ 030 Definició del perfil d'ingrés i admissió dels estudiants de grau	
		PEQ 031 Matriculació dels estudiants de grau	
		PEQ 040 Definició del perfil d'ingrés i admissió dels estudiants de màster universitari	
		PEQ 041 Matriculació dels estudiants de màster universitari	
		PEQ 050 Orientació acadèmica a l'estudiant	
		PEQ 051 Gestió de les accions d'orientació al món laboral	
		PEQ 060 Programació academicodocent del curs de les titulacions	
		PEQ 064 Desenvolupament del Treball Final de Grau (TFG)	
		PEQ 065 Desenvolupament del Treball Final de Màster (TFM)	
		PEQ 070 Gestió de pràctiques externes	
		PEQ 080 Gestió de la mobilitat internacional de l'alumnat, el PDI i el PAS	
		PEQ 090 Mobilitat SICUE	
		Dimensió 6. Informació pública i rendició de comptes	PEQ 100 Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments
			PEQ 140 Informació pública i rendició de comptes
	Processos de suport	Dimensió 6. Informació pública i rendició de comptes	PEQ 150 Promoció de la igualtat
Dimensió 4. Personal acadèmic			PEQ 062 Desenvolupament professional del professorat
			Dimensió 5. Recursos materials i serveis
PEQ 120 Gestió i millora dels serveis			
PEQ 130 Gestió documental			

Font: SAIQU-FEE

### 7.1.1 Els processos específics de qualitat (PEQ)

Els processos específics de qualitat (PEQ) descriuen com es duen a terme les accions rellevants per implementar cada procés (procediment), els responsables de les accions i també els mecanismes per assegurar-ne el seguiment i millora. Aquests processos s'interrelacionen amb processos transversals de la UB, que sovint actuen de context o d'entrada per a les accions dels processos de centre.

### 7.1.2 Quadre de comandament

La FEE-UB té relacionats els processos amb una bateria de dades i indicadors que conformen el [quadre de comandament de la FEE-UB](#). Aquests indicadors s'organitzen en quatre nivells diferents:

- Nivell 1. Indicadors del pla director: aquests indicadors són els més importants, ja que estan relacionats amb les línies estratègiques de la Facultat.
- Nivell 2. Indicadors del contracte programa: aquests indicadors estan relacionats amb els aspectes valorats per la UB i que poden implicar un repartiment pressupostari.
- Nivell 3. Indicadors de procés: aquests indicadors estan relacionats directament amb un procés concret.
- Nivell 4. Indicadors de titulació: aquests indicadors depenen de cada titulació i permeten de fer-ne el seguiment.

En aquest sentit, la FEE-UB disposa d'accés a un sistema de gestió i emmagatzematge de dades ([Espai VSMA](#)) com a eina de suport del funcionament del SAIQU, que centralitza la major part de les dades i indicadors relacionats amb els processos de docència-aprenentatge.

### 7.1.3 Mapa de processos

Per tal de mostrar les diferents relacions entre els processos, a continuació se'n mostra el mapa general, que té un encaix amb el mapa de la UB (figura 3). També s'ha creat un mapa on es poden observar de forma més definida les diferents interrelacions entre els processos i amb els processos del SAIQU-T (figura 4).

Figura 3. Mapa de processos

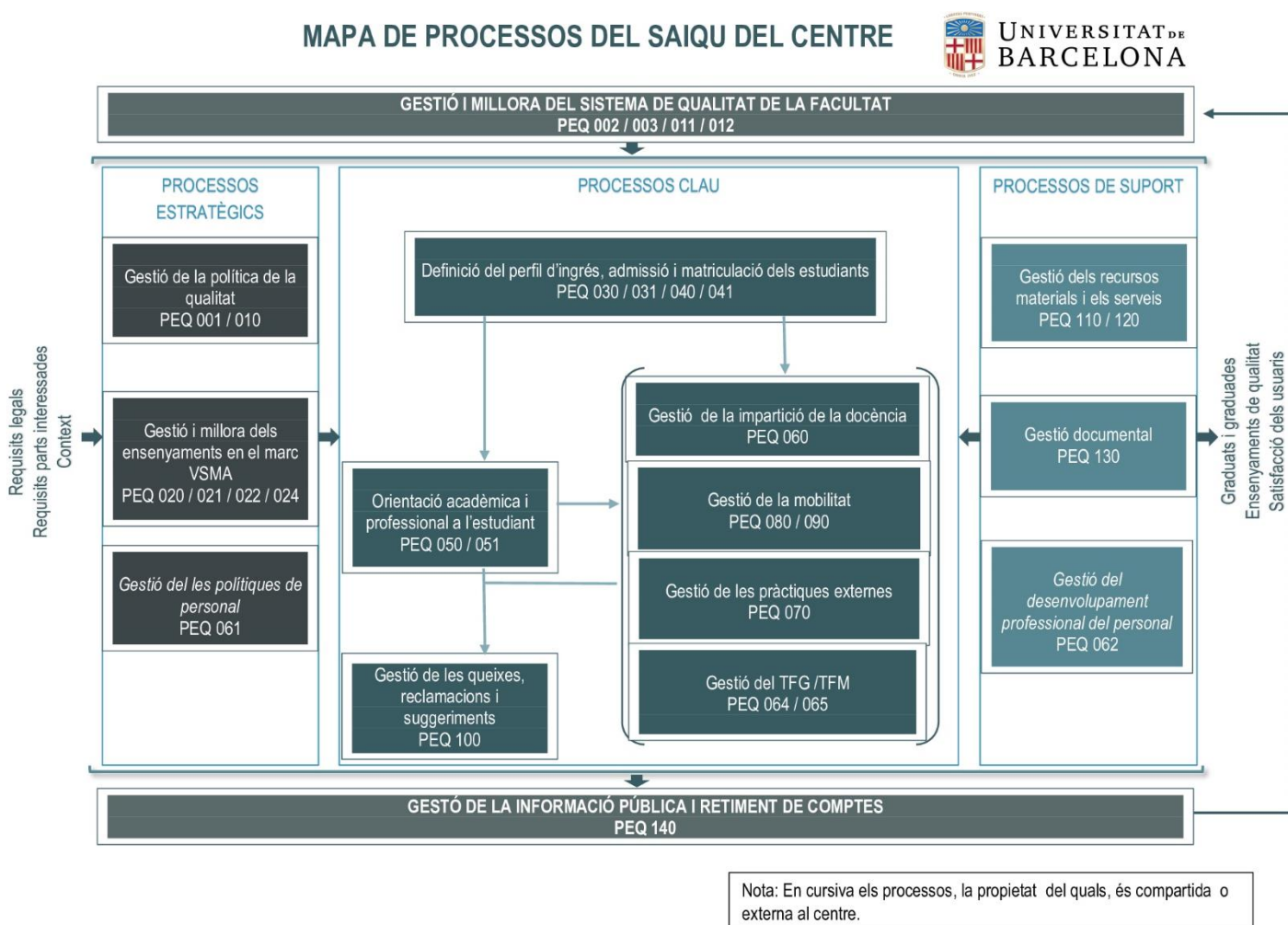
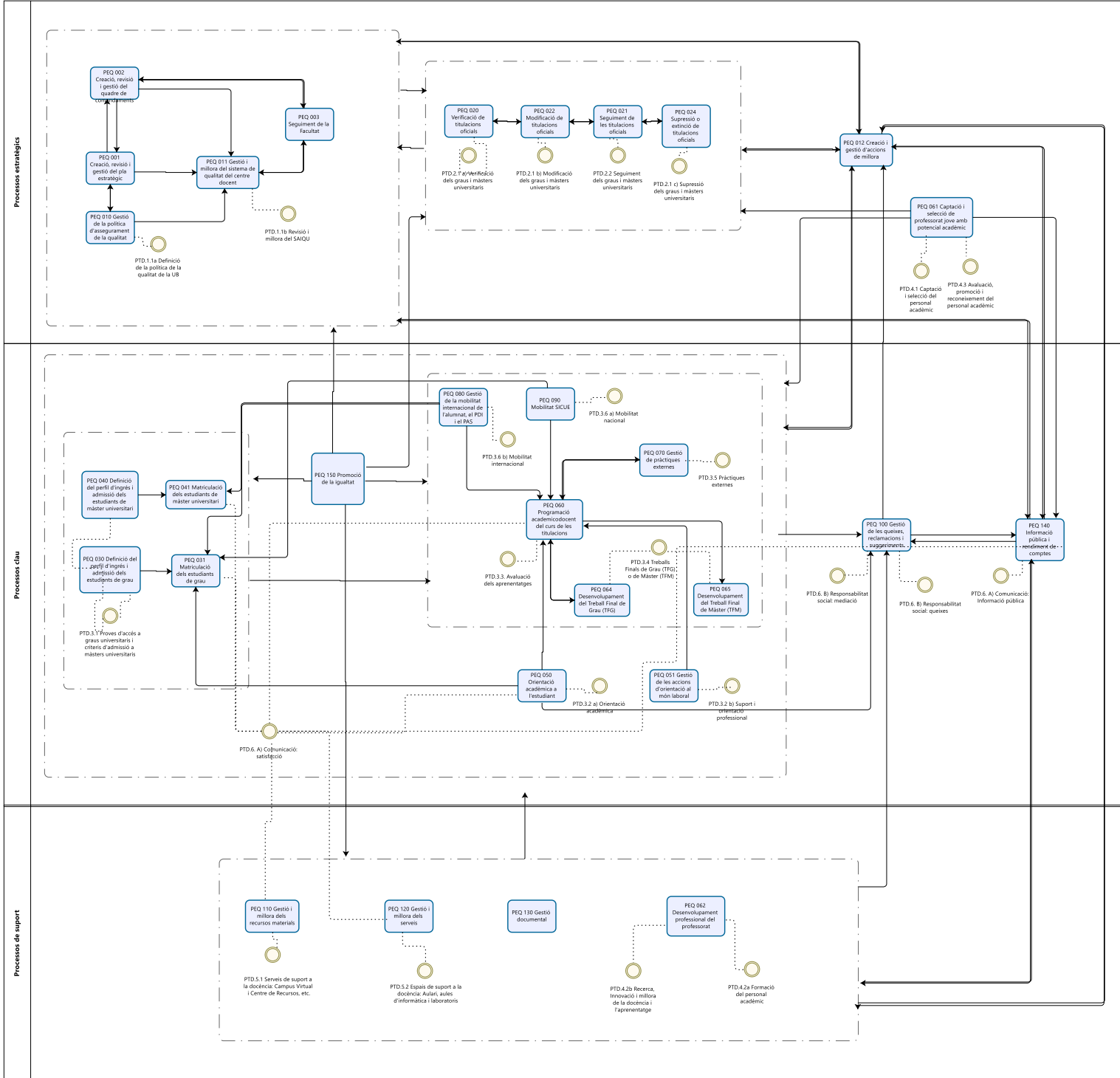




Figura 4. Mapa de processos definit



## 7.2 Informació pública i rendició de comptes

D'acord amb els valors que emanen de la Política de la qualitat de la FEE-UB, l'accés a la informació pública és un valor essencial per garantir la credibilitat i la confiança de la comunitat universitària, l'administració i la societat en general vers la nostra institució.

La FEE-UB s'ha dotat dels instruments necessaris per fer pública la informació als estudiants actuals i futurs, així com als graduats, altres parts interessades i el públic en general. De la mateixa manera, es compromet a la rendició de comptes de les seves activitats i dels resultats corresponents.

Així, la FEE-UB publica informació de fàcil accés sobre les seves activitats, incloent-hi, entre d'altres, els programes de les titulacions. I, en aquest sentit, disposa de:

- Una pàgina web d'accés universal, en català, castellà i anglès, a través de la qual es difonen no només els [programes formatius](#), sinó també [les notícies, les actuacions i els esdeveniments de la vida universitària](#).
- Presència a les xarxes socials.
- Un [apartat en el web de la Facultat dedicat a la gestió de la qualitat](#) on es publica el SAIQU, els seus processos i procediments, els [resultats i informes derivats dels processos VSMA i altra informació i indicadors d'utilitat](#), inclosa la [satisfacció dels grups d'interès](#).

A més, en cadascun dels processos definits en el SAIQU de la FEE-UB, s'especifica com es fa pública la informació i com es duu a terme la rendició de comptes. En aquest sentit, internament es presenten informes o resultats de cadascun dels processos que conformen el SAIQU als òrgans de govern de la FEE-UB (figura 1). En aquests òrgans, hi ha representació de professorat, estudiants i PAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar-hi alternatives.

## 7.3 Gestió documental

S'han definit els següents objectius i criteris d'actuació per a la gestió documental:

- El nomenament d'una persona responsable de la revisió de la documentació existent i posteriors aprovacions, i de la nova documentació generada.
- Els documents han de ser controlats, actualitzats en tot moment en el seu últim nivell de revisió per garantir que sempre s'utilitza la darrera versió, i estar disponibles en els punts requerits. D'igual manera, el document ha d'estar codificat i emmagatzemat en un únic lloc per garantir els criteris d'evidència única.
- Els documents s'han de sotmetre a un procés de revisió i aprovació per part de la mateixa entitat que la va dur a terme inicialment, llevat que s'indiqui el contrari.
- La identificació del contingut de la modificació, que s'ha de recollir en el mateix document o en la taula corresponent.
- Garantir que els documents són llegibles i fàcilment identificables.

### 7.3.1 Gestió documental del Manual

El Manual és el document que descriu en general el sistema d'assegurament intern de la qualitat de la FEE-UB i, en particular, l'assegurament dels graus i màsters universitaris. El tècnic o tècnica de qualitat és l'encarregat de mantenir aquest manual al dia. La modificació de qualsevol apartat del Manual implica una nova versió del document. Quan es fan modificacions, s'ha de registrar en la secció «Fitxa de revisions» (situada a l'inici del document) el número de versió, la data d'aprovació de la revisió i la descripció de la modificació efectuada. Les revisions es duen a terme anualment i, en cas d'haver-hi canvis, es revisen a la Comissió de Qualitat i s'aproven a la Junta de Facultat. La darrera versió es divulga en el lloc web del sistema de qualitat de la FEE-UB.

### 7.3.2 Gestió documental dels processos

Els processos s'identifiquen mitjançant un procés o codi processal. Per a la gestió dels processos hi ha un procediment específic de control dels documents, el [PEQ 130](#), on s'especifica la gestió del SAIQU-FEE.

La darrera versió es divulga en el lloc web del sistema de qualitat de la Facultat.

### 7.3.3 Gestió de documents, registres i arxivament de cada procés

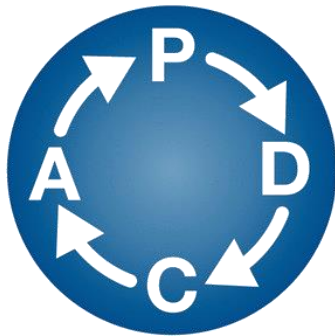
Els documents, registres i arxivament de cada procés són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts. En el punt 4 de documents, registres i arxivament de cada procés, hi ha les evidències relacionades amb cadascun dels processos, tal com s'especifica en el [PEQ 130](#).

## 8. Mesura, anàlisi i millora

Les dades recopilades del seguiment i la mesura dels processos s'analitzen des de la FEE-UB per tal de conèixer les característiques i l'evolució d'aquests processos. D'aquesta anàlisi de dades, se n'obté la informació rellevant per conèixer: a) quins processos no assolixen els resultats planificats; b) on hi ha oportunitats de millora.

En qualsevol d'aquests casos, la FEE-UB segueix una sèrie de passos que permeten dur a terme la millora buscada. Aquests passos es poden trobar en el clàssic cicle de millora contínua de Deming, o cicle PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Aquest cicle considera quatre grans passos per establir la millora contínua en els processos.



**P. Planificar:** L'etapa de planificació implica establir què es vol assolir (objectius) i com es pretén assolir (planificació de les accions). Aquesta etapa es pot dividir, al seu torn, en les subetapes següents:

- Identificació i anàlisi de la situació
- Establiment de les millores que cal assolir (objectius)
- Identificació, selecció i programació de les accions

**D. Fer:** En aquesta etapa s'implementen les accions planificades en l'etapa anterior.

**C. Verificar:** En aquesta etapa es comprova la implementació i l'efectivitat de les accions per assolir les millores planificades (objectius).

**A. Actuar:** Depenent dels resultats de la comprovació anterior, en aquesta etapa es fan les correccions necessàries (ajustament) o es converteixen les millores assolides en una «manera estabilitzada» d'executar el procés (actualització).

### 8.1 Els processos de revisió i millora dels ensenyaments (marc VSMA)

La FEE-UB disposa de processos que defineixen el seguiment, revisió i millora de les seves titulacions:

- PEQ 020 Verificació de titulacions oficials
- PEQ 021 Seguiment de titulacions oficials
- PEQ 022 Modificació de titulacions oficials
- PEQ 024 Supressió o extinció de titulacions oficials

El seguiment dels ensenyaments oficials s'integra en el [Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de titulacions oficials \(marc VSMA\)](#) de l'AQU Catalunya (juliol de 2016) i s'emmarca dins de la [Política de la qualitat i la innovació acadèmicodocent de la Universitat de Barcelona](#) (novembre de 2019). Aquest seguiment segueix l'establert a la [Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster](#) (octubre de 2016) i s'integra dins de l'informe de gestió, tal com s'esmenta en el PEQ 021 Seguiment de titulacions oficials.

Amb l'apartat de seguiment de les titulacions de l'informe de gestió, s'avalua el desenvolupament dels ensenyaments a partir de l'anàlisi de dades i indicadors, i l'elaboració, si escau, de propostes de millora que serveixin per corregir les desviacions observades entre el disseny dels títols i el seu desenvolupament ordinari. La FEE-UB elabora l'informe de gestió cada any i, respecte als indicadors i millores, com a mínim un informe de seguiment de facultat.

La FEE-UB disposa i gestiona un pla de millores (PM), del qual fa un seguiment i en plasma l'estat de la qüestió, com a mínim, dues vegades l'any en l'informe de gestió i l'informe de seguiment de facultat. Aquest pla de millores el gestiona l'Àrea de Qualitat a través d'una aplicació interna anomenada pla de millores operatiu (PMO). En aquest sentit, la FEE-UB disposa d'un manual d'ús d'aquesta aplicació.

Aquesta aplicació permet veure, en línia i en temps real, unes fitxes en les quals la persona responsable corresponent especifica, entre altres aspectes, l'estat i el percentatge d'assoliment de la millora.

El fet de disposar d'un pla de millores permet a la FEE-UB de gestionar: a) les propostes de millora generades fruit del procés de reflexió sobre el desenvolupament de les seves titulacions, els seus recursos i els seus serveis, així com de la millora continuada del SAIQU; b) la rendició de comptes i la informació pública per als estudiants actuals i futurs o les agències avaluadores, entre d'altres

## 8.2 Els processos de recollida de la satisfacció dels grups d'interès

Un altre instrument per fer el seguiment de les titulacions són les enquestes de satisfacció dels grups d'interès. La FEE-UB ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els grups d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels usuaris pel que fa al compliment dels requisits establerts, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme. La gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments queda definida en el PEQ 100 Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments. Respecte als instruments de recollida de la satisfacció, per una banda, hi ha enquestes que es fan des de la Facultat (taula 8). Per altra banda, hi ha enquestes que duu a terme el [Gabinet Tècnic del Rectorat \(GTR\)](#), el qual, en aquest cas, és qui fa la planificació, organització, programació, explotació i difusió dels resultats (taula 9).

**Taula 8. Enquestes específiques de la FEE-UB**

ENQUESTA	ADREÇADA A	MOMENT	FORMAT	PERIODICITAT	INICI
International Exchange Students survey about their experience at the Faculty of Economics and Business	Estudiants entrants ( <i>incoming</i> )	Al final del semestre	En línia	Semestral	2007
Enquesta del PAT	Estudiants que han estat al PAT	Al finalitzar el PAT	En línia	Anual	2022
Enquesta del TFG	Estudiants matriculats al TFG	Al finalitzar el TFG	En línia	Anual	2022
Enquesta de satisfacció de l'oficina de Carreres Professionals	Estudiants, tutors acadèmics i tutors d'empresa	Al cap de 15 dies d'acabar la pràctica	En línia	Anual	2015
Enquesta d'inserció EUS	Estudiants i graduats	Al cap d'un mes d'acabar el curs	En línia	Anual	2014
Enquesta de valoració dels fòrums de Carreres Professionals	Estudiants participants en els fòrums	Al final de cada fòrum	En línia	Semestral	2014
Enquesta de valoració de l'activitat realitzada per Carreres Professionals	Estudiants participants a les activitats	Al final de cada activitat	En paper	Una per activitat	2015
Enquesta sobre el màster en Economia	Als estudiants del màster en Economia	A l'inici i al final del màster	En línia	Anual	2016
Enquesta de titulats del màster en Economia	Estudiants titulats	Al cap de 6 mesos de graduar-se	En línia	Anual	2016

Font: Facultat d'Economia i Empresa

**Taula 9. Enquestes generals**

ENQUESTA	ADREÇADA A	MOMENT	FORMAT	PERIODICITAT	INICI
Enquesta als estudiants sobre assignatures i professorat de graus i màsters universitaris <sup>1</sup>	Estudiants	Al final del semestre	En línia	Semestral	2009
Enquesta d'opinió al professorat sobre els programes formatius de graus i màsters universitaris	Professorat	Durant el procés d'acreditació de titulacions	En línia	Per convocatòria d'acreditació de titulacions universitàries (la que marquen les acreditacions)	2015
Enquesta als estudiants sobre serveis, instal·lacions i activitats	Estudiants	Durant el semestre	En línia	Anual	2011
Enquesta de satisfacció de graduats i graduades	Titulats de grau	Setembre-novembre	En línia	Anual	2013
Enquesta d'inserció laboral (AQU)	Titulats de grau, màster i doctorat	Al cap de tres anys	Per telèfon	Cada 3 anys	2001
Enquesta estudi Ocupadors (AQU)	Empreses i institucions	Puntual	Per telèfon	Puntual	2014
Enquestes als nous estudiants	Estudiants	Novembre	En línia	Puntual	2017
Enquesta d'avaluació docent del professorat	Professorat	Febrer-març	En línia	Anual	2012

Font: Gabinet Tècnic del Rectorat

<sup>1</sup> L'enquesta es va iniciar en paper el curs 1989-1990.

### 8.3 El procés de revisió i millora del SAIQU

El [PEQ 011 Gestió i millora del sistema de qualitat del centre docent](#) té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SAIQU. El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SAIQU i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de fer canvis en el sistema, inclosos en la política de la qualitat.

Les revisions produïdes i les oportunitats de millora queden recollides en el pla de millores del centre. La Comissió de Qualitat revisa periòdicament aquest pla i el SAIQU per tal de comprovar el grau d'assoliment de les accions de millora que hi inclou.