



INFORME DE REVISIÓ DEL SAIQU DE LA FACULTAT DE FARMÀCIA I CIÈNCIES DE L'ALIMENTACIÓ

CURS 2021/2022

Elaborat per: Roser Fisa, Vicedegana de Qualitat i Innovació i

Rosa M. Aparicio, Tècnica de Qualitat

Introducció

La definició i desenvolupament del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat als centres (SAIQU) de la Universitat de Barcelona (UB) va ser certificat favorablement per AQU Catalunya, per a tots els centres propis, l'any 2009 a través del programa [AUDIT](#).

Fruit del procés de revisió i millora, i per donar compliment a les [directrius de l'AQU Catalunya](#), per a la Certificació del SGIQ, el SAIQU es va actualitzar durant l'any 2019.

El SAIQU integra totes les activitats que estan relacionades amb l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments [de grau i màster universitari](#) del centre.

Tots els centres propis de la UB disposen d'un model general de SAIQU, que s'estructura en 6 eixos:



Figura 1. Estructura del SAIQU 2019

La facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació té implantat el SAIQU des de l'any 2009 i en aquests moments l'està adaptant al model 2019 per tal de disposar d'un SAIQU actualitzat i a ple rendiment.

Aquest informe que es presenta és el resultat de la primera revisió sistemàtica del SAIQU del centre adaptat al nou model del SAIQU UB. La revisió i anàlisi de cadascun dels eixos ha permès a la Comissió de Qualitat valorar l'adequació del SAIQU a les noves necessitats existents i detectar els canvis necessaris a realitzar per tal de continuar amb el desplegament del SAIQU adaptat a la versió 2019. Totes les oportunitats de millora detectades s'han recollit seguint els eixos establerts del SAIQU i s'ha fixat una temporalització donant lloc a un pla d'actuacions que es troba al final d'aquest informe.



Objectius de l'informe

Aquest informe pretén recollir el procés fet per la Facultat Farmàcia i Ciències de l'Alimentació per tal d'analitzar el grau d'implantació i actualització dels elements vinculats a cada un dels 6 eixos del SAIQU 2019 així com els resultats obtinguts fruit d'aquesta anàlisi i revisió sistemàtica del SAIQU.

Així mateix, es recullen les propostes de millora definides fruit d'aquesta revisió i un pla d'actuacions conjunt amb l'APQUB per tal de temporalitzar i donar resposta a aquestes accions aconseguint un SAIQU en ple rendiment i preparat per a la seva certificació.

Desenvolupament

Aquest procés de revisió del SAIQU del centre s'ha realitzat seguint el previst en el nostre **PEQ11 "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)"** juntament amb l'anàlisi realitzada pel centre en donar resposta al [formulari de diagnosi del SAIQU](#) proporcionat per l'Agència de Polítiques i Qualitat de la UB (APQUB).

En aquests moments, el centre està realitzant un anàlisi dels diferents PEQs del SAIQU per actualitzar-los i afegir els apartats necessaris per anar preparant-nos per anar a la certificació del SAIQU en un futur. El curs 2021 s'ha modificat el PEQ11_v3 de "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)" per actualitzar el procés, per establir les responsabilitats i establir nous indicadors del procés que facilitin la presa de decisions, però s'haurà de revisar de nou per anar a la certificació del SAIQU.

Sobre l'informe de revisió del SAIQU aquest s'ha anat realitzant de manera sistemàtica fins a l'època de la pandèmia COVID-19 que es va aturar. Les dades han estat recollides però sense quedar plasmades en un informe estructurat. Estem tornant a la normalitat per generar l'informe de revisió i estem també revisant l'estructura del document per facilitar i introduir nous indicadors per a la seva elaboració. Sobre el Pla de Millores del SAIQU aquest s'ha realitzat de manera continua durant tots els cursos acadèmics.

Aquest informe revisió resultant es preveu que es publiqui a l'espai web del Sistema de Qualitat de la nostra Facultat.

Resultats

A continuació es detallen els resultats obtinguts fruit de la revisió i l'anàlisi feta pel centre sobre el grau d'implantació i eficiència dels 6 eixos del seu SAIQU. Aquestes reflexions es

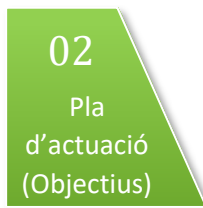
basen, com hem dit anteriorment, en les respostes donades pel centre al formulari de diagnòstic sobre el SAIQU elaborat per l'APQUB.



01. Política i objectius de qualitat

La Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació disposa del **PEQ010 "Desplegament de la política i els objectius de qualitat al centre"** on es recull com es defineix, es supervisa, s'aplica, es revisa i s'actualitza la política de qualitat. La darrera versió de la política de qualitat està publicada a l'espai de qualitat de la web del centre. La política de qualitat i els objectius de qualitat està previst que aquest curs es revisin seguint el PEQ10. Aquest PEQ s'ha de revisar i s'han d'afegir els apartats que es precisen per anar a la Certificació del SAIQU.

La Facultat disposa d'una **Comissió de Qualitat** delegada de la Junta de Facultat que es responsable de la implantació de la qualitat al centre. Amb el canvi de Reglament de la Facultat (7/01/2019) es va ampliar la Comissió de Qualitat per donar veu a tots els grups d'interès i està composta pel degà o vicedegà en qui delegui, vicedega acadèmic, vicedegà director del Consell Acadèmic de Ciències de l'Alimentació, caps d'estudis dels ensenyaments de grau, coordinadors/res dels màsters universitaris, responsable de qualitat de la Unitat de Laboratoris Docents (ULD), responsable de qualitat del Servei de Desenvolupament del Medicament (SDM), administradora del centre, cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència del centre (SED), un estudiant i una persona de suport a la qualitat. Aquesta comissió té les funcions definides i escrites per a la gestió i la revisió tant de la Política de Qualitat com del SAIQU del centre.



02. Pla d'actuació i objectius

Actualment el centre no disposa d'un **Pla Director**. Per aquest motiu entre les accions de millora establertes s'ha especificat l'elaboració d'un Pla d'actuacions amb els objectius a ser assolits en el centre durant un període de temps complet. Així mateix es marcaran accions a fer per donar resposta a aquests objectius i s'establiran indicadors per poder valorar el nivell d'assoliment dels objectius.

03

Estructura
de processos

03. Estructura de processos

El centre ha d'actualitzar el **Mapa de Processos** segons la darrera versió que està publicada al web de l'APQUB. En el mapa actual el centre disposa de procediments (PEQs) vinculats a tots els processos, però s'estan creant nous processos que s'han d'incloure. Es per això que es farà l'actualització amb un Nou Mapa de Processos indicat per la UB i es *vincularan tots el processos*. En aquest nou mapa també *s'han de definir clarament els grups d'interès*.

Els **processos/procediments** s'actualitzaran per definir clarament *els responsables, els grups d'interès, els indicadors pertinents* tant del PEQ11 com dels altres PEQs del SAIQU. En especial el PEQ11 s'ha d'actualitzar amb el nou model del SAIQU per anar a Certificació del SAIQU, encara que el curs 2021 s'ha modificat (PEQ11_v3) i s'ha actualitzat el procés, s'han establert responsabilitats i nous indicadors del procés.

El SAIQU ha de fer una revisió i per tant s'ha de fer un **Informe de revisió** del SAIQU amb les *evidències* necessàries. Aquest informe es va realitzar en cursos anteriors però durant l'època de pandèmia es va deixar de fer i ara és necessària una reflexió profunda, sobretot per anar cap a la Certificació del SAIQU. Aquest informe i les evidències han d'estar al repositori de documentació del Sharepoint del SAIQU del centre. L'informe es realitzarà seguint la *plantilla* que l'APQUB proposa.

El **Pla de millores** del SAIQU es realitza habitualment cada curs acadèmic al mateix temps que es realitza el pla de millores dels diferents ensenyaments del centre.

El centre també es proposa reflexionar sobre els mecanismes a aplicar per assegurar la participació de tots els grups d'interès. La **Comissió de Qualitat** és molt amplia i inclou els grups d'interès intern (PDI, PAS i estudiants), però no assegura la participació de grups d'interès externs com poden ser els ocupadors, antics alumnes, organitzacions públiques i privades, etc.

04

Processos
documentats

4. Processos documentats

El centre no disposa d'un PEQ on es descrigui la **Gestió Documental** del SAIQU (com, qui i quan es van recollint les diverses evidències i documents resultats dels diferents PEQ del Manual de Qualitat, etc.). Aquest PEQ s'ha de crear i haurà de reflectir la creació, modificació, eliminació i control de versions dels PEQ's; gestió de la documentació resultant de la implementació dels procediments; els resultats dels indicadors d'assoliment dels objectius dels processos; creació, aprovació i modificació del Manual de Qualitat, etc.

Els diferents **PEQs del SAIQU** sí que recullen quins documents es generen i quins documents s'han de recollir per obtenir la informació, així com qui és el responsable de la custòdia dels mateixos. Però hem de fer una revisió d'aquests PEQ's per avaluar si és necessari modificar-los, revisant en tots ells si apareixen els apartats responsable d'implementació i responsable de custòdia.

D'altra banda, el centre disposa d'una eina concreta per a la recopilació i gestió de documentació a través d'un **Sharepoint qualitat de centre**. En aquest espai es recull i gestiona tota la informació vinculada al SAIQU. Es troben els processos del SAIQU i tota la documentació que es genera, com actes, informes, etc. Aquesta eina permet organitzar la informació de manera sistemàtica i permet arribar a les evidències de forma àgil. El nostre Sharepoint està organitzat, però estem actualment en fase de revisió per simplificar i evitar treballar en carpetes que poden ser duplicades i no faciliten arribar ràpidament o de manera intuïtiva fins a la informació que desitgem. En l'actualitat conté 6 biblioteques actives (Normativa i Processos, Comissió de Qualitat, Enquestes, Gestió del SAIQU, Propostes de Millora, i VSMA) on es classifica la informació pertinent. L'accés al lloc està restringit, i està gestionat per la vicedegana de qualitat i innovació, la cap de secretaria i la tècnica de qualitat del centre. Caps d'estudis i Coordinador/coordinadores de màsters oficials poden accedir a la documentació dels estudis dels quals en són responsables. També poden accedir aquells membres de la comissió de qualitat que contribueixen a l'elaboració dels informes, com l'administradora del centre o el vicedegà acadèmic. Puntualment es dona accés a les persones que es consideri necessari en cada ocasió.

Respecte al **Manual de Qualitat** que descriu el SAIQU, s'ha de crear i considerem es una de les tasques a realitzar properament. Seguirem la plantilla que l'APQUB ens proporciona.

05

Quadre de
comandament

5. Quadre de comandament

En centre disposa del **Sharepoint del SAIQU** que recull de manera unificada *dades i indicadors d'interès per a l'anàlisi i avaluació* de les titulacions del centre i que també recull *la història de vida de les titulacions del centre*, on per cada titulació es recullen les dades i dates de verificació, modificacions i acreditacions dels títols, i dels resultats dels diferents processos avaluatius del VSMA.

A la **pàgina web del centre dins de Qualitat-SAIQU** es fan públics els indicadors i també les dades de les titulacions dins del Marc VSMA. La pàgina web està actualitzada i permet el bon retiment de comptes exhaustiu i obert a tots els grups d'interès.

Per avaluar l'assoliment dels processos del SAIQU, els PEQs del centre disposen d'**indicadors** que han de permetre valorar el grau d'assoliment dels objectius del procés i dels seus resultats. Actualment s'està realitzant la *revisió d'aquests indicadors* per valorar la seva utilitat i millorar els PEQs del centre.

D'altra banda el centre no disposa d'un document que clarifiqui com es calcula i defineixen els indicadors utilitzats, per tant és una tasca important a implementar. Estem organitzant un **quadre de comandament** dels indicadors propi del centre i esperem que properament l'APQUB ens faci arribar el model més adient.

06

Informació
pública i retiment
de comptes

4. Informació pública i retiment de comptes

La Facultat de Farmàcia i Ciències de l'alimentació disposa del **PEQ 140 "Procés de publicació d'informació sobre titulacions"** i **PEQ 100 "Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments"**

No obstant cal revisar i actualitzar el **PEQ140** per tal que doni resposta als següents aspectes que en aquests moments no queden recollits en el mateix com és incloure totes les accions que el centre realitza i les evidències de com es revisa la informació pública.

La informació pública considerem que és de fàcil accés per als diferents grups d'interès interns (PAS, PDI i estudiants) i externs (futurs alumnes, ocupadors, organitzacions



publiques i privades, etc.), ja que està ben estructurada dins de la **pàgina web del centre Qualitat-SAIQU**.

Així mateix respecte el funcionament del **PEQ100** de *Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments* hem de revisar el PEQ per tal de reflectir les accions realitzades pel centre. El sistema actual be donat per un aplicatiu UB que gestiona les queixes. Hem d'analitzar els mecanismes de recollida de queixes del formulari UB i revisar si el centre pot recollir anualment l'has que s'han fet arribar al centre per poder fer un retiment de comptes sistematitzat.

També hem de revisar i acordar si s'ha de fer una memòria anual de les queixes i suggeriments de la facultat.



Accions de millora del SAIQU del centre

Fruit del diagnòstic fet pel nostre centre s'han detectat un gruix d'accions de millora a implementar. A continuació es detallen aquestes millores amb la seva codificació, el període en que es determina podran ser assolides així com el responsable de la implementació i un indicador que ens permeti valorar el seu assoliment.

Aquestes propostes s'organitzen tenint en compte la revisió feta de cada un dels eixos del SAIQU.

Secció SAIQU	Codi PM SAIQU	Propostes de millora	Objectius a assolir	Responsable Proposta	Terminis
01-Política i Objectius de Qualitat	PQ-PEQ 010-2022-2023-1	Revisar el PEQ010	Actualització les PEQs al nou format i revisar la política de qualitat del centre	Comissió de Qualitat	2023-24
01-Política i Objectius de Qualitat	PQ-PEQ 010-2022-2023-2	Revisar la Política de Qualitat de la UB per tal d'emmarcar-ho al PEQ 010 de Centre	Actualització les PEQs al nou format i revisar la política de qualitat del centre	Comissió de Qualitat	2023-24
01-Política i Objectius de Qualitat	PQ-PEQ 011-2022-2023-3	Revisar la comissió de Qualitat i assegurar la Missió, valors i objectius basat en la política de qualitat de centre	Assegurar que la comissió de qualitat te definits tots els aspectes importants que es defineixen a la política de qualitat per tal de poder assegurar les funcions i la gestió de la qualitat dels títols	Comissió de Qualitat	2023-24
02-Pla d'actuació (Objectius)	PQ-PEQ 011-2022-2023-4	Desenvolupar un Pla director	Definició eixos estratègics del centre i associar indicadors per fer l'avaluació de l'assoliment	Degà	2023-24
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 011-2022-2023-5	Actualitzar el Mapa de Processos	Definició els processos del centre i relacionar-los amb els processos transversals UB	Comissió de Qualitat	2023-24
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 011-2022-2023-6	Vincular els processos/procediments (nova plantilla) al nou Mapa de Processos	Actualització del Mapa de processos que s'ha fet arribar des de l'APQUB	Comissió de Qualitat	2022-23
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 011-2022-2023-7	Actualitzar processos/procediments del Mapa i definir clarament els responsables	Assegurar que figuren als PEQs la cadena de responsabilitats	Comissió de Qualitat	2022-23
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 011-2022-2023-8	Actualitzar processos/procediments del Mapa de processos i definir clarament els grups d'interès	Assegura que s'identifiquen els grups d'interès als PEQS	Comissió de Qualitat	2022-23
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 011-2022-2023-9	Cercar mecanismes per assegurar la participació de tots els grups d'interès (interns i externs)	Incrementar la participació dels grups d'interès a l'assegurament intern de la Qualitat	Comissió de Qualitat	2022-23
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 011-2022-2023-10	Actualitzar PEQs i definir clarament els indicadors pertinents	Actualització del SAIQU	Comissió de Qualitat	2023-24
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 011-2022-2023-11	Actualitzar PEQ011 amb el nou model de SAIQU i afegir apartats per a la Certificació del sistema	Actualització del SAIQU	Comissió de Qualitat	2023-24
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 110-2022-2023-12	Analitzar i actualitzar el SAIQU	Actualització del SAIQU	Comissió de Qualitat	2023-24
03-Estructura de Processos	PQ-PEQ 011-2022-2023-13	Redacció de l'informe de revisió del SAIQU	Actualització del SAIQU	Comissió de Qualitat	2023-24






Secció SAIQU	Codi PM SAIQU	Propostes de millora	Objectius a assolir	Responsable Proposta	Terminis
04- Processos documentats	PQ-PEQ 110-2022-2023-14	Crear el procediment específic de gestió documental i repositori de documentació del SAIQU	Actualització del SAIQU	Comissió de Qualitat	2023-24
04- Processos documentats	PQ-PEQ 011-2022-2023-15	Repassar els PEQs per tal de veure si tenen els apartats: responsable d'implementació i responsable de custòdia	Actualització del SAIQU	Comissió de Qualitat	2023-24
04- Processos documentats	PQ-PEQ 110-2022-2023-16	Crear un Sharepoint repositori de documentació per al SAIQU i sistematitzar i identificar la documentació	Creació d'un gestor documental	Comissió de Qualitat	2022-23
04- Processos documentats	PQ-PEQ 110-2022-2023-17	Definir i crear el manual de Qualitat de la Facultat (Seguint la plantilla de l'APQUB)	Redacció d'un manual de Qualitat	Comissió de Qualitat	2023-24
05- Quadre de comandament	PQ-PEQ 110-2022-2023-18	Definir i crear una eina per recollir els indicadors VSMA (esperar a que l'APQUB faci arribar la plantilla)	Creació d'un sistema de gestió dels indicadors	Comissió de Qualitat	2023-24
05- Quadre de comandament	PQ-PEQ 110-2022-2023-19	Definir i crear una eina per recollir els indicadors SAIQU (esperar a que l'APQUB faci arribar la plantilla)	Creació d'un sistema de gestió dels indicadors	Comissió de Qualitat	2023-24
05- Quadre de comandament	PQ-PEQ 110-2022-2023-20	Definir i crear una eina per recollir els indicadors SAIQU (esperar a que l'APQUB faci arribar la plantilla)	Creació d'un sistema de gestió dels indicadors	Comissió de Qualitat	2023-24
05- Quadre de comandament	PQ-PEQ 110-2022-2023-21	Definir i crear una eina per recollir els indicadors SAIQU (esperar a que l'APQUB faci arribar la plantilla) per valorar els assoliment dels objectius	Creació d'un sistema de gestió dels indicadors	Comissió de Qualitat	2023-24
05- Quadre de comandament	PQ-PEQ 110-2022-2023-22	Definir i crear una eina per recollir els indicadors SAIQU (esperar a que l'APQUB faci arribar la plantilla) per analitzar els títols	Creació d'un sistema de gestió dels indicadors	Comissió de Qualitat	2023-24
06- Informació pública i retiment de Comptes	PQ-PEQ 140-2022-2023-23	Revisar PEQ 140 per tal de fer-lo reflectir el retiment de comptes	Actualització del SAIQU	Comissió de Qualitat	2022-23
06a- Informació pública	PQ-PEQ 140-2022-2023-24	Revisar les evidències del PEQ 140 i recollir-les al SharePoint Repositori	Creació d'un gestor documental	Comissió de Qualitat	2022-23
06b- Retiment de Comptes	PQ-PEQ 140-2022-2023-25	Analitzar els mecanismes de recollida de les Queixes del formulari UB	Actualització del SAIQU (retiment de comptes: Queixes i suggeriments)	Comissió de Qualitat	2022-23
06b- Retiment de Comptes	PQ-PEQ 140-2022-2023-26	Revisar i acordar si s'ha de fer una memòria anual de les queixes i suggeriments de la Facultat	Actualització del SAIQU (retiment de comptes)	Gestor Informació pública	2022-23

Pla d'actuació 2021-2022

Així mateix tenint en compte les accions de millora establertes per ser portades a terme durant el curs 2021-2022, l'APQUB va elaborar un Pla d'Actuació consensuat amb els diferents centres de la UB. Aquest pla d'actuació recull un cronograma de les accions a desenvolupar així com les eines de suport que l'APQUB elaborarà per tal de facilitar les tasques i les millores del SAIQU del centre.

	2021			2022						
	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Març	Abr	Maig	Juny	Juliol
Reunió Comissions de Qualitat: Presentació del document de diagnòsi del Sistema de Gestió de la Qualitat dels centres UB i presentació propostes d'accions a realitzar pels centres.										
Lliurament d'aquest cronograma als centres que no van a certificació 2022 amb les accions i eines que elaborarà l'APQUB durant el curs 2021-2022 i les accions a realitzar pels centres										
Lliurament APQUB del document de diagnòsi del Sistema de Gestió de la Qualitat dels centres UB										
Data límit retorn diagnòsi SAIQU realitzada pels centres		26-nov								
Lliurament del document amb resum de les obligatorietats i bones pràctiques resultant de les certificacions de les Facultats d'Economia i Empresa i Química										
Lliurament de la plantilla de fitxa de procés / procediment.										
Adaptació del Mapa de Processos del Centre a les actualitzacions fetes per l'APQUB				A determinar pel centre						
Llistat amb el nom dels responsables dels processos del Mapa de Processos actualitzat del Centre				A determinar pel centre						
Revisió i actualització dels procediments del Centre segons la proposta de fitxa de procediment de l'APQUB				A determinar pel centre						
Lliurament d'una plantilla de suport per a la revisió del SAIQU del centre										
Revisió SAIQU del centre i elaboració d'un informe que reculli el resultat d'aquesta revisió seguint la proposta de plantilla d'informe elaborada per l'APQUB				A determinar pel centre						
Assessorament sobre la creació d'un espai Sharepoint com a repositori d'evidències del SAIQU del Centre: Estructura i continguts. Participants: Tècnic/a de Qualitat del centre										
Creació espai sharepoint SAIQU per part del centre										
Lliurament d'una plantilla per l'elaboració del Quadre de Comandament del centre										

	Reunions/sessions informatives i d'assessorament
	Lliurament de documentació
	Accions Centre