 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DE LA URV

DOCUMENT DE CONTEXT

ÍNDEX

1. Presentació de la Universitat Rovira i Virgili.....	3
2. Presentació del model d'assegurament de la qualitat docent de la URV	6
2.1. Introducció.....	6
2.2....Política de Qualitat	12
2.2.1. La Missió	13
2.2.2. La Visió de futur	13
2.2.3. Els Objectius	13
2.3....Grups d'interès, Òrgans de decisió i Responsabilitats	14
2.3.1. Grups d'interès	14
2.3.2. Vies de participació dels grups d'interès	15
2.3.3. Òrgans de decisió i assessorament	15
2.3.4. Responsabilitats en el disseny i desenvolupament del model	17
2.4....Compromisos de qualitat en el disseny i desenvolupament del model.....	19
2.4.1. Compromisos de la direcció de la Universitat	19
2.4.2. Compromisos de la direcció del Centre.....	19
2.4.3. Compromisos de les unitats de suport.....	20
2.5....Fases que s'han considerat en la definició dels processos	21
2.5.1. Recollida i anàlisi de la informació	22
2.5.2. Control, revisió periòdica i millora continua de les actuacions	22
2.5.3. Mecanismes i estratègies per a la presa de decisions.....	23
2.5.4. Rendiment de comptes als grups d'interès	24
2.6....Sistemes d'informació i sistema d'indicadors	28
2.6.1. Sistemes d'informació	28
2.6.2. Sistema d'Indicadors del SGIQ.....	32
2.7....Abast del model	34
2.8....Organització i gestió de la documentació	34
2.8.1. Organització de la documentació.....	34
2.8.2. Gestió documental	37




UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

**MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT
DOCENT**

DOCUMENT DE CONTEXT

Logo / Nom del
Centre

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió inicial	
0.1	14/01/2009	2.1, 2.2.1, 2.2.3, 2.3.2, 2.3.3, 2.6.2, 2.8.1, 2.8.2, 3.9	Grup de treball - UQP/Centres

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DOCUMENT DE CONTEXT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

1. Presentació de la Universitat Rovira i Virgili

La Universitat Rovira i Virgili (URV) és la universitat pública de la demarcació de Tarragona. Va ser creada el 1991 pel Parlament de Catalunya, a partir de centres universitaris ja existents, recuperant així la Universitat de Tarragona del segle XVI. Des del primer dia de funcionament ha tingut un objectiu molt clar: posar el coneixement al servei de la societat per contribuir al desenvolupament social i econòmic del seu entorn, un context que s'ha anat transformant amb el pas del temps. Els canvis socials i culturals ens han obert les portes d'un nou marc i han fet d'Europa un espai d'interacció obligat per als nostres estudiants i futurs treballadors. A la URV formem professionals sota els plantejaments d'harmonització europea, aspecte clau per obrir portes en un món laboral sense fronteres.

A continuació mostrem les principals xifres de la URV (curs 2007-08) que donen una visió ràpida i exhaustiva de les dimensions de la URV:


FACULTATS I ESCOLES	12
DEPARTAMENTS	21 i 3 Unitats departamentals
ESTUDIS DE PREGRAU	47
PROGRAMES OFICIALS DE POSTGRAU	37 (Màsters propis i especialistes universitaris)
MÀSTERS OFICIALS	37
DOCTORAT	19
PROGRAMES DE DOCTORAT (RD778/1998)	13
ESTUDIANTS NOUS	2.862 (Grau i Màster)
ESTUDIANTS	10.994 (Grau) i 947 (Postgrau+Doctorat)
TITULATS (CURS 2006--07)	1.987
TESIS LLEGIDES (CURS 2006-07)	68
PUBLICACIONS ISI	466
PROFESSORAT	817 (Equivalentes a jornada completa)
PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEI	494
PRESSUPOST URV (2008)	104,5 (milions de €)
FINANÇAMENT GENERALITAT DE CATALUNYA (2007)	66,4 (milions de €)
FINANÇAMENT COMPETITIU PER PROJECTES D'INVESTIGACIÓ (2007)	6,7 (milers de €)

Les titulacions de la URV estan repartides en 5 campus pel territori de referència:

- Campus Catalunya (Tarragona)
- Campus Sescelades (Tarragona)
- Campus Bellissens de (Reus)
- Campus de les Terres de l'Ebre (Tortosa)
- Campus Vila-seca (Vila-seca)

La definició d'una **estratègia global** ha permès vertebrar el sistema de formació, recerca i transferència de coneixement de la URV. D'aquesta manera, el grau dona resposta a les necessitats de les comarques meridionals de Catalunya; el postgrau, atractiu per a la demanda exterior, se centra en l'alineació docència-recerca i l'excel·lència de les línies d'investigació prioritàries de la Universitat. Aquesta recerca es recolza en grups i instituts d'investigació —propis i adscrits— mentre que el coneixement generat es transfereix a la societat a través de noves estructures de la Universitat, amb la participació de l'Administració i les empreses, com els centres tecnològics i els parcs científics i tecnològics.

La **recerca** de qualitat esdevé un pilar fonamental de l'estratègia de la URV per contribuir a la configuració de l'espai europeu d'investigació. La política activa en recerca en tots els àmbits (persones, infraestructures, recursos, etc.) afavoreix el creixement dels recursos provinents de convocatòries competitives tant europees com nacionals i estatals, la

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

visualització dels resultats de la seva activitat investigadora i, en definitiva, la connexió entre la formació de postgrau i la transferència de coneixement. Aquesta política es complementa amb el suport als instituts d'investigació ja consolidats i l'impuls a la creació de nous centres.

El creixement de l'activitat de **transferència** de coneixement de la URV a la societat es reflecteix en l'increment del nombre de contractes de transferència, tant públics com privats, i en el seu valor econòmic, tant en termes relatius com absoluts. De forma complementària, s'impulsa el desenvolupament d'estructures de col·laboració Universitat-empresa, mitjançant la potenciació de centres tecnològics (el més recent creat en l'àmbit de la química) i la creació de quatre parcs científicotecnològics.

Fomentar la cultura, posar el coneixement al servei de la societat i impulsar el desenvolupament de projectes socioeconòmics del territori constitueixen la **tercera missió** de la Universitat Rovira i Virgili.

El Campus Extens és un projecte elaborat amb la participació dels ajuntaments i la col·laboració de la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Tarragona. Consisteix, en la primera fase, en la creació d'antenes de la URV en 12 localitats. Així, es desenvolupa un vincle constant entre el territori i la Universitat, i es projecta el coneixement a diverses localitats de forma virtual.

La Mesa Socioeconòmica, creada el 2006, està formada pels agents socioeconòmics de sis comarques de Tarragona, els sindicats, les patronals i la URV, que la coordina. En aquest primer any de funcionament, amb la participació de totes les administracions i els agents socials, s'està elaborant el Pla Estratègic del Camp de Tarragona.

Les càtedres són una eina que permet potenciar la investigació, el desenvolupament i la innovació, així com treballar per diferents causes socials i culturals. Fins ara a la URV n'hi ha sis, quatre d'elles formalitzades amb empreses i dues amb la UNESCO. Les conegudes com a Universitat-Empresa són instruments per propiciar acords durables de col·laboració entre ambdues parts i garantir d'aquesta manera el treball a llarg termini amb objectius amplis en docència, recerca i transferència de tecnologia. El fil conductor de l'acord va més enllà de l'àmbit estrictament econòmic i posa especial èmfasi en accions que promoguin la innovació i la interdisciplinarietat.

Altres propòsits d'aquest tipus de càtedres són organitzar seminaris, conferències, jornades i cursos específics; promoure pràctiques d'estudiants; impulsar treballs de fi de carrera i tesis doctorals, i ajudar l'empresa a cercar professionals i tecnologies adients a les seves necessitats. Les càtedres formalitzades amb empreses són les següents:

- Càtedra Dow de Desenvolupament Sostenible
- Càtedra Enresa de Seguretat Industrial
- Càtedra per al Foment de l'Emprenedoria i la Creació d'Empreses
- Càtedra Antoni Pedrol Rius d'Estudis Jurídics Locals

Per la seva part, les càtedres UNESCO tenen la finalitat de promoure l'agermanament i el treball entre les xarxes universitàries d'arreu del món per reforçar la cooperació i la transferència de coneixement entre elles, així com la solidaritat acadèmica. En són dues:

- Càtedra UNESCO de Diàleg Intercultural a la Mediterrània
- Càtedra UNESCO de Privadesa de Dades



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

DOCUMENT DE CONTEXT

Logo / Nom del
Centre

Presència de la URV a les comarques de Tarragona




Font: Elaboració pròpia URV

El reconeixement de la QUALITAT i la gestió a la Universitat es veu reflectida a continuació:

Premis i distincions:


- **1 premi**, en la modalitat de **Bones Pràctiques de Gestió Interna**, que concedeix el Ministeri d'Administracions Públiques, al pacte de dedicació del professorat de la URV (2007).
- **1 accésit a la distinció** concedit per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU)(2006).
- **6 medalles Narcís Monturiol**, de la Generalitat de Catalunya, en reconeixement a la contribució al progrés científic i tecnològic de Catalunya (1993, 1997, 2000, 2001, 2003 i 2006).
- **4 distincions Jaume Vicens Vives** al mèrit docent (2002, 2003, 2004 i 2006).
- **4 distincions** de la Generalitat de Catalunya a la promoció de la investigació (2003 i 2004).

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

- **3 premis d'experiències de millora a la qualitat** docent atorgats pel Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, a tres iniciatives (2002).
- **1 premi Príncep d'Astúries** d'Investigació Científica i Tècnica (1997), al professor Eudald Carbonell, en atenció a l'extraordinari interès dels descobriments paleontològics d'Atapuerca (Burgos).

Avaluacions i certificacions de qualitat:

- **Certificació ISO 9001** del sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la recerca, el desenvolupament i la innovació (SGQ **d'R+D+I**) a un conjunt de 12 grups de recerca i 3 centres d'innovació (2007)
- **Certificació ISO 9001** del sistema de gestió de la qualitat del **Servei de Recursos Científics i Tècnics** (2007).
- **Certificació ISO 9001** del sistema de gestió de la qualitat del **Centre de Formació Permanent de la Fundació URV** (2007).
- **Certificació ISO 9001** del sistema de gestió de la qualitat del **Centre de Transferència de Tecnologia i Innovació** de la Fundació URV (2007).
- Avaluació institucional a càrrec de l'Associació Europea d'Universitats (EUA) (2005).
- Certificat de qualitat del Servei de Biblioteca i Documentació, que concedeix l'ANECA (2004).
- 45 processos (ensenyaments i serveis) avaluats en el marc del programa ProQU d'AQU Catalunya.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

2. Presentació del model d'assegurament de la qualitat docent de la URV

2.1 Introducció

El projecte AUDIT


El projecte que es presenta al programa AUDIT de l'Agència Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) es el Model d'assegurament de la qualitat de la docència de la URV. Aquest **model**, que és **únic per a tots els centres i titulacions de la URV**, constitueix el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) dels Centres de la Universitat i es l'eina per desplegar la política i estratègia de qualitat docent definides al Pla Estratègic de Docència de la URV (2003).

En aquesta **fase de disseny del SIGQ** del programa AUDIT, la URV s'ha centrat a definir de forma general el seu sistema de garantia de qualitat de la formació universitària. En aquest sentit, la URV va establir primer el marc i directrius per l'assegurament de la qualitat docent, i després ha definit i documentat un conjunt de processos, que són els que es consideren mínim comú denominador del sistema de garantia de qualitat, i que tots els centres hauran d'implantar, seguir, revisar i millorar. Per això els processos que es presenten estan en un nivell de desenvolupament mínim i comú que s'adapta a la realitat de tots els centres de la Universitat.

Durant la **fase d'implantació del SIGQ** que s'encetarà a continuació cada Centre ha de desenvolupar per complet el seu SIGQ, implantant els processos generals i adaptant-los quan sigui convenient i necessari per introduir en el sistema les especificitats del centre. En aquesta fase també és on s'acabaran de definir protocols, registres i procediments que en la fase de disseny no s'han contemplat per ser propis de cada centre i de la fase d'implantació del projecte. No obstant, aquesta tasca ja està avançada en els dos centres que participen en la prova pilot de disseny i implantació del SIGQ i que es presenten a certificació al programa AUDIT. Es tracta de la Facultat de Química i l'Escola Universitària de Turisme i Oci. A cada fitxa de procés s'han recollit exemples de formularis, protocols i altres documents que formaran part del SIGQ del centre. I a l'Annex 5.1.3 es presenta un exemple de procés adaptat pel centre en qüestió.

La URV presenta per a la seva avaluació el disseny teòric del seu model de garantia de qualitat, elaborat amb l'objectiu de respondre als requeriments interns de garantia de qualitat de la Universitat i tenint en compte les directrius del programa AUDIT. Després, una vegada verificat aquest disseny, s'haurà d'adaptar a les particularitats de cada centre i s'implantarà seguint també les pautes marcades en les memòries dels nous ensenyaments de grau i de màster, que en aquest moment estan en fase d'elaboració, revisió i/o avaluació per part de les institucions competents.

La URV s'ha plantejat la participació en els programes AUDIT i VERIFICA com projectes complementaris, establint-se un calendari intern de treball coherent amb els objectius d'ambdós programes i els objectius de garantia de la qualitat de la pròpia Universitat. Aquest calendari, que és compatible amb planificació i desenvolupament del programa AUDIT, contempla una primera fase d'un disseny general i comú del SIGQ (que es presenta a verificació), una segona fase pilot d'implantació en la Facultat de Química i l'Escola Universitària de Turisme i Oci (que es presentarien a certificació de la implantació) i una tercera fase d'implantació en la resta de centres de la URV que gradualment implantaran els nous ensenyaments de grau i màster. Cada fase suposa un aprenentatge que permet la revisió i millora contínua del SIGQ.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DOCUMENT DE CONTEXT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

El disseny del SIGQ de la URV ha estat elaborat per un grup de treball en el que hi han participat directament els agents més estretament implicats en la qualitat de la formació: els centres, les unitats de suport (metodològic i qualitat) i la gerència. Indirectament, a través de consultes, entrevistes i sessions de treball, hi han participat totes les unitats, serveis i càrrecs acadèmics i de gestió que participen en el desenvolupament dels processos definits. La coordinació i assessorament del grup de treball ha anat a càrrec de la Unitat de Qualitat i Planificació (unitat tècnica de qualitat de la URV), que també s'ocuparà de l'assessorament i supervisió de la fase d'implantació del SIGQ al Centre, així com del seguiment del desenvolupament del SGIQ un cop implantat, i la revisió del model quan sigui necessari. El detall del procés de disseny el SIGQ de la URV i del Centre es presenta més endavant, a l'apartat 2 del Model d'assegurament de la qualitat docent de la URV.

Objectius i principis del SIGQ

El disseny de SGIQ és un element essencial en la política i les activitats formatives dels centres de la Universitat, motiu pel qual la URV ha fixat per endavant els objectius que pretén assolir com a resultat de la seva implantació.

Així, els objectius que la URV persegueix amb el disseny del SIGQ són:


- Definir de forma clara i explícita la política i estratègia de qualitat docent de la URV, les responsabilitats i els procediments per tal de garantir la qualitat de tots els ensenyaments que ofereix: graus, màsters i doctorats.
- Definir com es realitzarà el seguiment intern de la qualitat de la docència, quins agents hi haurà implicats i les seves responsabilitats concretes, qui i com garantirà la realització de tot el procés i com es portarà a terme el rendiment de comptes dels resultats.

I amb la implantació del model que constitueix el SIGQ s'espera:

- Garantir la qualitat dels ensenyaments, complint els estàndards de qualitat fixats per la Universitat mateix i pels agents externs competents en matèria de qualitat: ANECA, AQU Catalunya, ENQA, etc.
- Donar resposta a les necessitats i expectatives de tots els agents implicats en el procés formatiu.
- Oferir la transparència que exigeix la incorporació plena a l'EEES.
- Incorporar estratègies de millora continua.
- Facilitar el procés de verificació i acreditació dels ensenyaments implantats als Centres de la URV.

En l'elaboració del seu Model d'assegurament de la qualitat docent, la URV i els seus centres s'han sotmès als principis d'actuació següents, descrits al Documento 02 del programa AUDIT d'ANECA, entre d'altres.

- Legalitat i seguretat jurídica, tenint en compte:
 - la legislació universitària vigent del marc estatal, autonòmic i propi. (vegeu annex 5.2, documents informatius)

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

- els criteris i les directrius per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- les directrius i estàndards d'acreditació d'AQU Catalunya, d'ANECA i ENQA.

Publicitat, transparència i participació. La URV va establir, ja des de l'inici de l'elaboració del seu Model d'assegurament de la qualitat docent les vies de participació dels agents implicats i els canals d'informació a la comunitat universitària necessaris. En les diferents fases del projecte hi ha participat i n'han estat informats els responsables d'ensenyament, professors, degans, directors de departament i altres càrrecs acadèmics, gestors, PAS i estudiants (veure antecedents del SIGQ en l'apartat 1 del document model d'assegurament de la qualitat docent de la URV).

D'altra banda, des del moment en que ANECA presenta el programa AUDIT i la URV decideix participar-hi, s'ha donat difusió a aquesta participació i s'ha informat i demanat opinió sobre la tasca que s'estava desenvolupant als agents més directament implicats. La difusió de la participació en el programa AUDIT als centres de la Universitat s'ha realitzat a través de diverses sessions per part dels vicerectors competents amb els degans/directors, responsables d'ensenyament i directors de departament de la Universitat per a informar-los de les característiques del programa i les avantatges de participar-hi. A l'annex 5.1.2 es poden consultar les evidències de la difusió de la participació al programa.

La primera part del projecte va ser presentada als representants de la comunitat universitària en sessió de Consell de Govern el mes de desembre de 2007. El Consell de Govern va aprovar el "Document marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat docent : model d'assegurament intern de la qualitat dels nous ensenyaments a la URV" i l'estratègia a seguir pel disseny del SIGQ. Un cop finalitzada aquesta fase de disseny, es farà la difusió adequada del resultat del projecte i es preveuran les sessions formatives necessàries per guiar adequadament la fase d'implantació del SIGQ als centres de la Universitat.

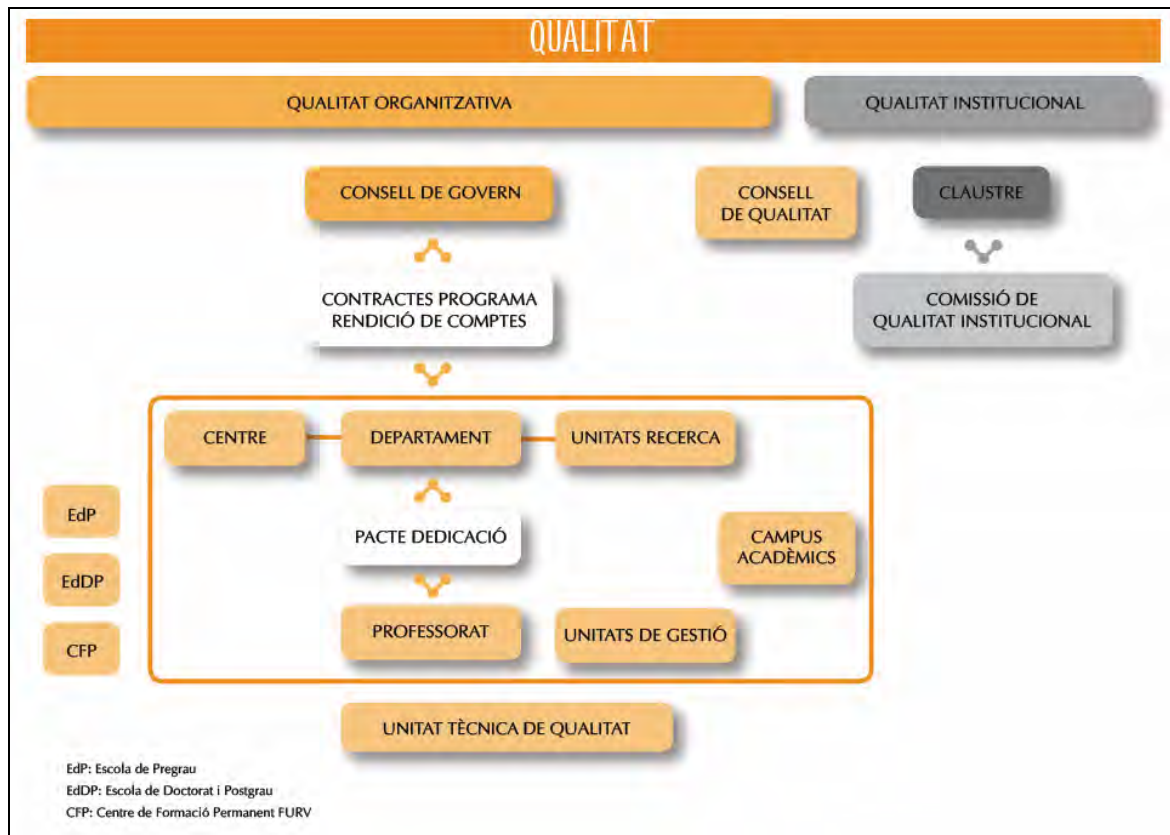
Els Centres, al seu torn, establiran els procediments per facilitar l'accés a la documentació i funcionament del sistema per tal de garantir la participació de tots els agents implicats.

Sistema que dona suport a la implantació del SIGQ

La URV disposa d'un sistema degudament integrat (òrgans, procediments, processos...) per facilitar el desplegament de la política i objectius de qualitat, i que donarà suport i guiarà la implantació del SIGQ dels centres.

Els punts i trets més rellevants d'aquest sistema es resumeixen a continuació:

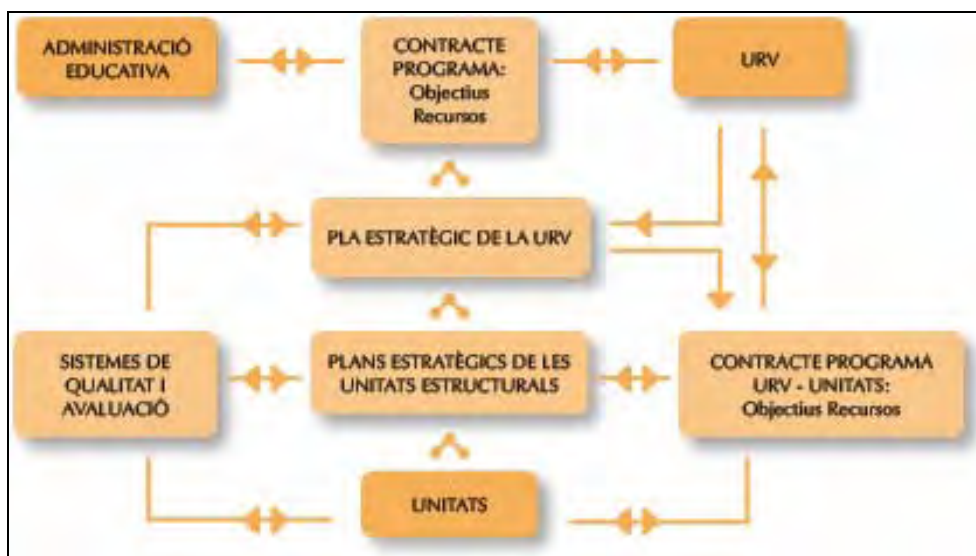
- Referència explícita a la política, objectius i compromís amb la qualitat de la URV al seu Estatut (<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/estatuturv.pdf>) -aprovat el 2003-, que inclou un títol -el vuitè- específicament dedicat a la qualitat.
- Definició d'un sistema organitzatiu (també descrit a l'Estatut) que ha de vetllar per la definició i desenvolupament dels sistemes de qualitat a la URV. En el següent gràfic es representen les diferents unitats estructurals i organitzatives que participen en el sistema de qualitat de la URV.



Font: Elaboració pròpia URV

- Definició de les responsabilitats en matèria de qualitat per a les diferents activitats i unitats de la URV, que es recullen a l'Estatut i a les diferents normatives que el desenvolupen. Les responsabilitats pel que fa la formació i a la implantació i seguiment del SIGQ es recullen també al Document marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat docent i la documentació dels processos del mateix SIGQ.
- Establiment d'un sistema de planificació i contractes programa per tal de traslladar els objectius i estratègies institucionals a les unitats de la Universitat que desenvolupen les activitats principals. Tots els centres i departaments de la URV han elaborat el seu pla estratègic i el desenvolupen a través de contractes programa anuals acordats amb l'Equip de Direcció, que compten amb un programa de finançament.

En la figura següent s'exemplifica aquest sistema:



Font: Elaboració pròpia URV


- Projecte per a definir i documentar els processos de gestió dels diferents serveis i unitats administratives de la Universitat. Els processos relacionats amb la formació s'han recollit ja en el Model d'assegurament de la qualitat de la docència que constitueix el SIGQ dels centres de la URV.

- Adequació dels mitjans i recursos de suport als processos de planificació i qualitat La Universitat s'ha dotat dels sistemes d'informació adequats i el suport tècnic especialitzat necessari per facilitar aquestes tasques. També s'han elaborat un seguit d'eines, instruments i documents de referència, i s'ha adequat els plans de formació.

En el marc del procés de millora de la qualitat dels mecanismes de presa de decisió, la URV ha implantat un sistema corporatiu de gestió i anàlisi de la informació, anomenat SINIA (sistema integrat d'informació i anàlisi), que permet als gestors institucionals disposar de les dades dels principals àmbits d'actuació, necessàries per fonamentar les decisions que han de prendre en l'exercici de les seves competències.

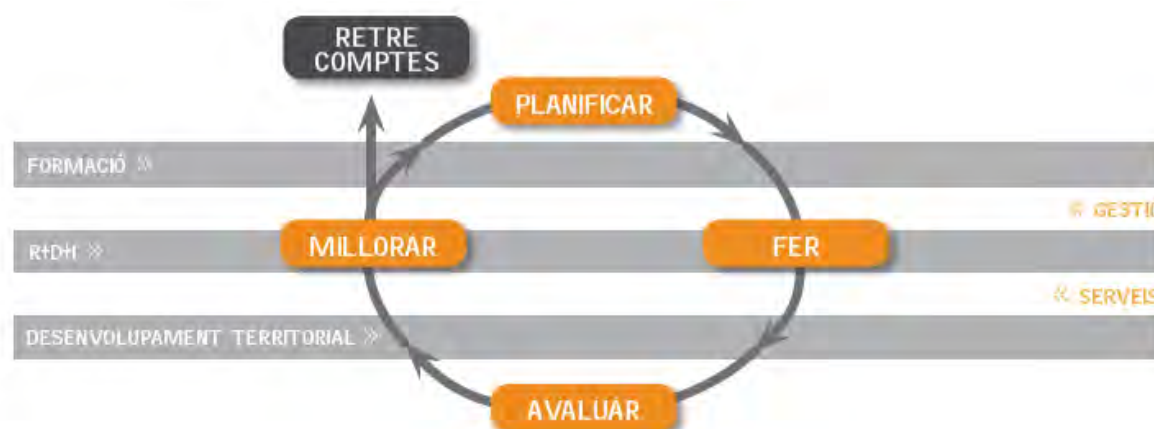
Pel que fa específicament als centres, s'ha dotat de suport per ajudar a fer front a les noves tasques: les oficines de suport a les direccions i deganats (OSD), la figura del responsable d'ensenyament (RE), el consell d'ensenyament, i els tècnics de suport a la qualitat de Centre. D'altra banda, es destinen recursos i programes d'ajut a la innovació i la qualitat en la docència i els contractes programa amb centres i departaments – com ja s'ha exposat- proporcionen instruments per posar en pràctica iniciatives estratègiques i de millora de la qualitat.

- ✓ El procés complet seguit per la URV per definir la seva política de qualitat i implantar els processos, sistemes i mecanismes que han permès desenvolupar-la s'han explicat a la Memòria de Qualitat de la URV (1996-2006) ([ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/memoriaqualitaturv.pdf](http://ftp.urv.cat/serveis/gtr/memoriaqualitaturv.pdf))

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

2.2 Política de qualitat de la URV

La URV ha apostat des dels seus inicis i de manera decidida per la qualitat i la millora contínua com a eixos vertebradors de la seva estratègia i com a fet diferencial i característica comuna de les seves activitats. Per això, la Universitat ha establert la seva política de qualitat i ha organitzat un sistema de qualitat definint els seus processos d'acord amb el cicle de millora contínua o cicle de Deming que descriu quatre passos bàsics per aconseguir la millora de la qualitat: planificar, fer, avaluar o revisar i actuar en conseqüència, és a dir, millorar.



Font: Adaptació URV del cicle de millora de Deming

Planificar el que es vol fer

La URV ha definit el que és i el que vol ser, en establir la seva missió i els seus objectius en el Pla Estratègic de Qualitat, que després s'han refermat en l'Estatut. Per altra banda, la URV també ha definit cap on vol anar, és a dir, la seva visió de futur i el seu posicionament estratègic, a partir de processos de planificació estratègica sectorials oberts i participatius, que després han aprovat els òrgans de govern i representació de la Universitat. En són exemples el Pla Estratègic de Recerca o el Pla Estratègic de Docència.

Fer el que s'ha planificat


La URV desenvolupa els seus plans estratègics a través de diferents programes, projectes i plans operatius, que garanteixen la implantació de les accions que s'han acordat per assolir els objectius marcats.

Avaluar el que es fa i com es fa

És el pas més important per aconseguir la millora contínua i assolir la qualitat desitjada. Per això, la URV ha definit les responsabilitats en el seguiment de la qualitat de les diferents activitats en l'Estatut, i ha implantat processos, mecanismes i instruments per al seguiment de les activitats universitàries que estan plenament integrats en la política institucional. Sempre que és possible, els processos de seguiment de la qualitat utilitzen criteris i estàndards de qualitat, ja siguin consensuats internament o bé adoptats de processos externs d'avaluació, certificació i acreditació.

Millorar el que s'ha fet

Tan important com fer el seguiment de la qualitat del que es fa, és incorporar els resultats d'aquest seguiment en els processos de planificació i de presa de decisions. En

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

aquest sentit, la URV compta amb mecanismes que ho fan possible, a través dels plans de millora, dels plans d'actuació i de la coordinació del sistema de planificació i del sistema d'avaluació de la qualitat.

Retre comptes del que s'ha fet i dels resultats aconseguits

Els instruments i pràctiques de rendició de comptes són fonamentals en un model de gestió de la qualitat transparent i de responsabilitat. La Universitat ha posat en marxa diferents mecanismes en aquest sentit, que s'han convertit en un element clau de la transformació viscuda a la URV: informes de gestió, memòries d'activitat, memòries d'execució, informes de progrés, etc.

El primer pas en el camí cap a la qualitat desitjada és establir clarament el punt de partida de la institució i la situació a què es vol arribar. Per això, la URV va definir la seva missió, visió de futur i objectius en el seu Pla Estratègic de Qualitat. A continuació, i d'acord amb aquesta definició, s'han portat a terme les actuacions i s'han implantat els mecanismes de seguiment de la qualitat que han de permetre assolir els objectius marcats.

La missió, visió, compromís i objectius bàsics de la Universitat es resumeixen a continuació:


2.2.1. La Missió

La URV té la missió de posar el coneixement al servei de la societat. Aquesta missió es desenvolupa en quatre grans eixos:

- Generar el màxim valor afegit a les capacitats de les persones al llarg de la seva vida.
- Contribuir significativament a l'avenç del coneixement i la seva transferència a la societat.
- Impulsar la transformació i el progrés socioeconòmic del territori i de la societat.
- Esdevenir una organització flexible i versàtil, orientada a la innovació i al servei dels usuaris.

2.2.2. La Visió de futur

- La universitat que aprèn de les persones, la societat i d'ella mateixa.
- La universitat creativa i impulsora de la innovació, que té com a tret diferencial la capacitat de generar coneixements i idees.
- La universitat compromesa amb el treball, que promou la inserció laboral i assumeix la formació continuada de les persones com un procés indispensable.
- La universitat compromesa amb l'entorn i amb la societat, que s'identifica amb la realitat de Catalunya i s'alia amb totes els agents per construir un futur de progrés.
- La universitat universal, que treballa amb persones de tot el món, promou la mobilitat i coopera amb les societats en desenvolupament.
- La universitat que progressa, analitzant, planificant i avaluant les seves activitats, que té la millora de la qualitat com a eix essencial d'actuació i que impulsa el desenvolupament de les seves unitats i col·lectius.
- La universitat de les persones, que promou el seu desenvolupament integral, cerca la seva satisfacció i impulsa la seva participació.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

2.2.3. Els Objectius

La URV té com a objectiu aconseguir un alt nivell de qualitat en els àmbits de l'estudi i la docència, de la recerca i l'extensió universitària, de l'assistència als membres de la comunitat universitària i de la gestió. Per aconseguir-ho, la qualitat organitzativa i institucional s'ha de desenvolupar mitjançant sistemes integrats en el funcionament quotidià de la Universitat, que permetin mesurar, avaluar, assegurar i millorar la qualitat. La concreció d'aquest objectiu general es pot resumir en quatre punts bàsics al voltant dels quals s'estructura el sistema de qualitat de la URV:

- **Satisfer la demanda educativa.** Mantenir una oferta d'ensenyaments ajustada a les necessitats i expectatives de la societat, prou flexible per donar resposta als canvis i alhora prou sòlida per cobrir el nostre potencial de transmissió del coneixement.
- **Gaudir d'una qualitat docent reconeguda.** Obtenir el reconeixement de la qualitat de la docència impartida a la URV mitjançant la satisfacció dels estudiants, titulats i ocupadors, i aconseguir que aquesta qualitat sigui també acreditada i reconeguda per tercers en una perspectiva d'homologació europea.
- **Aconseguir una qualitat científica contrastada.** Assolir uns excel·lents nivells de qualitat i de productivitat científica (R+D+I), que permetin contribuir significativament al progrés del coneixement i al desenvolupament territorial en tots els àmbits. Perseguir també un nivell competitiu a escala internacional, especialment en els àmbits de recerca prioritaris.
- **Assolir una organització eficaç i eficient.** Orientar continuadament la direcció i la gestió de la Universitat als objectius de docència i recerca.


2.3 Grups d'interès, òrgans de decisió i responsabilitats

2.3.1. Grups d'interès

La Universitat i els seus Centres, en dissenyar el seu SGIQ, han pres en consideració els requisits de qualitat explícits o implícits dels diferents grups d'interès amb relació a la formació que s'hi imparteix, amb especial atenció als estudiants. Per grup d'interès s'entén tota persona, grup o institució implicada amb el Centre, els ensenyaments que s'hi imparteixen o els resultats obtinguts pels mateixos.

L'anàlisi de les necessitats i expectatives dels grups d'interès, és el punt de partida per a establir el SGIQ, que no només ha de ser visible pel Centre, sinó, sobre tot, davant dels grups d'interès externs al mateix Centre. A títol il·lustratiu es poden considerar els següents grups d'interès i alguns dels principals aspectes objecte d'atenció:

- **Estudiants**
Selecció i admissió d'estudiants, perfil de formació, organització i desenvolupament de l'ensenyament, sistemes de suport a l'aprenentatge, resultats de la formació i la inserció laboral...
- **Universitat (en els seus diferents àmbits de gestors, professorat i personal de suport)**
Selecció i admissió d'estudiants, perfil de formació, organització i desenvolupament de l'ensenyament, sistemes de suport a l'aprenentatge, professorat i personal de suport, recursos, progrés i rendiment acadèmic, resultats de la formació i la inserció laboral, sistemes d'informació...

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

- **Ocupadors i Egressats**
Oferta formativa, perfil de formació, qualitat de la formació i la inserció laboral dels graduats...
- **Administracions Públiques**
Oferta formativa, perfil de formació, personal acadèmic i de suport, progrés i rendiment acadèmic, qualitat de la formació i la inserció laboral dels graduats, costos...
- **Societat en general**
Oferta i demanda educativa, progrés i resultats acadèmics, inserció laboral...

2.3.2. Vies de participació dels grups d'interès

Els **alumnes, Personal Docent i Investigador (PDI) i el Personal d'Administració i Serveis (PAS)** del Centre prenen part dels processos de presa de decisió de la Universitat i del Centre ja que estan representats, o formen part en la seva totalitat dels òrgans col·legiats: la Junta de Centre (JdC), les diferents comissions derivades d'aquesta, els Consells de Departament i els òrgans de més rang com el Consell Social, Claustre o Consell de Govern i les seves respectives comissions.

Els **Ocupadors**, les **Administracions Públiques** i la **Societat** en general, formen part del Consell Social i dels Consells Assessors del Centre, dins de l'estructura de la Universitat. Aquests consells són consultats davant de decisions en les que la seva opinió es considera fonamental.

La composició i percentatge de participació dels agents d'interès en els diferents òrgans amb responsabilitats sobre el SIGQ, no s'ha inclòs explícitament en el Model d'Assegurament de la qualitat per tractar-se d'informació molt extensa que està regulada per normativa i és pública (veure referències en l'annex 5.2 del Model d'assegurament de la qualitat docent de la URV). A títol d'exemple:


- Junta de Centre: 62% PDI, 26% PAS, 12% estudiants (Estatut URV, art. 60).
- Consell d'Ensenyament: 100% PDI Equivalent a Jornada Completa (EJC) (Estatut URV, Art. 92)
- Consell Assessor: 100% empreses i institucions de l'entorn empresarial i social, ja que segons l'Estatut de la URV, el Consell Assessor te que estar format per persones físiques o jurídiques externes a la Universitat (Estatut URV, Art. 93)

En els casos en que el Centre contempla la realització de pràctiques externes, tant obligatòries com no, la relació amb els ocupadors és especialment fluida, tant amb els representants directes del organismes o empreses a on es realitzen les pràctiques com amb les persones encarregades de tutelar les feines encarregades als estudiants.

2.3.3. Òrgans de decisió i assessorament

El Claustre

El Claustre Universitari és el màxim òrgan de representació de la comunitat universitària. Està constituït pel rector o rectora, que el convoca; el secretari o secretària general, el o la gerent i un màxim de dos-cents membres més: membres del Consell de Direcció no previstos en el paràgraf anterior, els degans i els directors de centre, els directors de departament, els directors d'institut universitari de recerca, una

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

representació del col·lectiu docent i investigador, estudiants i personal d'administració i serveis.

El Consell de Govern

És l'òrgan de govern de la Universitat. Està constituït pel rector o rectora, el secretari o secretària general, el o la gerent i cinquanta membres més, escollits pel rector o rectora, el Claustre, els degans i els directors de centre, departaments i instituts universitaris de recerca. Entre aquests membres s'hi compten càrrecs acadèmics, professors, estudiants i personal d'administració i serveis.

Consell de Direcció

El Consell de Direcció és l'òrgan consultiu i d'assessorament del rector o rectora en la direcció, coordinació i execució de la política i la gestió de la Universitat. Està format pel rector o rectora, que el presideix, els vicerectors, el secretari o secretària general, el o la gerent i, si s'escau, altres membres nomenats pel rector o rectora. Els directors de campus hi assistiran quan es tractin temes de la seva competència. Correspon al rector o rectora definir les funcions dels membres del Consell de Direcció que nomena, de les quals ha de donar compte al Consell de Govern.

El Consell Social

El Consell Social és l'òrgan de participació de la societat en la Universitat. Com a enllaç entre ambdues parts, vehicula a la Universitat les preocupacions i les necessitats de la societat i, de l'altra, projecta en la societat la potencialitat de les activitats dutes a terme per la Universitat. També fa de vincle amb les institucions governamentals per informar i influir sobre les decisions que afecten la Universitat. A més, busca el suport de les empreses per tirar endavant projectes, alhora que els mostra els serveis i el coneixement que aquestes poden aprofitar de la Universitat. En formen part professors, estudiants i personal d'administració i serveis coma representants del Consell de Govern de la Universitat i representants de la societat catalana i les empreses i institucions del territori. El rector o rectora, el o la gerent i el secretari o secretària general en són membres nats.

La Junta de Centre

La junta de centre és l'òrgan col·legiat de govern dels centres. La junta de centre està composta per el degà/ana o director/a de centre, els vicedegans o subdirectors, els responsables d'ensenyament i el secretari o secretària, els directors de departament, una representació de membres del col·lectiu docent i investigador, d'estudiants, i PAS.

L'Equip de Direcció del Centre

L'Equip de direcció del Centre representa el centre, el dirigeix i en coordina les funcions i les activitats. El formen el degà/ana o director/a, el vicedegà/ana o subdirector/a, el secretari/a i els responsables d'ensenyament.


La Gerència

La funció bàsica de la Gerència de la URV és administrar i gestionar el patrimoni i el pressupost de la Universitat, assegurant-ne i dirigint-ne el funcionament dels processos administratius i tècnics.

Com a assessoria jurídica s'encarrega de proposar reglaments, normatives i convenis, entre d'altres. També s'ocupa de tot allò referent a contractació i compres, i a la prevenció de riscos laborals.

La Unitat de Qualitat i Planificació

És l'estructura tècnica permanent de la Universitat per a la qualitat. Té cura dels processos que li són assignats sota la supervisió funcional del responsable polític de la

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DOCUMENT DE CONTEXT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

qualitat i s'ocupa de recollir i sistematitzar la informació que facilita als òrgans de govern la presa de decisions. A més, assessora les activitats de control, avaluació i correcció en tots els àmbits de la Universitat, els dona suport i coordina les activitats d'avaluació que es desenvolupen a iniciativa de la mateixa Universitat o d'instàncies externes.

L'Oficina de Suport al Deganat

Les funcions assignades a la Oficina de Suport al Deganat pel que fa a la qualitat docent son donar suport en el disseny, l'elaboració, la presentació, la implantació i el seguiment del Pla Estratègic de Qualitat (PEQ) del Centre i els plans de treball o altres accions que es puguin derivar. Donar suport i portar a terme la coordinació tècnica en els processos de disseny, implantació i seguiment de les titulacions, incloent el procés d'elaboració i presentació de les memòries per a la verificació dels títols i l'adaptació i implantació del Model d'Assegurament de la Qualitat de la Docència de la URV en el Centre. Així com el suport en els processos d'avaluació dels ensenyaments adscrits al Centre i plans de millora.

Les funcions assignades es poden consultar en:

(http://www.quimica.urv.es/serveis/suport_deganat.htm)

El Consell Assessor del Centre

La funció del Consell Assessor se centra principalment a orientar el Centre pel que fa a l'adequació dels titulats al món laboral, en l'anàlisi de les necessitats de la societat en el territori de referència, etc. En formen part representants de la societat civil i empresarial de l'àmbit de referència del Centre.

Esquema dels Òrgans de decisió en el Model d'assegurament de la qualitat docent

	Nivell polític	Nivell Tècnic i d'assessorament
URV	Claustre Consell de Govern Equip de Govern Consell Social	Gerència Unitat de Qualitat i Planificació
Centre	Junta de Centre Equip de Direcció del Centre	Oficina de Suport al Deganat Consell Assessor del Centre

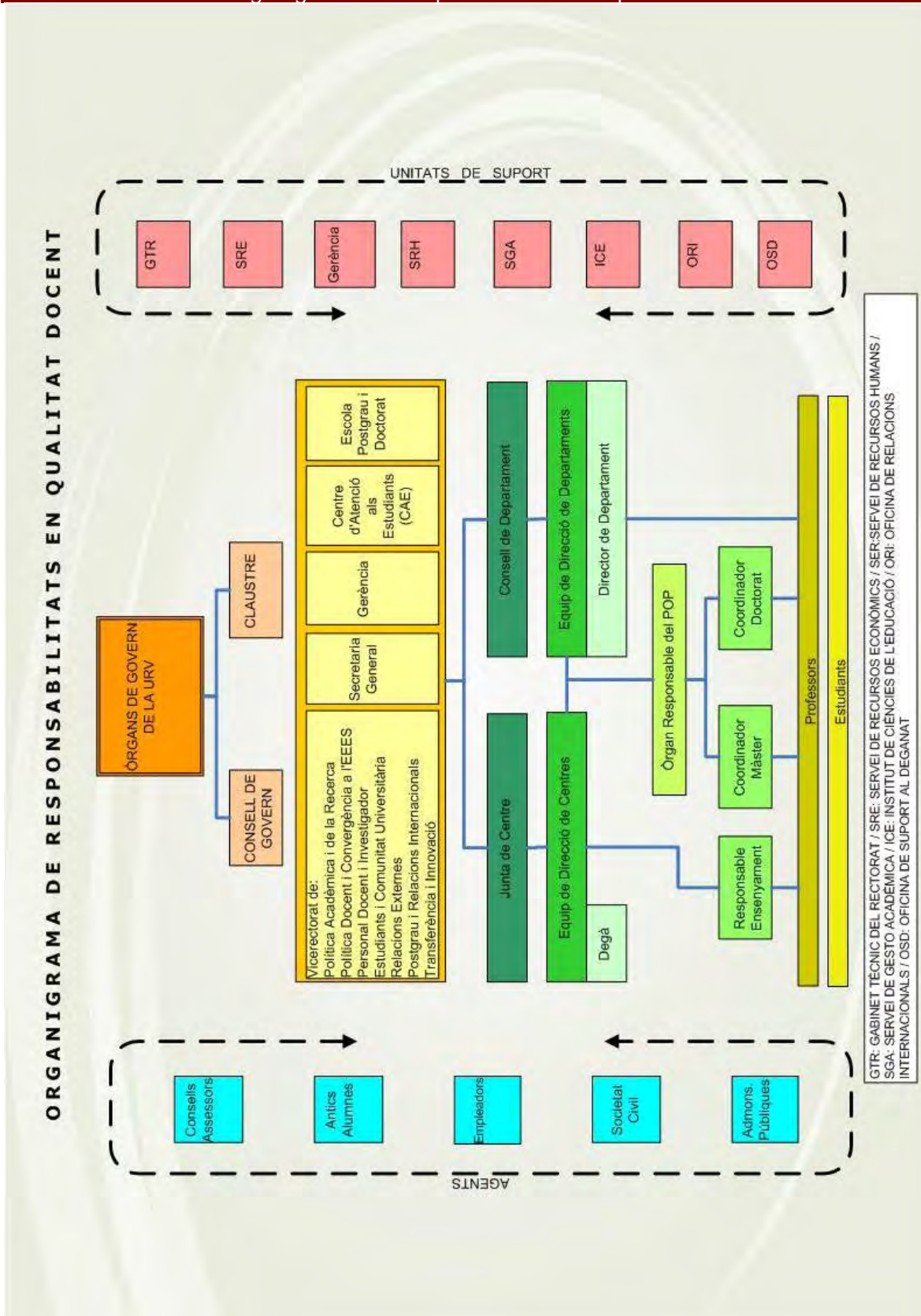
2.3.4 Responsabilitats en el disseny i desenvolupament del model

Les responsabilitats generals del seguiment i garantia de la qualitat docent estan definides en el marc normatiu. Les responsabilitats específiques relacionades amb el disseny i desenvolupament del Sistema Intern de Garantia de Qualitat s'han revisat i completat durant el procés d'elaboració del Model d'assegurament de la qualitat de la docència de la URV. Totes dues es recullen en el **Document marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat docent**


(ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/doc_marc_qualitat_docent.pdf), que forma part de la documentació del SIGQ.



Organigrama de responsabilitats en qualitat docent



Font: Elaboració pròpia URV

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

2.4. Compromisos de qualitat en el disseny i desenvolupament del model

2.4.1 Compromís de la direcció de la URV

L'equip Rectoral de la Universitat, recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SGIQ en els Centres de la Universitat, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions ofereixen, faciliten el procés d'acreditació de les mateixes i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres Universitats del seu entorn.

Aquest recolzament s'ha de veure plasmat en el recolzament en recursos als Centres que tinguin en via de desenvolupament, inicialment, i implantat, posteriorment, el seu SGIQ.

2.4.2 Compromís de la direcció del Centre

L'equip de Direcció (ED) del Centre, i en particular el seu Degà/ana o Director/a com a principal responsable, actua com correspon a la Direcció de qualsevol organització compromesa amb l'establiment, desenvolupament, revisió i millora d'un sistema de gestió de la qualitat.

En aquest sentit assumeix les responsabilitats que en els diferents documents del SGIQ s'indiquen, estableix la proposta de política i objectius del Centre, nomena un membre de l'equip de direcció delegat com a Coordinador de Qualitat, per a que el representi en tot el relatiu al seguiment del SGIQ, proposa a la Junta de Centre que l'equip de Direcció del Centre assumeixi les funcions de la Comissió de Garantia de Qualitat, promou la creació d'equips de millora per atendre als resultats de les revisions i avaluacions realitzades, liderant en tot moment les actuacions corresponents al SGIQ.


Com a mostra inicial del seu compromís amb la gestió de la qualitat, el Degà/ana o Director/a del Centre proposa el desenvolupament i implantació d'un SGIQ en el Centre, d'acord amb les directrius proposades per la Unitat de Qualitat i Planificació (UQP), així com la millora contínua de la seva eficàcia .

Com a conseqüència d'això, tant totes les persones del Centre com qualsevol altra, les funcions de la qual tinguin relació amb els processos del sistema, estan implicades en la realització d'activitats relacionades amb el SGIQ, sent cada una d'elles responsable de la implantació, en el seu camp d'activitat específic, del sistema establert en aquest Model.

Per tant, el Degà/Director del Centre exigeix que totes les persones del mateix actuïn de manera diligent i curosa, de manera que no es produeixi el més mínim deteriorament en la qualitat especificada per als serveis que presta.

Per això el Degà/Director estableix la Política i els Objectius de la Qualitat per a les activitats objecte de l'abast del SGIQ, comunica a tot el seu personal la importància de satisfer els requisits dels grups d'interès així com els legals i reglamentaris d'aplicació a les seves activitats. Es compromet, a més a més, a portar a terme les revisions del SGIQ i a assegurar la disponibilitat dels recursos necessaris per a que es compleixin els Objectius de la Qualitat.

Igualment, el Degà/Director manté una invitació, dirigida a totes les persones del Centre, per a que realitzin propostes de millora, les quals seran estudiades i, en el seu cas, aprovades per la Junta de Centre, amb l'objectiu de millorar els processos i els resultats del Centre.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

Com s'ha comentat anteriorment, per ajudar al Degà/Director en les tasques corresponents al disseny, implantació, manteniment i millora del SGIQ del Centre nomena un membre de l'equip de direcció com a Coordinador de Qualitat.

Amb independència de les responsabilitats que se l'indiquin en el corresponent nomenament o que li siguin assignades posteriorment per l'equip de Direcció, el Coordinador de Qualitat té la responsabilitat i autoritat suficient per a:

- Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SGIQ del Centre.
- Informar a l'equip de Direcció sobre l'acompliment del SGIQ i de qualsevol necessitat de millora.
- Assegurar-se que es promou la presa de consciència dels requisits dels grups d'interès en tots els nivells del Centre.

L'equip de Direcció, assumint les funcions de la Comissió de Garantia de la Qualitat del Centre, participa en les tasques de planificació i seguiment del SGIQ, actuant a més a més com un dels vehicles de comunicació interna de la política, objectius, plans, programes, responsabilitats i assoliments d'aquest sistema. Una enumeració no exhaustiva de les seves funcions és la següent:

- Verifica la planificació del SGIQ del Centre, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SGIQ, de la Política i els Objectius de la Qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.
- Degà/Director informa a la Junta de Centre respecte a la Política i els Objectius Generals de la Qualitat de la Facultat i dissemina aquesta informació per la resta del Centre.
- Rep i, en el seu cas, coordina la formulació dels objectius anuals del Centre i realitza el seguiment de la seva execució.
- Realitza el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors associats als mateixos.
- Degà/Director informa a la Junta de Centre sobre els projectes de modificació de l'organigrama i es posiciona davant els mateixos.
- Controla l'execució de les accions correctives i/o preventives, de les actuacions derivades de la revisió del sistema, de les accions de resposta als suggeriments, queixes i reclamacions i, en general, de qualsevol projecte o procés que no tingui assignat específicament un responsable per al seu seguiment.
- Estudia i, en el seu cas, aprova la implantació de les propostes de millora del SGIQ suggerides per la resta de membres del Centre.
- Decideix la periodicitat i la durada, dins del seu àmbit de competència, de les campanyes de recollida d'enquestes de mesura de la satisfacció dels grups d'interès.
- És informat pel membre de l'equip de direcció delegat com a Coordinador de Qualitat dels resultats de les enquestes de satisfacció i proposa criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se d'aquests resultats.

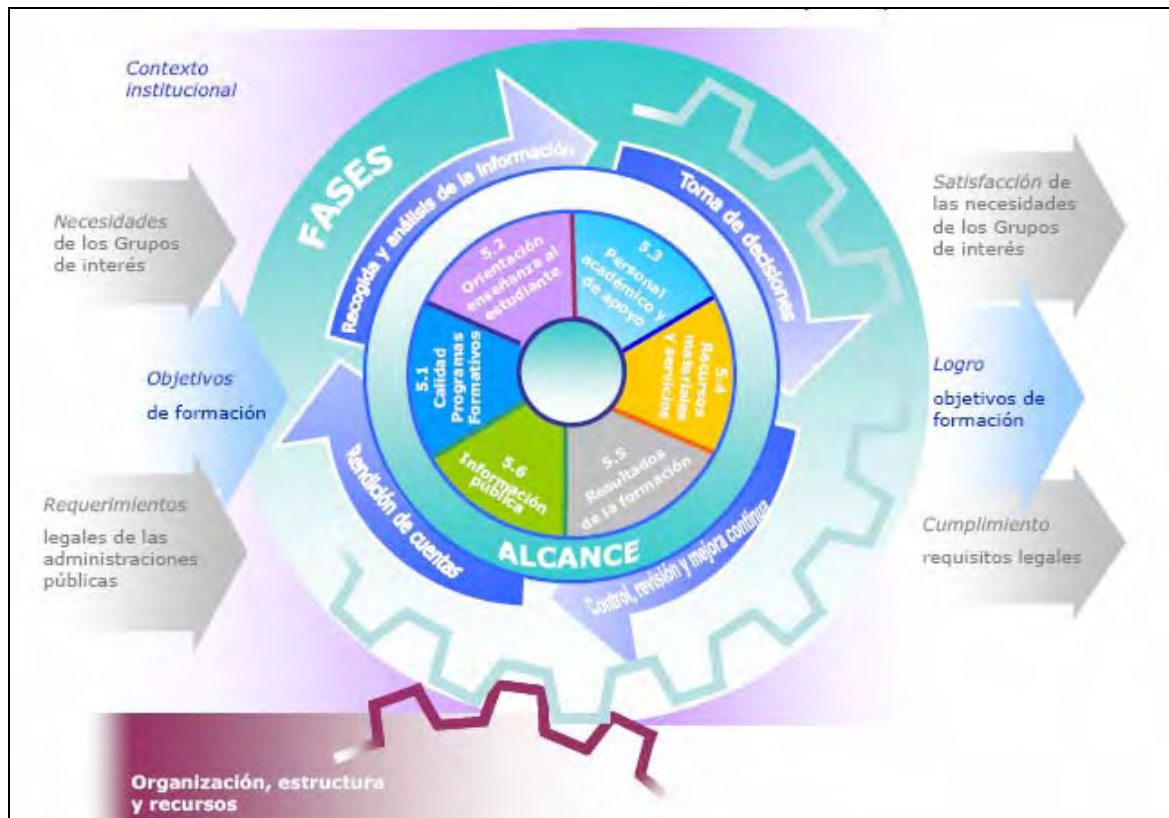
2.4.3 Compromís de les unitats de suport

La Unitat de Qualitat i Planificació de la Universitat dóna suport al procés de disseny i d'implantació del SGIQ en els Centres de la Universitat, aportant la documentació genèrica del mateix, col·laborant en la seva revisió i en la planificació de la seva implantació i en el seguiment de la mateixa. Així mateix, aportarà la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per al continu anàlisi de resultats. Les seves responsabilitats directes queden indicades en les corresponents fitxes del procés que configuren aquest model.


Les altres unitats de suport com el Gabinet Tècnic del Rectorat, el Servei de Recursos Educatius, la Gerència, el Servei de Gestió Acadèmica, l'Institut de Ciències de l'Educació i l'Oficina de Relacions Internacionals aportaran la informació necessària per al continu anàlisi de resultats i donaran suport al desenvolupament del SIGQ. Les seves responsabilitats directes s'indiquen en les corresponents fitxes de procés que configuren aquest model.

2.5. Fases que s'han considerat en la definició dels processos

En el disseny del SGIQ s'han documentat els processos atenent a la definició d'una sèrie de fases, segons recomanen les directrius del programa AUDIT de l'ANECA. A les fitxes dels processos, de l'apartat 4.3.3 del document del model, es fa una descripció d'aquestes fases en cada procés en concret. A continuació es descriuen de forma general les fases tingudes en compte:



Font: Document 02 del programa AUDIT d'ANECA. Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

2.5.1 Recollida i anàlisi de la informació

L'anàlisi de la informació sobre el desenvolupament dels processos de qualitat docent i els seus resultats es fa a la base per a la revisió i millora de les activitats del centre. Aquesta informació es basa en:

- les enquestes de satisfacció als usuaris dels processos
- els indicadors definits als processos
- els resultats de les accions de millora de la revisió de les actuacions prèvies realitzades al procés
- la tasca del Consell Assessor del Centre

A més, el Centre i la Universitat han establert mecanismes de consulta que permeten recollir informació dels graduats, Ocupadors i altres grups socials rellevants, sobre la inserció professional dels titulats, la formació adquirida i els perfils professionals o les necessitats de formació contínua.

D'aquesta manera el Centre i la Universitat disposen de diferents vies de recollida d'informació relativa als resultats i la opinió dels diferents agents sobre:


- els objectius del pla d'estudis.
- les polítiques i procediments d'admissió.
- la planificació de l'ensenyament.
- el desenvolupament de l'ensenyament i de l'avaluació dels estudiants.
- les accions per a orientar a l'estudiant.
- la dotació de personal acadèmic.
- els recursos i serveis de l'ensenyament.
- els resultats d'aprenentatge.

2.5.2 Control, revisió periòdica i millora continua de les actuacions

El control i la revisió periòdica dels processos establerts en el model de qualitat docent recau en la Unitat de Qualitat i Planificació a nivell institucional, en l'Equip de Direcció a nivell de Centre i en els responsables dels programes: Responsables d'Ensenyament, Coordinadors de Màster i Coordinadors de Doctorat, a nivell de titulació. Els informes a la direcció del Centre són elaborats per cadascun dels responsables mitjançant l'aplicació informàtica DOCnet al seu perfil de qualitat docent, on obtenen totes les dades necessàries i dipositen els informes que van realitzant en els blocs definits. Aquesta informació està disponible per a l'Equip de Direcció i per als grups de millora i comissions de treball.

L'Equip de Direcció proposarà la creació de grups o equips de millora o de treball per atendre a la resolució d'àrees de millora prèviament identificades, bé com a conseqüència d'algun dels processos d'avaluació als que el propi SGIQ o l'acreditació de les titulacions obliguen, o com a conseqüència de suggeriments, queixes o reclamacions plantejades des d'algun dels grups d'interès.

Es responsabilitat de l'Equip de Direcció, i de l'Equip de Govern de la Universitat, motivar a la participació en aquests grups de millora, reconeixent i valorant la tasca realitzada.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

2.5.3 Mecanismes i estratègies per a la presa de decisions

Els resultats del control i revisió periòdica dels processos establerts en el model d'assegurament de la qualitat docent, així com del model mateix s'incorporaran de forma integral en els mecanismes i estratègies de presa de decisions de la Universitat i del Centre, per tal de millorar de forma contínua tant el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat com els processos i les actuacions concretes que se'n deriven.

Pel que fa a la Universitat, els resultats de la revisió del SIGQ, així com dels desenvolupament dels processos que l'integren, s'incorporaran al nou Pla Estratègic de la URV, a la planificació d'activitats pel desenvolupament del Pla Estratègic de Docència i al procés de reorganització de les estructures, processos i recursos de suport a la qualitat docent. D'altra banda, aquests resultats constituïran informació essencial per la tasca de les diferents comissions de treball, comissions delegades i òrgans de govern que porten a terme els processos de presa de decisions en matèria de qualitat docent, organització, convergència a l'EEES i altres aspectes relacionats.


Quant als Centres, l'anàlisi del desenvolupament i resultats dels processos que integren el SIGQ del Centre conduirà a propostes concretes d'actuació per part tant dels grups de millora, com dels responsables de cada procés i de l'Equip de Direcció. Les noves actuacions definides d'aquesta manera s'incorporaran dins de cada procés després de ser aprovades per la Junta de Centre, per tal de millorar de forma contínua el SIGQ i la qualitat de la docència que imparteix el Centre.

2.5.4 Rendició de comptes als grups d'interès

La rendició de comptes dels resultats de les activitats universitàries i de l'acció de govern constitueix una fase característica i pròpia dels processos de gestió de la qualitat de la universitat com a institució pública.

Per donar resposta a aquest requeriment, la URV ha anat introduint de forma gradual diferents instruments de rendició de comptes adaptats a les necessitats dels processos universitaris. Alguns s'elaboren de forma anual o periòdica, i d'altres en funció dels requeriments dels mateixos processos. Aquests documents van adreçats a la comunitat universitària i a la societat en general. A continuació s'exposa una mostra de les eines per a retre comptes i la seva periodicitat:

- **Informe del rector al Claustre.** Es el principal instrument de rendiment de comptes de l'acció de govern a la comunitat universitària. Amb el propòsit de realitzar el seguiment anual i la revisió de les actuacions de l'equip de govern, el rector presenta davant del màxim òrgan representatiu de la comunitat universitària, el Claustre, els avenços aconseguits durant cada curs acadèmic.
- La **Memòria anual d'activitat de la URV** reflecteix les activitats que es realitzen cada curs acadèmic, alhora que reten comptes dels resultats aconseguits. Aquesta memòria va adreçada als diferents públics objectius interessats en l'activitat universitària (alumnes, professors, PAS, ocupadors, governs i la societat en general) i als usuaris directes, si és el cas, dels serveis.
- **Memòria del contracte programa de centres i departaments.** Elaborada anualment pels centres i departaments per tal de realitzar el seguiment i avaluació anual del compliment dels seu contracte programa entre amb l'Equip de Govern de la


 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p style="text-align: center;">MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p style="text-align: center;">DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p style="text-align: center;">Logo / Nom del Centre</p>
---	--	--

Universitat. L'informe de síntesi i valoració del desenvolupament de tots els contractes programa es presenta anualment al Consell de Govern per tal de retre comptes del procés davant la comunitat universitària.

- **Balanç de l'acció de govern.** Es un informe de rendiment de comptes sobre la realització de les actuacions principals plantejades al programa electoral, amb l'objectiu de presentar al Claustre i a la comunitat universitària una síntesi del període de govern. Es presenta cada quatre anys o al final de mandat de l'equip de govern.
- La **Memòria de qualitat de la URV**, elaborada per primera vegada per al període 1996-06, presenta els resultats de l'aposta que la URV ha realitzat des dels seus inicis per la qualitat i la millora contínua com a eixos vertebradors de la seva estratègia i com a fet diferencial i característica comuna de les seves activitats. Aprovada per la Comissió de Qualitat Institucional i presentada al Claustre, va adreçada tant al públic intern (càrrecs, professors, estudiants, PAS) com als agents externs (institucions, empreses, administració públics, futurs alumnes, societat en general)
- **Informe d'acompliment del Pla Estratègic de Qualitat.** Informe presentat al Claustre com a resultat del procés d'avaluació de l'acompliment del Pla Estratègic de Qualitat de la URV (PEQ) per al període 1998-2006. El document resumeix les principals fites del desenvolupament del PEQ de la URV i el nivell d'assoliment dels objectius marcats. També conté una explicació dels principals resultats aconseguits i la valoració que se'n fa. També aprovat per la Comissió de Qualitat Institucional i present al Claustre, va adreçat tant al públic intern com extern.

Pel que fa a la **formació**, els processos de rendiment de comptes a la comunitat universitària de les activitats planificades, realitzades i avaluades constitueixen una part molt important de tot l'engranatge de gestió de la qualitat de la URV institució. Alguns exemples dels instruments de rendiment de comptes emprats:


- Anualment es presenta al Claustre l'**Informe del desenvolupament del Pla Estratègic de Docència (PLED)** per retre comptes dels resultats de les actuacions implantades en el marc del pla.
- L'**informe anual d'avaluació de la qualitat dels ensenyaments, processos i serveis** exposa el desenvolupament i conclusions dels processos d'avaluació institucional de la qualitat realitzats a la Universitat.
- L'**informe anual sobre l'estat de la docència** analitza la situació dels diferents agents del procés formatiu a la URV. Des del procés de transició dels alumnes de secundària cap a la universitat, la informació relativa a l'alumnat de la URV (rendiment acadèmic, percepció sobre la docència, mobilitat, inserció laboral), el professorat (perfil, metodologies docents i d'avaluació emprades, formació continuada, innovació docent, avaluació del professorat), o els recursos per a la docència (recursos materials, recursos humans, espais, estructures). D'aquesta manera, s'elaboren els següents subinformes de:
 - Perfil alumnes 1r
 - Rendiment acadèmic
 - URV cap a EEES
 - Metodologies docents
 - Avaluació
 - Estructures, materials i recursos per a la docència.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

- Perfil professors.
- La **Memòria anual de la formació permanent** recull totes les activitats i principals resultats d'aquest àmbit portades a terme per la Universitat a través del Centre de Formació Permanent de la FURV.
- L'**Informe anual de primer quadrimestre de primer curs (1Q-1R)**. La *incorporació dels alumnes de 1r curs a la Universitat* analitza l'experiència dels alumnes durant el primer quadrimestre de primer curs amb l'objectiu d'obtenir informació procedent de l'alumne de forma sistemàtica, implicar l'alumnat en el procés de millora docent, proporcionar instruments de referència per a la tutoria acadèmica i fomentar una cultura participativa dels alumnes des de primer curs.
- L'**Informe Estudi de Percepció de la Docència (EPD)** és un estudi orientat a detectar la percepció que tenen els alumnes de les diferents metodologies que es treballen a la URV i la valoració, en grau d'utilitat, d'aquestes. L'estudi es realitza durant el segon quadrimestre i a determinats cursos, escollits segons els següents criteris de selecció: per als ensenyaments pilot, tots els cursos (excepte els primers); per a la resta, totes les titulacions que ho han demanat i un curs per titulació (diplomatures, últim curs; llicenciatures, penúltim; segons cicles, segon curs. Així s'obté informació de les assignatures del curs objecte d'estudi.
- Els **informes del "Plans Pilot"**. Es realitza un subinforme al mes de juny on s'analitzen els itineraris i guies docents de les titulacions, i una altre subinforme al mes d'octubre on es realitza el seguiment i l'avaluació corresponent.
- L'**Informe de rendiment acadèmic** recull els rendiments acadèmics de cada titulació del Centre, s'analitzen tant la 1^a convocatòria –a l'abril- com la 2^a i última convocatòria –al novembre-
- L'**Informe d'avaluació vinculat al Pla d'Acció Tutorial (PAT)** analitza i valora les tutories al llarg del curs acadèmic, es comprova si s'han complert els objectius i es recullen les evidències generades al PAT.
- L'**Informe Moodle** actualment està en procés de redefinició agrupant-lo per espai d'assignatura Moodle, per ensenyament i global de la Universitat. Cada agrupació té dues parts, una són dades quantitatives d'accés, com el nùm. d'accessos totals i usuaris diferents que accedeixen als espais segons diferents criteris temporals comparades amb les mitjanes de l'ensenyament o de la resta de la URV. L'altra, encara pendent d'implementar-la, analitza les dades d'ús de les diferents eines que el Moodle posa a l'abast dels professors, per a poder determinar tipologies d'ús dels espais d'assignatura, com per exemple: el repositori de continguts, l'espai de gestió de la comunicació professor - alumne i/o alumne - alumne, etc.

Fins aquest punt s'han exposat els mecanismes i instruments de rendiment de comptes de les activitats universitàries ja institucionalitzats. A banda d'això, l'Equip de Direcció del Centre informa sistemàticament als agents d'interès del desenvolupament i resultats de les activitats del centre, a través de la Junta de Centre i de les vies de comunicació i participació definides en el seu reglament.

I pel que fa específicament a la **garantia de qualitat docent**, el disseny del SIGQ preveu la implantació d'un procés de rendició de comptes i d'informació pública. Com a


 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

resultat d'aquest procés, el Centre elabora anualment una memòria que recull els principals resultats de les activitats del centre que, després de l'aprovació per Junta de Centre, es difon a través de la seva pàgina web. El responsable de cada ensenyament també elabora anualment un informe amb els resultats de la titulació que serà analitzat pel Consell de Direcció per tal de determinar els punts forts i les àrees de millora, de cara a la revisió i millora dels processos.


D'altra banda, tots els processos definits en el model d'assegurament de la qualitat de la docència contemplen la fase de rendiment de comptes als interessats. Per això, la fitxa de cada procés del SGIQ inclou un apartat específic sobre el rendiment de comptes de la informació rellevant i/o els resultats del procés, on es defineixen els punts a tractar, qui té la responsabilitat del rendiment de comptes i a quins agents s'ha d'informar.

En resum, el Centre i la Universitat informen dels resultats de les activitats universitàries als agents implicats a través de la Junta de Centre, el Consell de Govern, el Claustre i publicacions específicament dissenyades per complir aquesta finalitat. La informació d'interès es troba també disponible a la web del Centre i a la de la Universitat.

Els principals instruments de difusió i de publicació de la informació es resumeixen en la següent taula:

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DOCUMENT DE CONTEXT	Logo / Nom del Centre
---	---	----------------------------------

ÀMBIT	PRODUCTE	PERIODICITAT	RESPONSABLE	DESTINATARIS	PUBLICACIÓ
POLÍTICA, ESTRATÈGIA I ACTIVITATS	Memòria anual d'activitats URV	Anual	Secretaria General	Comunitat universitària	Paper/web
	Informe del rector al Claustre	Anual	GTR/UPiSI	Comunitat universitària	Paper/web
	Memòria dels C.P. amb els centres i departaments	Anual	GTR/UQP	Comunitat universitària	Paper/web
	Balanç del període govern	Periòdic	GTR/UPiSI	Comunitat universitària	Paper/web
	Memòria de qualitat	Periòdic	GTR/UQP	Comunitat universitària	Paper/web
	Informe d'acompliment del Pla Estratègic de Qualitat	Periòdic	GTR/UQP	Comunitat universitària	Paper/web
FORMACIÓ	Desenvolupament del Pla Estratègic de Docència (PLED)	Anual	USM	Centre	Paper/web
	Avaluació de la qualitat dels ensenyaments, processos i serveis	Anual	GTR/UQP	Centre	Paper/web
	- Subinforme Perfil alumnes 1r - Subinforme Rendiment acadèmic - Subinforme URV cap a EEES - Subinforme Metodologies docents - Subinforme Avaluació - Subinforme Estructures, materials i recursos per a la docència. - Subinforme Perfil professors.	Anual	SRE/USM	Centre	Paper/web
	Estudi de Percepció de la Docència	Anual	SRE/USM	Centre	Paper/web
	Informes dels Plans Pilot	juny / octubre	SRE/USM	Centre	Paper/web
	Informe de rendiment acadèmic	abril / novembre	SRE/USM	Centre	Paper/web
	Informe d'avaluació vinculat al Pla d'Acció Tutorial	Anual	SRE/USM	Centre	Paper/web
	Informe Moodle	Anual	SRE/USM	Centre	Paper/web
Formació permanent	Anual	FURV	Centre	Paper/web	
Informe de primer quadrimestre de primer curs (1Q-1R)	Anual	SRE/USM	Centre	Paper/web	
CENTRE	Memòria de resultats de les activitats realitzades	Anual	RE	Centre	Paper/web
	Informe de resultats i propostes de millora	Anual	RE	Centre	Paper/web
COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA	La revista institucional <i>Rovira i Virgili</i>	Quadrimestral	GCiRE	Societat	Paper/web
	Suplement <i>Perspectives</i>	10 publicacions per any	GCiRE	Societat	Paper/web
	Suplement Indicador Universitari	9 publicacions per any	GCiRE	Societat	Paper/web
	El butlletí de comunicació interna URV@ctiva	5 publicacions per any	GCiRE	PDI/PAS	Paper/web
	El butlletí <i>Tu mateix/a</i>	Semestral	GCiRE	Estudiants	Paper/web
	Agenda Cultural URV	17 publicacions per any	GCiRE	Societat	Paper/web
FURV: Fundació URV GCiRE: Gabinet de Comunicació i Relacions Externes GTR: Gabinet Tècnic del Rectorat UPiSI: Unitat de Programació i Sistemes d'Informació PDI: Personal Docent i Investigador		SRE: Servei de Recursos Educatius RE: Responsable d'Ensenyament UQP: Unitat de Qualitat i Planificació USM: Unitat de Suport Metodològic PAS: Personal d'administració i Serveis			

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

2.6. Sistemes d'informació i sistema d'indicadors

Per garantir el correcte funcionament del Model d'Assegurament Intern de la Qualitat de la Docència de la URV cal disposar d'un sistema d'informació prou potent i complet, i d'un sistema d'indicadors que permetin el seguiment, revisió i millora dels processos associats al SIGQ.

2.6.1. Sistemes d'informació

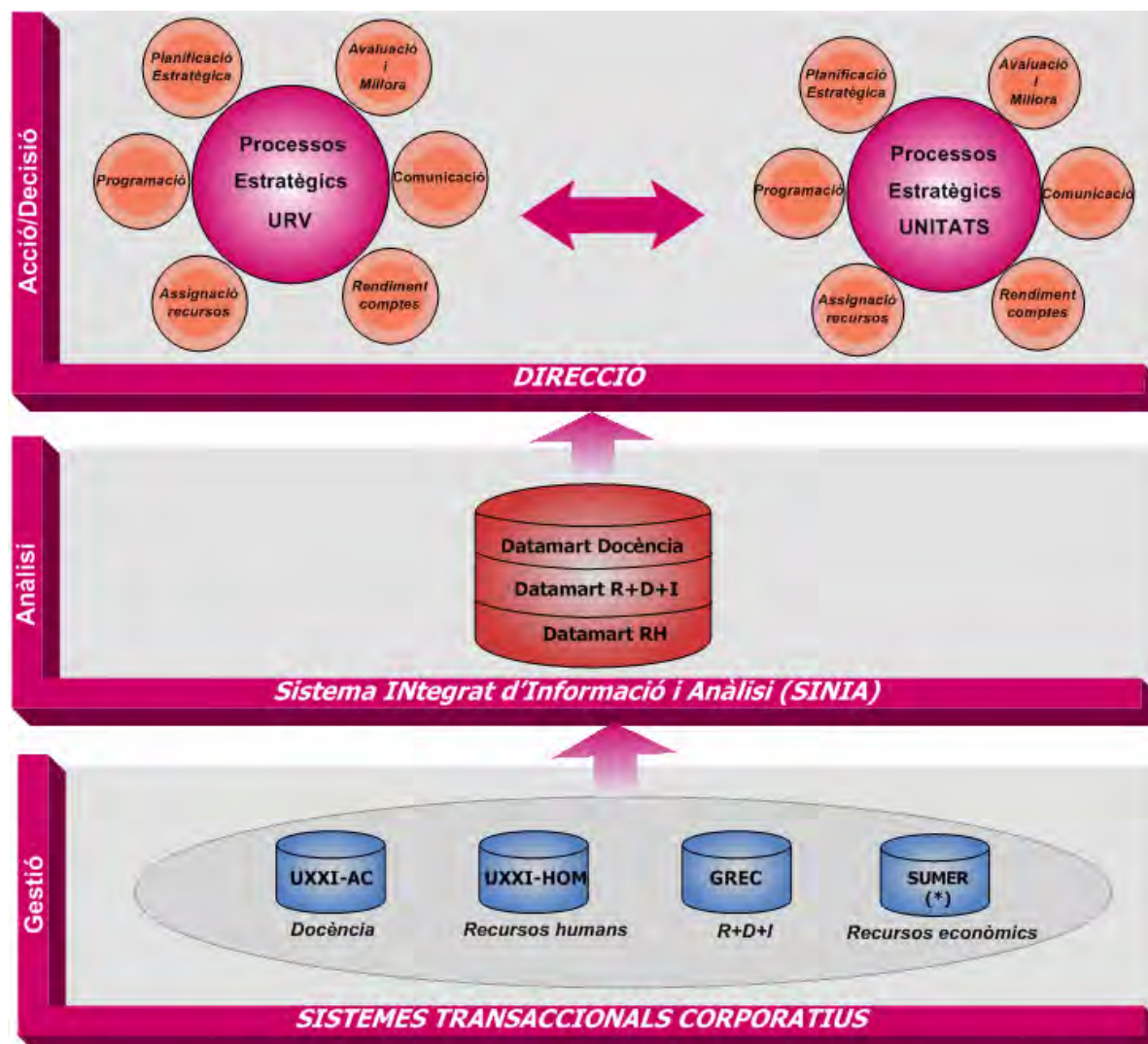
SINIA

En el marc del procés de millora de la qualitat dels mecanismes de presa de decisió, la URV ha implantat un sistema corporatiu de gestió i anàlisi de la informació, anomenat SINIA (sistema integrat d'informació i anàlisi), que permet als gestors institucionals disposar de les dades dels principals àmbits d'actuació, necessàries per fonamentar les decisions que han de prendre en l'exercici de les seves competències. En l'actualitat, la necessitat d'informació de qualitat esdevé un element clau per conèixer i respondre als nombrosos reptes que la URV té plantejats i als quals ha de donar la millor resposta possible. Aquesta eina permet:

1. Emmagatzemar la informació més rellevant recollida en les aplicacions transaccionals –corporatius- que la URV té implantats per a la gestió dels processos associats a l'activitat docent, d'R+D+I i gestió dels seus recursos humans, sobre la base d'un model funcional orientat a satisfer les necessitats d'informació dels processos identificats com a estratègics de la URV.
2. Registrar la informació sobre les dades recollides en el propi sistema, com ara el catàleg, la descripció, la procedència, les transformacions experimentades (regles de càlcul) i la periodicitat de la seva actualització.
3. Analitzar transversalment entre fets (dades, indicadors, etc.) dels àmbits funcionals (*datamarts*) implantats; és a dir, entre la docència, l'R+D+I i els recursos humans. Cal destacar que aquesta és una de les principals potencialitats que ofereix el projecte implantat a la Universitat i que, per altra banda, no permeten els sistemes transaccionals.



Esquema del Projecte SINIA de la URV



(*) En l'actual projecte tant sols es contempla la informació relativa a: partides pressupostàries, finançament de projectes d'R+D+I, inventari de béns materials associats a projectes d'R+D+I


Font: Elaboració pròpia URV

DOCnet

DOCnet és una eina informàtica que s'emmarca en les accions que desenvolupa la URV en el procés d'adaptació a l'EEES. És l'eina a través de la qual, es dona visibilitat a l'oferta acadèmica de la universitat en clau EEES, és a dir, s'utilitza per elaborar i publicar les Guies Docents de totes les assignatures de les diferents titulacions de la URV.

DOCnet té diferents perfils d'accés, segons la funció assignada en el procés de planificació de la docència:

- l'Oficina de Suport a la Direcció/Deganat gestiona l'itinerari curricular;
- el Departament assigna docència
- el professorat elabora la guia docent de l'assignatura en clau EEES.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

- el responsable d'ensenyament coordina i garanteix la informació de l'ensenyament en termes de qualitat.
- el Servei de Recursos Educatius dóna suport tècnic i metodològic als perfils anteriors.
- l'Administrador dóna garantia, fiabilitat i fortalesa a l'eina.

Finalment cal dir que el DOCnet és l'eina on s'incorporen elements necessaris per documentar el model d'assegurament intern de la qualitat a la URV.

DOCnet-Qualitat

A partir de l'aplicació DOCnet s'ha dissenyant un perfil de anomenat "Qualitat", que actualment està en fase de validació, l'objectiu del qual és la gestió documental del SIGQ. Funciona com a repositori dels documents generats pel SIGQ, tant per les evidències com pel informes i memòries que se'n derivin.

Els responsables de cada ensenyament seran els que vetllaran per a que tota la documentació que s'hagi d'emmagatzemar o generar es realitzi de la manera adequada i en el moment oportú.

DOCnet Qualitat conté també la funcionalitat de control del SIGQ, ja que tant els responsables dels programes com la Unitat de Qualitat i Planificació de la Universitat, cadascun en el seu àmbit de competències, fan el seguiment dels processos i la revisió del compliment de les directrius del SIGQ a través d'aquesta eina informàtica.

MOODLE

La URV ha implantat un entorn virtual d'ensenyament-aprenentatge, fent servir la plataforma Moodle, com a eina virtual de campus de la URV. Moodle té els següents perfils d'accés: administrador, professor/a i estudiant.


- L'administrador genera un usuari Moodle per cada professor actiu i per cada alumne matriculat, genera un espai per assignatura de la URV i assigna els usuaris als espais corresponents (segons correspongui la docència i la matrícula).
- El professor/a planifica l'assignatura i té la possibilitat d'afegir-hi continguts, activitats d'aprenentatge, comunicar-se (a través de fòrums, missatgeria instantània o correu electrònic), fer un seguiment i avaluació dels alumnes matriculats a l'assignatura, a més pot veure el llistat d'aquests alumnes amb la seva fotografia.
- L'estudiant té accés a les assignatures matriculades i estableix comunicació el desenvolupament del procés d'ensenyament aprenentatge utilitzant el campus virtual, Moodle.

UXXI

UNIVERSITAS XXI - ACADÉMICO és un sistema que facilita la gestió administrativa de la trajectòria acadèmica de l'alumne, en l'àmbit del grau, màster i doctorat, així com de tots els processos vinculats a la planificació docent.

BSCW

BSCW és un espai virtual de treball compartit, una aplicació general que pot ser utilitzada per emmagatzemar documents o altres objectes que tractin sobre un projecte comú o sobre un grup de treball en particular, entre d'altres. S'entra a l'espai de treball

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

a través de qualsevol navegador d'internet, accedint a les carpetes de treball i obtenint objectes i documents de la mateixa manera que en les pàgines web ordinàries. S'utilitza, entre d'altres coses, per a disposar els documents necessaris per als membres del Claustre, Consell de Govern, Consell Social i les diferents Comissions de la Universitat.

GISI

El Servei de Gestió d'Incidències del Servei de Recursos Informàtics i TIC (GISI) és una aplicació informàtica que permet la gestió centralitzada, pels agents d'atenció multimèdia de cada Centre, de les incidències informàtiques del PAS/PDI de la Universitat.

Aplicació de suport a la gestió de compres


L'aplicació informàtica de suport a la gestió de compres, que usen tots els serveis i unitats de la Universitat, han permès als Centres mecanitzar el procés d'elaboració de comandes, elaborar plantilles que permeten agilitar l'elaboració de comandes més freqüents i controlar l'estat de les comandes realitzades. A nivell d'Universitat ha premès homogeneïtzar les comandes a nivell URV, facilitar la compra de bens d'ús comú, elaborar una base de dades del total de productes comprats a la URV, obtenint així referència del preu de mercat, i informar de serveis comuns per a la URV (assegurances, missatgeria i agències de viatges).

SICAP

El Sistema Integrat de Comptabilitat per l'Administració Pública (SICAP) és una aplicació informàtica que usen tots els serveis i unitats de la Universitat per a la seva gestió econòmica, es compon dels mòduls de comptabilitat, tresoreria, pressupostos i inventari Patrimonial

PRISMANET

El Prismanet és una aplicació informàtica via web vinculada a una empresa externa, que utilitzen les consergeries i la Unitat de Recursos Materials de la Universitat, des d'on es pot accedir i crear sol·licituds de treball i manteniment per tal d'atendre els problemes tècnics de les instal·lacions de lampisteria, electricitat i climatització que hi ha a la universitat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

2.6.2. Sistema d'Indicadors

El seguiment, revisió i millora dels processos del SIGQ de la docència de la URV es fa a través del sistema d'indicadors definit amb aquesta finalitat.

En la fase de disseny del SIGQ, la Universitat i els Centres han preparat una primera proposta d'indicadors a tenir en compte en el procés d'anàlisi de resultats per a fer el seguiment i mesurar els resultats dels processos. En el moment d'iniciar la implantació del SIGQ, cada centre ha d'analitzar i adaptar la proposta d'indicadors de seguiment en funció de les seves necessitats i els seus objectius de qualitat. Per a fer-ho, aplicarà el Procés d'anàlisi dels resultats (P.1.5-01). Aquest procés preveu, en el seu primer punt, la definició per part de l'Equip de Direcció del Centre dels òrgans, unitats i/o persones implicats en la mesura i anàlisi dels resultats. Un cop fet aquest pas, s'identificaran les categories de resultats que han de ser objecte d'anàlisi i es definiran els indicadors de seguiment adients a aquestes categories i els mecanismes necessaris per a la recollida de la informació per a elaborar-los.


Com hem dit, alguns processos no disposen encara d'indicadors de seguiment, per ser de nivell general, però sí que disposen d'evidències per a documenta el seu bon funcionament

A continuació es recull, a tall d'exemple, la proposta d'indicadors de l'activitat docent que s'han definit en cada procés i que es descriuen a les fitxes corresponents.



CODI	PROCESSOS
P.1.1-01	PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS SEUS PROGRAMES FORMATIUS
	Seràn establerts pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGO
P.1.2-01.a	PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU
	Número d'alumnes preinscrits. Número d'alumnes exclosos. Número d'alumnes admesos. Número d'alumnes matriculats. Grau de satisfacció dels estudiants i del PAS implicat. Grau de satisfacció de la demanda places. Acompliment de terminis. Número queixes i suggeriments rebuts
P.1.2-01.b	PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE POSTGRAU.
	Número d'alumnes preinscrits Número d'alumnes exclosos Número d'alumnes admesos Número d'alumnes matriculats
P.1.2-02.a	PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)
	Número d'accions programades (Pla de captació URV - Accions del Centre d'Atenció als Estudiants (CAE)) Número d'accions de captació pròpies del centre Número d'assistents a les Jornades de Portes Obertes al centre Participació en la tutoria acadèmica Número d'assistents a la Setmana de la Ciència Índex de satisfacció dels estudiants amb les accions programades per la URV
P.1.2-02.b	PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (MASTER)
	Número d'accions programades (Pla de captació URV - Accions del Centre d'Atenció als Estudiants (CAE)) Número d'accions de captació pròpies del centre Índex de satisfacció dels estudiants amb les accions programades
P.1.2-03	PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT
	Taxes de rendiment acadèmic Taxa d'interrupció dels estudis Taxa d'abandonament del sistema universitari Taxa d'èxit Mitjana d'alumnes per grup Resultats satisfacció docència alumnes (Informe d'avaluació Docent) Resultats satisfacció docència professors (Informe d'avaluació Docent) Resultats de satisfacció d'egressats
P.1.2-04	PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT
	Número de convenis signats entre universitats Número d'estudiants que participen als programes de mobilitat Número d'estudiants in / out
P.1.2-05	PROCÉS DE GESTIÓ D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL
	Número de tutors Número d'accions d'orientació professional
P.1.2-06.a	PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)
	Número d'alumnes matriculats a les assignatures de pràcticum Número de propostes de pràctiques Número de convenis
P.1.2-06.b	PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MASTER)
	Número d'alumnes matriculats a les assignatures de pràcticum Número de propostes de pràctiques Número de convenis
P.1.2-07	PROCÉS DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS
	Número d'incidències, suggeriments, queixes, reclamacions o al·legacions Número d'actes d'aprovació i planificació d'accions correctives, preventives o de millora
P.1.3-03.a	PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL PDI
	Índex de satisfacció del professorat Número de participants del Pla de Formació Número d'accions de formació
P.1.3-03.b	PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL PAS
	Número d'activitats formatives Número d'assistents Número hores lectives Pressupost executat Índex de satisfacció dels assistents
P.1.3-04.a	PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL PDI
	Nombre de professors avaluats Percentatge de professors amb avaluació positiva per cadascun dels complements Indicadors definits al model d'avaluació segons les dimensions: Autoinforme, Planificació docent, Actuació professional, Resultats activitat docent, Satisfacció dels estudiants.
P.1.4-01	PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS
	Import despeses infraestructura Import despeses corrents Número de parts de sol.licitud de serveis de manteniment

INDICADORS

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DOCUMENT DE CONTEXT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

2.7 Abast del model

L'àmbit d'aplicació del Model d'Assegurament Intern de la Qualitat de la Docència de la URV, que constitueix el SIGQ del Centres de la Universitat inclou:

- totes les titulacions que s'imparteixen al Centre així com els departaments que té adscrits.
- tots els elements que afecten a la formació universitària pel que fa:
 - ✓ al disseny de l'oferta formativa
 - ✓ al desenvolupament de l'ensenyament i altres actuacions orientades als estudiants
 - ✓ al personal acadèmic i de suport a la docència
 - ✓ als serveis i recursos materials
 - ✓ als resultats de la formació
 - ✓ a la informació pública
- totes les activitats que el Centre realitza per a determinar les necessitats, planificar l'adquisició, actualització, gestió i verificació de l'adequació dels recursos materials del Centre.
- totes les activitats que el Centre realitza per a determinar les necessitats, planificar, actualitzar, gestionar i verificar l'adequació dels serveis que els Centre presta per a totes les titulacions que s'hi imparteixen.
- totes les persones que, individualment pel seu càrrec o activitat, o formant part de les Comissions o Òrgans de Govern del Centre, realitzen les activitats descrites al SGIQ.


2.8 Organització i gestió de la documentació

2.8.1 Organització de la documentació

El Model d'Assegurament Intern de la Qualitat de la Docència de la URV, que constitueix el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) dels seus Centres, consta de dos documents diferenciats:

1. Document marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat docent
2. Manual de processos

Per a facilitar el seguiment de la documentació i donar tota la informació complementària que es requereix per al procés d'avaluació del model dins el programa AUDIT, s'acompanya del present document, titulat document de context. En realitat, es tracta d'una introducció extensa al Model, redactada amb l'objectiu de situar a l'equip avaluador. No formaria part del sistema de documentació intern que els Centres de la URV han d'adaptar durant la fase d'implantació del SIGQ. El fet de presentar-los com documents separats respon precisament a la intenció de simplificar el procés d'actualització i revisió del Model, ja que el document de context no requerirà actualització periòdica, donat el seu objectiu primordial.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DOCUMENT DE CONTEXT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

Document marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat docent

Com ja s'ha exposat anteriorment, aquest document -aprovat per Consell de Govern el desembre de 2007- recull la política d'assegurament de la qualitat dels títols i programes, l'estratègia d'assegurament de la qualitat docent, les responsabilitats generals pel que fa a la qualitat de títols i programes establertes a l'Estatut i a la resta de normativa de la URV, i les responsabilitats específiques que es deriven de la implantació del model d'assegurament de la qualitat.

Manual de processos

Està format pel mapa de processos, els criteris i definició de processos i la documentació relativa a cadascun dels processos, definida seguint les directrius del programa AUDIT d'ANECA.

La documentació de cada procés està constituïda per una fitxa que conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, incloent el seu diagrama de flux; i els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament del procés (formularis, registres, models d'enquestes, etc.)


No s'ha optat per redactar procediments detallats sobre "com" es fan les coses, ja que aquest "com" es troba especificat adequadament en les diferents normatives i reglaments que regulen les activitats universitàries que han aprovat els òrgans de govern competents. Aquestes normatives es revisen, actualitzen i milloren de forma periòdica. Totes les normatives i reglamentacions que afecten a cada procés estan referenciades en les fitxes de procés, en l'apartat I. Documentació de suport i m. Normativa relacionada. I al final del document del Model, en l'apartat 5.2. Documents informatius, es troba una relació completa de la normativa de la URV i del Centre, amb els corresponents enllaços a la versió completa del text que està disponible en la pàgina web de la Universitat.

Així, les normatives universitàries de la URV substitueixen als procediments pròpiament dits, que serveixen per a guiar el correcte desenvolupament dels processos definits en aquest Model, entre altres processos universitaris. Aquest és el funcionament habitual en la Universitat i és el que s'ha volgut respectar amb la finalitat d'aconseguir que el SIGQ estigui plenament integrat en el funcionament diari dels centres de la URV, i no es converteixi en un sistema paral·lel i aïllat que es guia mitjançant mecanismes i instruments diferents. Si això ocorregués, el sistema fracassaria en la seva missió de facilitar el desenvolupament de la política i objectius de qualitat docent de la URV.

La codificació per a la documentació relacionada amb cada procés es la següent:

Document	Codificació	Exemple
Procés	P núm. directriu – núm. procés – lletra subprocés (si s'escau)	P1.2-02.a
Document annex	P núm. directriu – núm. procés – lletra subprocés (si s'escau)- A núm. annex	P1.2-02.a-A.01

La tipologia d'informació que conté cada fitxa de procés es la següent:


 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DOCUMENT DE CONTEXT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

Fitxa de procés	
a. Codificació	Codi del procés segons s'ha establert, i d'acord a les directrius
b. nom del procés	Denominació completa del procés
c. Tipus de procés	Estratègic, Fonamental o de Suport
d. Objectiu	Objecte o finalitat amb la que s'ha definit el procés
e. Descripció	Explicació breu de les fases del procés que figuren en les directrius per al disseny del SICQ de AUDIT: - recollida d'informació - control, revisió periòdica i millora contínua de les actuacions - mecanismes i estratègies per a la presa de decisions - rendició de comptes als grups d'interès
f. Característiques del procés	1. Entrades, 2. Sortides, 3. Usuaris, 4. Propietari i Gestor, 5. Agents d'interès, 6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.
g. Compromisos de qualitat ⁽¹⁾	Quan es possible, es concreten les fites de qualitat que el Centre i la Universitat es comprometen a assolir com a resultat de l'aplicació del procés.
h. Indicadors ^{(1),(2)}	Indicadors de seguiment per controlar el bon funcionament del procés
i. Evidències ^{(1),(2)}	Evidències documentals per controlar el bon funcionament del procés
j. Calendari ⁽¹⁾	Període de desenvolupament del procés
k. Documentació addicional ⁽¹⁾	Documentació que s'utilitza durant el desenvolupament del procés: formularis, registres, models d'enquestes, etc.
l. Documentació de suport ⁽¹⁾	Documents informatius relatius al procés o útils per al seu establiment, seguiment, revisió i millora.
m. Normativa relacionada	Legislació i normativa universitària que aplica al procés
n. Sistemes d'informació	Sistema de recollida, arxiu i difusió de la informació rellevant sobre el procés i els seus resultats: aplicatius informàtics, pàgines web, etc.
o. Diagrama de flux	Esquema del desenvolupament del procés en forma de diagrama de flux


⁽¹⁾En alguns casos no es possible fixar aquest paràmetre en la fase de disseny del SIGQ i s'indica que **"es definirà per part del centre en el moment de la implantació"**. En d'altres casos, en tractar-se de processos transversals de caràcter genèric, o processos en fase de desenvolupament, no es pot fixar el paràmetre perquè no aporta informació rellevant. En aquests casos, s'indica **"no aplicable en fase de disseny"**.

⁽²⁾ Pel cas dels indicadors de seguiment i evidències documentals, no sempre es poden determinar en aquesta fase del projecte ni per a tots els processos. Per tant, alguns processos tenen definits indicadors, d'altres evidències, i d'altres ambdues coses.

El **format de la documentació** del manual de processos és el següent:

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DOCUMENT DE CONTEXT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------


- **Encapçalament.** Tots els documents portaran un encapçalament amb el logotip de la Universitat, el logotip del Centre (Si el disposen. En cas contrari, hi figurarà el nom del Centre) i el codi i denominació del document.
- Pels processos, **títol del procés** a la portada en majúscula
- **Peu.** Tots els documents portaran un peu on s'identificarà el codi del document, la versió (vx.x), la data (dd/mm/aaaa) i la pàgina (x de y) del document.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.0-01 PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT	Escola Universitària de Turisme i Oci
---	---	--

PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA

POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió inicial	

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

2.8.2 Gestió documental

El Manual de Processos presenta les versions inicials (v0.0) dels processos definits de forma general per a tots els Centres de la URV. Amb la finalitat d'agilitzar al màxim i minimitzar els tràmits en el disseny implantació i gestió del SIGQ, en aquesta primera fase de disseny s'han contemplat només els processos mínims per a garantir la qualitat dels títols i programes que ofereixen els centres de la URV.


En la següent fase del projecte, tal com ja s'ha exposat anteriorment, els Centres adaptaran i afegiran els processos que creguin útils i necessaris per tal d'implantar el SIGQ al Centre. Si s'escau, es definirà durant aquesta fase un procés de gestió de documents i evidències que contempli les fases d'elaboració, revisió, aprovació, registre i difusió. Entretant caldrà tenir en consideració els següents aspectes

- **Vigència.** Els documents del SIGQ seran vigents des del moment de la seva aprovació definitiva.
- **Responsabilitats.** En el disseny inicial del SIGQ de la URV, els processos han estat elaborats per l'equip de treball, revisats per la Unitat de Qualitat i Planificació, els Degans/Directors de Centre, la Gerència i els Vicerectorats competents i aprovats pel Vicerectorat de Política Docent i Convergència a l'EEES, responsable polític del Model.

Per una qüestió pràctica s'ha prescindit de la signatura testimoni de la elaboració, revisió i aprovació a cada document de procés i s'ha recollit aquesta informació al llistat de processos i responsabilitats (veure taula al final de l'apartat).

En la fase de implantació en els Centres, es podran distingir dos tipus de responsabilitats, en funció de la tipologia de procés:

- o **Responsabilitats dels processos de Centre.** El responsable d'elaborar o adaptar la documentació d'un procés és el responsable del procés. El responsable de revisar aquesta documentació és el responsable de qualitat del centre, que es troba reflectit a l'apartat 3.5 d'aquest document. El responsable d'aprovar la documentació es el degà o la persona de l'equip de direcció en qui delegui.
 - o **Responsabilitats dels processos transversals.** El responsable d'elaborar o adaptar la documentació d'un procés és el responsable del procés. El responsable de revisar la documentació és la Unitat de Qualitat i Planificació de la Universitat. El responsable de l'aprovació es el Vicerectorat de Política Docent i Convergència a l'EEES.
- **Revisions.** El document marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat docent i el manual de processos es revisaran com a mínim cada tres anys i cada cop que es produeixin canvis a la organització de la Universitat, del Centre o a la normativa aplicable que els afectin. També com a conseqüència dels processos de revisió i millora contemplats en el SIGQ mateix. Cada cop que es revisi un document, se li assignarà un nou número de revisió que quedarà registrat a la portada del document. i el responsable de qualitat del centre i/o la Unitat de Qualitat i Planificació vetllaran per la correcta difusió i utilització de la nova versió.
 - **Sistema d'informació i registre.** Les evidències documentals derivades del funcionament del SIGQ de cada centre de la universitat es mantindran en l'aplicatiu informàtic DOCnet (explicat anteriorment), concretament en el perfil Qualitat d'aquesta aplicació. DOCnet no és només un repositori d'informació, sinó una eina

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>DOCUMENT DE CONTEXT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

per a planificació docent i la gestió de la qualitat de les titulacions i programes de la URV. En aquest sentit, proporciona una plataforma de treball als responsables dels diferents programes, al responsable de qualitat del centre i a la Unitat de Qualitat i Planificació que facilita el seguiment i millora de la qualitat de la formació.

A continuació trobeu la vista de l'aplicatiu DOCnet en el seu perfil de qualitat docent:

Gestió docència qualitat - Windows Internet Explorer

http://10.40.32.1/~jsamarra/docnet_2.2_explotacio/docencia/qualitat/

Gestió docència qualitat

Gestió docència qualitat

Any acadèmic: 2008_09 Surt de l'aplicació

← Química (1992) 0%

Assegurament de la qualitat docent URV

Codi	Nom	Perfil	Descripció	Ajuda/Observacions	Data Lliurament	Verificat		
2111	Perfil de formació	re	Perfil acadèmic professional i competències de la titulació	Automàticament accediras al perfil i competències de la titulació.	Dimecres, 20 Juny 2007	<input type="checkbox"/>		Visible
2121	Objectius d'aprenentatge	re	Objectius d'aprenentatge de les assignatures.	Automàticament accediras a les assignatures de l'ensenyament per visualitzar-ne els objectius d'aprenentatge	Dimecres, 20 Juny 2007	<input type="checkbox"/>		Visible
2141	Programa de les matèries	re	Contingut de les assignatures	Automàticament accediras a les assignatures de l'ensenyament per veure el contingut de cadascuna d'elles	Dimecres, 20 Juny 2007	<input type="checkbox"/>		Visible
2222	Activitats docents	re	Metodologies docents de les assignatures.	Automàticament accediras a les assignatures de la titulació i veuras la metodologia emprada en cadascuna d'elles.	Dimecres, 20 Juny 2007	<input type="checkbox"/>		Visible
2311	Pla de treball	re	Detall cronològic de les activitats d'aprenentatge ue es desenvolupen a l'assignatura	Veure les assignatures de la titulació que tenen un espai al Moodle.	Dilluns, 01 Setembre 2008	<input type="checkbox"/>		Visible
2312	Guia de les assignatures	re	Guia docent de les assignatures	Automàticament accediras a les assignatures de l'ensenyament publicades a través de DOCnet.	Dimecres, 20 Juny 2007	<input type="checkbox"/>		Visible
2321	Avaluació	re	Mètodes i criteris d'avaluació	Automàticament accediras a les assignatures de l'ensenyament i veuras l'avaluació proposada en cada una d'elles.	Dimecres, 20 Juny 2007	<input type="checkbox"/>		Visible
	Programa		Accions d'acollida i benvenuda als	Recollir evidències, documents, procediments on s'expliqui	Dilluns, 03	<input type="checkbox"/>		

Listo

Índex de processos i responsabilitats

Codi	Denominació procés	Elaborat	Revisat	Aprovat
Directriu 1.0. Com el Centre defineix la seva política i objectius de qualitat				
P.1.0-01	Procés per a l'elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat.	Grup de treball - UQP	UQP	VPDIEEES
Directriu 1.1. Com el Centre garanteix la qualitat dels seus programes formatius				
P.1.1-01	Procés per a garantir la qualitat dels seus programes formatius	Grup de treball- Centres/USM	UQP	VPDIEEES
P.1.1-02	Procés per a la suspensió d'ensenyaments	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
Directriu 1.2. Com el Centre orienta les seves titulacions als estudiants				
P.1.2-01.a	Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants a programes de grau	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
P.1.2-01.b	Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants a programes de postgrau.	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
P.1.2-02.a	Procés d'orientació a l'estudiant (Grau).	Grup de treball- Centres/USM	UQP	VPDIEEES
P.1.2-02.b	Procés d'orientació a l'estudiant (Màster).	Grup de treball- Centres/USM	UQP	VPDIEEES
P.1.2-03	Procés de desenvolupament de l'ensenyament.	Grup de treball- Centres/USM	UQP	VPDIEEES
P.1.2-04	Procés de gestió de la mobilitat de l'estudiant.	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
P.1.2-05	Procés de gestió d'orientació professional.	Grup de treball- Centres/USM	UQP	VPDIEEES
P.1.2-06.a	Procés de gestió de les pràctiques externes (Grau).	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
P.1.2-06.b	Procés de gestió de les pràctiques externes (MASTER).	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
P.1.2-07	Procés de gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions.	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
Directriu 1.3. Com el Centre garanteix i millora la qualitat del seu personal				
P.1.3-01.a	Procés de definició de les polítiques del personal docent i investigador (PDI)	Grup de treball - UQP	UQP	VPDIEEES
P.1.3-01.b	Procés de definició de les polítiques del personal d'administració i serveis (PAS).	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
P.1.3-02.a	Procés de captació i selecció del personal docent i investigador (PDI).	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
P.1.3-02.b	Procés de captació i selecció del personal d'administració i serveis (PAS).	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
P.1.3-03.a	Procés de Formació del Personal Docent i Investigador (PDI).	Grup de treball - UQP	UQP	VPDIEEES
P.1.3-03.b	Procés de formació del personal d'administració i serveis (PAS).	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
P.1.3-04.a	Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del personal docent i investigador (PDI).	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
P.1.3-04.b	Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del personal d'administració i serveis (PAS): Promoció.	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
Directriu 1.4. Com el Centre gestiona i millora els seus recursos materials i serveis				
P.1.4-01	Procés de gestió dels recursos materials	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
P.1.4-02	Procés de gestió de serveis: Serveis de restauració, reprografia, neteja i seguretat dels centres	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
P.1.4-03	Procés de manteniment dels recursos materials	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
P.1.4-04	Procés d'adquisició de béns i serveis	Grup de treball - Gerència	UQP	VPDIEEES
P.1.4-05	Procés de gestió de serveis del Centre	Grup de treball - Centres	UQP	VPDIEEES
Directriu 1.5. Com el Centre analitza i té en compte els resultats				
P.1.5-01	Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu.	Grup de treball - UQP	UQP	VPDIEEES
Directriu 1.6. Com el Centre publica la informació sobre les titulacions				
P.1.6-01	Procés de publicació de la informació sobre les titulacions.	Grup de treball - UQP	UQP	VPDIEEES

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT DE LA URV

ÍNDEX

1. Antecedents	3
2. Procés d'elaboració del Model	5
2.1. Disseny del SGIQ de la Universitat	5
3. Document marc i directrius	8
4. Manual de processos	18
4.1. Mapa de processos	18
4.2. Criteris i definició dels processos	20
4.3. Processos	27
5. Annexos	28
5.1. Documents que fan referència al compliment del model	28
5.2. Documents informatius	32




UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

**MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT
DOCENT**

Logo / Nom del
Centre

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió inicial	
0.1	14/01/2009	4.1, 4.2, 4.3, 5.1.1, 5.2	Grup de treball- UQP/Centres

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

1. Antecedents

A finals de l'any 2004, la URV va plasmar en un model intern les pautes per a realitzar el seguiment intern de la qualitat de la implantació d'ensenyaments en el marc de les proves pilot d'adaptació a l'EEES de l'antic Departament d'Universitats Recerca i Societat de la Informació (DURSI) de la Generalitat de Catalunya. Aquest model es va basar en els estàndards per a l'acreditació d'ensenyaments d'AQU Catalunya, els estàndards d'acreditació d'ANECA i l'experiència prèvia de la Universitat en avaluació i acreditació de la qualitat. El document es va utilitzar com a eina de treball amb el grup de responsables d'ensenyament de les proves pilot.

Posteriorment, ja a inicis del 2005, el model de seguiment intern es va revisar i adaptar per implantar-lo també als projectes presentats per la URV per tal de ser reconeguts com a màsters Erasmus Mundus. Amb aquest objectiu, es va sol·licitar a AQU Catalunya una avaluació formal del model de seguiment intern. Al mes de maig de 2005, AQU Catalunya va emetre una avaluació positiva del model de seguiment intern de la URV.

Durant l'any 2006 es va revisar de nou el model i se'n va fer una versió adaptada als estàndards de certificació de proves pilot d'adaptació a l'EEES publicats per AQU Catalunya.


A principis de 2007 es va realitzar una acció específica per recollir de forma exhaustiva la informació sobre els processos que es porten a terme a les unitats de la URV i definir les responsabilitats específiques d'aquests. Aquesta acció va consistir en realització d'una enquesta al màxim nombre possible de responsables d'ensenyament i responsables de màster que ja estaven treballant en l'adaptació a l'EEES dels seus respectius programes. El qüestionari, en format electrònic, es va respondre de forma presencial i guiada, i recollí l'estat del compliment dels estàndards de qualitat que s'han de garantir segons el model i el nivell de documentació dels processos que permeten garantir-los. La informació recollida a l'*Informe del resultat obtinguts a l'enquesta dels responsables d'ensenyament sobre l'estat de desenvolupament de l'assegurament de la qualitat docent de la URV* (ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/infor_quest.pdf) es va utilitzar per a revisar, completar i millorar el model.

Paral·lelament, es va treballar amb el *document marc del model* per tal d'incorporar-lo a l'eina DOCnet, que ja s'estava utilitzant per a fer el seguiment operatiu de la implantació dels nous ensenyaments, des de la perspectiva de la planificació docent. Amb aquesta integració a DOCnet de les evidències del SGIQ del Centre dins del perfil de qualitat, s'aconsegueix reunir en una sola eina informàtica els seguiments de la planificació docent i el seguiment global de la qualitat.


A finals del 2007 es va aprovar per Consell de Govern el **document marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat docent : model d'assegurament intern de la qualitat dels nous ensenyaments a la URV**

(ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/doc_marc_qualitat_docent.pdf) on es recullen:

- la política d'assegurament de la qualitat dels títols i programes (model d'assegurament, missió, visió de futur, etc.)
- l'estratègia d'assegurament de la qualitat: Pla estratègic de docència
- les responsabilitats generals marcades a l'Estatut
- les responsabilitats específiques

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

Des de principis de 2008 el grup de treball d'AUDIT ha portat a terme l'adaptació del document marc del model de qualitat docent a les directrius i recomanacions pel disseny del SIGQ del programa AUDIT de l'ANECA. Així com la segona fase prevista en la definició del model, que contempla la definició i documentació dels principals processos relacionats amb la qualitat docent.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

2. Procés d'elaboració del Model

2.1. Disseny del SGIQ de la Universitat

Per a elaborar el disseny del SGIQ de la Universitat es va crear el grup de treball que es detalla a continuació, amb participació dels serveis i unitats implicats i dos centres que actuen com a prova pilot: una facultat –la Facultat de Química- i una escola –l'Escola Universitària de Turisme i Oci-. La coordinació del projecte i el suport metodològic s'ha portat a terme des de la Unitat de Qualitat i Planificació del Gabinet Tècnic del Rectorat, que actua com a Unitat Tècnica de Qualitat de la Universitat.

Grup de Treball

		GRUP DE TREBALL
FACULTAT DE QUÍMICA		Dr. Joan Igual Ripollès - Degà Dra. Núria Ruiz Morillas - Vicedegana Sr. Lluís Mateo Ruiz - Tècnic de l'Oficina de Suport a la Direcció
ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME I OCI		Dr. Salvador Anton Clavé – Director Dra. Maria Victòria Sánchez Rebull – Sots-directora Sr. Francesc Xavier Llauradó Vidilla - Tècnic de l'Oficina de Suport a la Direcció
SERVEIS CENTRALS	UNITAT DE QUALITAT I PLANIFICACIÓ	Sra. Sara Gimeno Vila – Coordinadora de la Unitat de Qualitat i Planificació Sr. Roc Arola Arnal - Tècnic de Suport a la Direcció del Gabinet Tècnic del Rectorat
	GERÈNCIA	Sr. Andrés Enrique Espejo Jaimovich – Vicegerent d'Organització i Recursos Sra. Cristina Salvadó Baza - Tècnica de Suport a la Direcció del Gabinet Tècnic de Gerència
	UNITAT DE SUPORT METODOLÒGIC	Sra. Àngels Esquirol Solé - Tècnica de Suport a la Direcció del Servei de Recursos Educatius

Aquest grup de treball ha dissenyat el Model d'assegurament intern de la qualitat docent de la URV prenent com a punt de partida la Política de Qualitat de la Universitat i el document marc del model d'assegurament intern de la qualitat dels nous ensenyaments a la URV, i tenint en consideració les directrius i recomanacions per al disseny del programa AUDIT d'ANECA.

La tasca del grup de treball, ha donat com a resultat la definició dels grups d'interès, els òrgans de decisió i les responsabilitats dels agents implicats. També s'han definit les fases a tenir en compte a l'hora de desenvolupar els processos, així com els sistemes d'informació existents per gestionar el dia a dia de les activitats relacionades amb la docència. En aquesta línia, s'ha elaborat una proposta d'indicadors que els Centres hauran d'adaptar i incorporar al desenvolupament del seu SGIQ. De la mateixa manera, s'ha definit l'abast del model, que inclou totes les titulacions del centre, els seus serveis i recursos materials. Finalment s'ha dissenyat el mapa de processos a partir de la definició dels criteris, i s'ha documentat cada procés mitjançant un diagrama de flux i una fitxa que recull la informació més rellevant sobre el mateix.

El grup de treball es va formar a inicis del mes de gener de 2008 i ha treballat fins a finals de maig de 2008 en la documentació dels processos de docència, tant els que són transversals i, per tant, iguals per a tots el centres, com aquells que presenten especificitats del centre en particular. Al cronograma que presentem a continuació es recullen les sessions de treball amb els temes tractats, i el període de definició dels processos, l'elaboració dels diagrames de flux i les fitxes dels processos, la preparació del document i la pertinent revisió.




UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

**MODEL D'ASSEGUAMENT DE LA QUALITAT
DOCENT**Logo / Nom del
Centre**Cronograma de les reunions del grup de treball**

CALENDARI 2008	gener		febrer	març			maig			juny				
DIRECTIUS / PROCESSOS	21-25	28-01	04-08	03-07	10-14	17-21	25-28	30-02	05-09	12-16	19-23	26-30	06-06	09-13
1.0. Com el Centre defineix la seva política i objectius de qualitat														
- Procés per a definir la política i objectius de qualitat del Centre														
1.1. Com el Centre garanteix la qualitat dels seus programes formatius														
- Procés per a garantir la qualitat dels programes formatius														
1.2. Com el Centre orienta les seves titulacions als estudiants														
- Procés de definició de perfils y admissió de estudiants														
- Procés d'orientació a l'estudiant														
- Procés de desenvolupament de l'ensenyament														
- Procés de gestió de la mobilitat de l'estudiant														
- Procés de gestió de l'orientació professional														
- Procés de gestió de las practiques externes														
- Procés de gestió de incidències, reclamacions y suggeriments														
1.3. Com el Centre garanteix i millora la qualitat del seu personal														
- Procés de definició de la política de PDI														
- Procés de definició de la política de PAS														
- Procés de captació i selecció de personal PDI														
- Procés de captació i selecció de personal PAS														
- Procés de formació del personal PDI														
- Procés de formació del personal PAS														
- Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del personal PDI														
- Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del personal PAS														
1.4. Com el Centre gestiona i millora els seus recursos materials i els serveis														
- Procés de Gestió dels recursos materials														
- Procés de Gestió dels serveis														
1.5. Com el Centre analitza i te en compte els resultats														
- Procés d'Anàlisis dels resultats														
1.6. Com el Centre publica la informació sobre les titulacions														
- Procés de Publicació d'informació sobre titulacions														
definició de processos														
elaboració de fitxes														
peparació document														
revisió documentació														


Durant la fase de diagnosi i de disseny del SIGQ, la URV ha portat a terme un conjunt d'accions destinades a informar a la comunitat universitària i a fomentar la seva participació en el projecte.

En primer lloc, com ja s'ha exposat anteriorment en aquest mateix document i al document de context del model, en la fase de diagnosi i d'establiment del marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat hi ha participat i n'han estat informats els responsables d'ensenyament, professors, degans, directors de departament i altres càrrecs acadèmics, gestors, PAS i estudiants. Finalment, el document marc i directrius va ser discutit i aprovat en Consell de Direcció i en Consell de Govern (desembre de 2007).

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

En segon lloc, en la fase de definició dels processos que integren el SIGQ hi han participat de forma directa (en el grup de treball) i de forma indirecta (consultes, entrevistes, qüestionaris i sessions de treball) tots els agents implicats en la garantia de la qualitat docent. A banda d'aquestes participacions, s'ha donat difusió al projecte i a la participació en el programa AUDIT i s'ha informat i demanat opinió sobre la tasca que s'estava desenvolupant als agents més directament implicats. La difusió de la participació en el programa AUDIT als centres de la Universitat s'ha realitzat a través de diverses sessions per part del vicerectors competents amb els degans/directors, responsables d'ensenyament i directors de departament de la Universitat per a informar-los de les característiques del programa i les avantatges de participar-hi. A l'annex 5.1.2. podeu consultar les evidències de la difusió de la participació al programa

Finalment, s'han previst les accions de difusió del model d'assegurament de la qualitat de la docència i de formació i d'informació per a la implantació efectiva del model a tots els Centres de la Universitat, un cop es disposi de la certificació que avala la seva idoneïtat.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

3. Document Marc i Directrius

Antecedents

A finals de l'any 2004, la URV va plasmar en un model intern les pautes per a realitzar el seguiment intern de la qualitat de la implantació d'ensenyaments en el marc de les proves pilot d'adaptació a l'EEES del DURSI. Aquest model es va basar en els estàndards per a l'acreditació d'ensenyaments d'AQU Catalunya, els estàndards d'acreditació d'ANECA i l'experiència prèvia de la Universitat en avaluació i acreditació de la qualitat. El document es va utilitzar com a eina de treball amb el grup de responsables d'ensenyament de les proves pilot.

Posteriorment, ja a inicis del 2005, el model de seguiment intern es va revisar i adaptar per implantar-lo també als projectes presentats per la URV per tal de ser reconeguts com a màsters Erasmus Mundus. Amb aquest objectiu, es va sol·licitar a AQU Catalunya una avaluació formal del model de seguiment intern. Al mes de maig de 2005, AQU Catalunya va emetre una avaluació positiva del model de seguiment intern de la URV.

Durant l'any 2006 es va revisar de nou el model i se'n va fer una versió adaptada als estàndards de certificació de proves pilot d'adaptació a l'EEES publicats per AQU Catalunya. L'objectiu era aplicar aquesta versió reduïda als ensenyaments que havien de superar un procés de certificació (inicialment previst per finals de 2006 i ajornat per part d'AQU Catalunya).

Exposició de motius

Un cop dissenyada l'eina per a realitzar el seguiment de la qualitat, cal garantir la seva correcta aplicació. Per això ara ha arribat el moment de plasmar de forma explícita el model d'assegurament intern de la qualitat que ha de permetre implantar de forma efectiva el model de seguiment ja dissenyat.

D'altra banda, la URV ha de tendir progressivament a complir els estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior de l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA, 2005). En aquest sentit, el primer dels estàndards europeus per a l'assegurament intern de la qualitat en les institucions d'educació superior indica que les institucions universitàries han de disposar d'una política i de procediments associats per assegurar la qualitat i els nivells dels seus programes i titulacions.


Disposar d'una política i procediments per assegurar la qualitat dels programes també possibilitaria l'acreditació de la URV en el seu conjunt, per a les activitats docents. Aquest és un dels possibles escenaris del futur procés d'acreditació dels nous títols. I també es necessari disposar del model si el procés d'acreditació finalment es decanta per l'acreditació d'ensenyaments a títol individual, segon dels escenaris possibles que actualment es discuteixen en els fòrums europeus de qualitat universitària.

Objectius del model intern d'assegurament de la qualitat de la docència

El model d'assegurament de la qualitat de la docència de la URV ha de definir de forma clara i explícita la política i estratègia de qualitat docent de la URV, les responsabilitats i els procediments per a garantir la qualitat dels ensenyaments. És a dir, ha de servir per definir com i amb quins recursos es realitzarà el seguiment intern de la qualitat de la docència, quins agents hi haurà implicats i les seves responsabilitats concretes, qui i com garantirà la realització de tot el procés i com es portarà a terme el rendiment de comptes dels resultats.

Organització de l'assegurament de la qualitat a la URV

A la primera fase d'elaboració del model d'assegurament de la qualitat de la docència es realitzarà fins a la definició de les responsabilitats específiques dels agents implicats.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

1. Política d'assegurament de la qualitat dels títols i programes (model d'assegurament, missió, visió de futur, etc.) (*)
 2. Estratègia d'assegurament de la qualitat: Pla estratègic de docència (*)
 3. Responsabilitats marcades a l'Estatut (generals)
 4. Responsabilitats que s'han d'establir al model (específiques)
 5. Procediments per a l'assegurament de la qualitat (*)
 6. Eines per a l'assegurament de la qualitat
 7. Definició del paper dels estudiants i altres agents involucrats (*)
- (*) Criteri 1.1. d'ENQA

Bibliografia

- Estàndards d'acreditació de títols d'AQU Catalunya
- Estàndards de certificació de proves pilot d'adaptació a l'EEES d'AQU Catalunya
- Guia d'Avaluació d'ensenyaments universitaris d'AQU Catalunya
- Guia de valoració interna del programa d'acreditació. Prova pilot 2003-04 d'ANECA
- Estàndards i directrius per a l'assegurament de la Qualitat a l'Espai Europeu d'Educació Superior d'ENQA

Política d'assegurament de la qualitat dels títols i programes

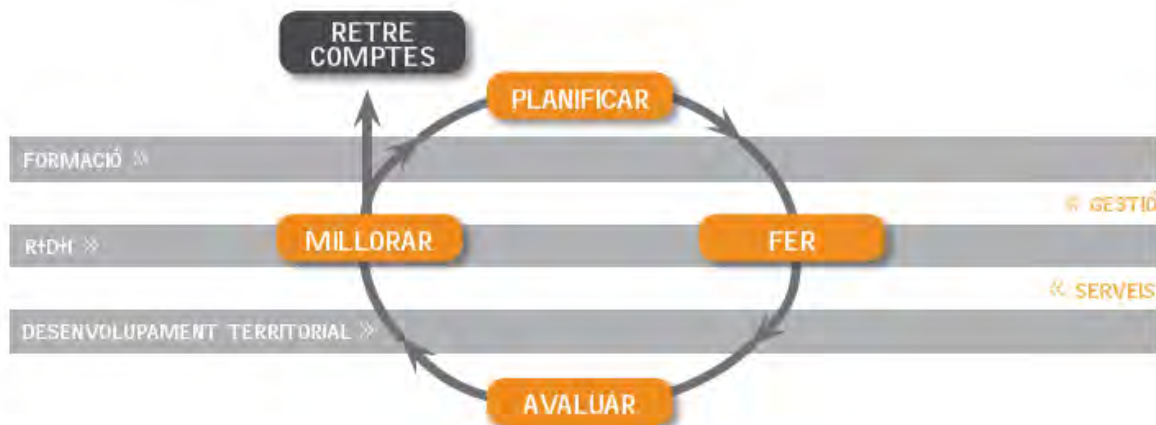
El model d'assegurament de la qualitat dels títols i programes de la URV es fonamenta en els principis bàsics de la política de qualitat de la universitat (<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/urvqualitypolicy.pdf>). Aquest document exposa com la URV ha apostat des dels seus inicis i de manera decidida per la qualitat i la millora contínua com a eixos vertebradors de la seva estratègia i com a fet diferencial i característica comuna de les seves activitats. Per això, la Universitat ha establert la seva política de qualitat i ha organitzat un sistema de qualitat definint els seus processos d'acord amb el cicle de millora contínua o cicle de *Deming* que descriu quatre passos bàsics per aconseguir la millora de la qualitat: planificar acuradament allò que es vol fer, fer el que s'ha planificat, avaluar el què es fa i com es fa i actuar en conseqüència, és a dir, millorar el que s'ha fet.

Així, la URV ha dissenyat i implantat els mecanismes i instruments del seu sistema de qualitat en funció d'aquesta política, incorporant a poc a poc aquesta forma d'entendre la qualitat a tots els nivells de la institució i a totes les seves activitats: docència, R+D+I, gestió, desenvolupament territorial, serveis a la comunitat.

La missió principal de la URV en l'àmbit de la docència és aconseguir que la URV sigui considerada una bona universitat per impartir una formació de grau superior integral en el context de l'espai universitari europeu.

Per això, la URV ha d'aconseguir:

- Adequar la seva oferta docent a les necessitats del territori
- Desenvolupar processos d'ensenyament i aprenentatge de qualitat
- Assolir nivells d'excel·lència docent i científica reconeguts
- Esdevenir una organització eficaç orientada al canvi



Estratègia d'assegurament de la qualitat

Pel que fa als ensenyaments de primer i segon cicle, ara en procés de transformació cap a la nova estructura de grau i postgrau, les prioritats acadèmiques i el model de docent s'han definit al Pla Estratègic de Docència (<ftp://ftp.urv.cat/disk2/gtr/pled.pdf>) aprovat pel Claustre el maig de 2003. Aquest pla és l'instrument polític que estableix l'estratègia de la URV en docència i permet implantar les línies d'actuació per arribar al posicionament de futur que la URV vol assolir en aquest àmbit.

Les prioritats es poden resumir en quatre punts:

- definir les línies polítiques i implantar l'estratègia de l'oferta de grau i postgrau,
- adaptar les titulacions de la URV a les necessitats de l'espai europeu d'educació superior
- considerar la qualitat docent com a objectiu primordial
- desenvolupar un nou model educatiu orientat a l'aprenentatge

El Pla Estratègic de Docència estableix la direcció del nou model docent i defineix els objectius, les estratègies i les principals actuacions per a l'adaptació a l'espai europeu d'educació superior (EEES), considerant el disseny dels plans d'estudi, els processos d'ensenyament i aprenentatge, els processos d'acompanyament de l'alumne, l'organització docent, els agents involucrats, els recursos humans i materials, les metodologies i els sistemes de qualitat entre d'altres.

El nou model docent conforma un sistema d'aprenentatge en què l'alumne és el centre de l'acció d'un projecte col·lectiu i el professor és el motor de la innovació i la qualitat de la docència.

Els tres objectius principals del Pla Estratègic de Docència són:


Objectiu 1

Implantar un model educatiu en què l'alumnat sigui el centre l'acció formativa i el professorat desenvolupi

les estratègies docents apropiades en un entorn que faciliti l'aprenentatge, entrant així decididament a incorporar la URV a la metodologia emprada en l'espai europeu d'educació superior.

Objectiu 2

Aconseguir el màxim rendiment acadèmic dels estudiants i millorar la capacitat dels titulats, assegurant que s'acompleixin uns fins formatius que satisfan els graduats i ocupadors.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

Objectiu 3

Garantir als estudiants, mitjançant l'acreditació i el reconeixement extern de les titulacions en els àmbits estatal i internacional, que la URV disposa d'ensenyaments de qualitat inserits en el nou marc que configura l'espai europeu d'educació superior (EEES).

Responsabilitats en el seguiment de la qualitat definides al marc normatiu

L'Estatut de la URV i les normatives de docència i d'estudis oficials de postgrau defineixen les responsabilitats dels diferents òrgans col·legits i unipersonals, tant d'àmbit particular com d'àmbit general que intervenen en el seguiment i assegurament de la qualitat dels títols que imparteix la Universitat Rovira i Virgili.

- **Fase de disseny i aprovació de la proposta de programa**

La Universitat Rovira i Virgili, en el marc de la seva programació acadèmica plurianual i per tal de complir amb la normativa de programació universitària de Catalunya està obligada a elaborar, aprovar –per Consell de Govern i pel Consell Social- i, posteriorment, enviar a la Direcció General d'Universitats (DGU) la memòria d'implantació dels nous estudis conduents a l'obtenció de títols oficials.

En el disseny del títol hi intervenen tant el centre i els departaments i instituts universitaris implicats com l'equip de govern de la universitat. En aquesta fase les responsabilitats es distribueixen de forma diferent en funció de si es tracta de títols de grau o de postgrau.

- **Fase d'implantació del Programa de Postgrau**

Amb posterioritat, i un cop s'ha iniciat la implantació del nou títol, la responsabilitat del seguiment i assegurament de la qualitat recau en diferents òrgans en funció de l'àmbit.

En primer lloc, el seguiment de la operativització del pla d'estudis recau tècnicament en l'Escola de Postgrau i Doctorat (postgrau) i el Servei de Gestió Acadèmica (grau) i sota la direcció del vicerectorat de Política Docent i Convergència a l'EEES.

En l'àmbit dels recursos humans i materials necessaris, el seguiment de la implantació del títol es realitza pel Responsable d'ensenyament (grau) o el Professor Responsable del Programa (postgrau) conjuntament amb l'Òrgan Responsable del Programa, sota la direcció del Consell de Direcció de la Universitat.


En darrer lloc, durant els primers anys de la implantació del títol també es fa un seguiment de l'àmbit dels recursos materials necessaris. En aquest cas, realitzat tècnicament pel Servei de Recursos Materials sota la direcció dels dos òrgans implicats en el procés: la Gerència i el Vicerectorat de Campus i Relacions Institucionals.

En l'àmbit de la gestió de la qualitat, el seguiment recau en el responsable d'ensenyament (grau) o el professor responsable del programa (postgrau), amb l'ajut tecnològic d'una aplicació informàtica de campus virtual dissenyada amb aquesta finalitat (DOCnet) i amb el suport de la Unitat de Suport Metodològic del Servei de Recursos Educatius, i la Unitat de Qualitat i Planificació del Gabinet Tècnic del Rectorat.


- **Fase de desenvolupament del títol**

Un cop el títol està implantat, i segons figura en l'Estatut de la URV i a les normatives i reglaments corresponents, les responsabilitats en l'assegurament de la qualitat del títol queden establertes de la següent manera:

- **Deganat o direcció del centre:** És el responsable de dirigir i coordinar les funcions i les activitats del centre. També de dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària del centre i mantenir-ne informada periòdicament la junta de centre.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

- **Responsable d'ensenyament.** Sota la direcció del degà/na o director/a del centre on l'ensenyament està adscrit, s'encarrega de la programació acadèmica, de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per desplegar l'ensenyament, del seguiment de la qualitat i dels plans de millora de l'ensenyament, i de la formulació de propostes de millora.
- **Coordinadors/es de Màster.** Correspon al /les coordinadors/es de Màster, d'acord amb la Direcció del Centre al qual estigui adscrit el Màster, el seguiment de l'organització acadèmica del Màster.
- **Òrgan responsable d'un Programa Oficial de Postgrau.** Li correspon la direcció i coordinació del programa corresponent, d'acord amb l'organització prevista a la proposta, que podrà contemplar la participació d'un representant de cadascun del Departaments, Institucions o Centres d'Universitats espanyoles o estrangeres que participin en l'organització del Programa de Postgrau.
- **Consell de Govern.** La seva responsabilitat en aquest àmbit es resumeix en dos aspectes. En primer lloc, l'aprovació dels plans d'estudis i les modificacions i el control de la seva aplicació. En segon lloc, la redacció dels informes preceptius sobre la implantació i supressió d'ensenyaments conduents a obtenir títols universitaris oficials.
- **Junta de Centre.** És l'òrgan responsable d'elaborar els plans d'estudis dels ensenyaments que tingui adscrits el centre, proposant-ne l'aprovació i, si s'escau, la modificació. Per altra banda, també té com a funció supervisar el funcionament dels ensenyaments adscrits al centre i l'activitat del professorat que hi imparteix docència, a més de garantir el progrés acadèmic dels estudiants i el seu aprenentatge perquè assoleixin els objectius formatius definits en el pla d'estudis. Quant a l'atenció a l'alumne, té la responsabilitat d'aprovar i aplicar els programes de tutoria i seguiment dels estudiants dels ensenyaments adscrits al centre. En darrer lloc, ha de garantir la qualitat de la docència, els serveis i l'atenció a l'alumnat.
- **Vicerektorat de Política Docent i convergència a l'EEES.** Entre les seves competències i responsabilitats, al voltant d'aquest tema s'hi compten: el desplegament del Pla Estratègic de Docència, la coordinació del procés d'harmonització europea de la URV, la implementació dels plans d'estudi, la regulació dels ensenyaments de pregrau i l'avaluació dels ensenyaments de grau i la coordinació del Servei de Recursos Educatius i de l'Institut de Ciències d'Educació.
- **Vicerektorat d'Ordenació Acadèmica i de la Recerca.** Entre les seves competències i responsabilitats, al voltant d'aquest tema s'hi compten: l'elaboració de les programacions dels ensenyaments de grau i de postgrau, la coordinació de l'activitat acadèmica i els plans d'estudis, i l'estructuració del pla de docència i del pla de recerca.
- **Vicerektorat de Personal Docent i Investigador.** Entre les seves competències s'inclouen les qüestions relacionades amb el personal docent i investigador (plantilles, gestió, avaluació, formació i pacte de dedicació), i té cura de la formació i avaluació del PDI.
- **Vicerektorat d'Estudiants i Comunitat Universitària.** Un dels objectius d'aquest vicerektorat és promoure la participació dels estudiants en la vida universitària i, per tant, afavoreix les seves associacions. A més, gestiona les beques de 1r i 2n cicle i les de col·laboració. Una altra fita d'aquest vicerektorat és connectar la Universitat amb l'entorn social.
- **Vicerektorat de Relacions Externes.** Entre les seves responsabilitats hi ha la Universitat d'Estiu, el Campus Extens, el voluntariat i cooperació, la Universitat als barris, les relacions amb institucions, així com la comunicació interna i externa, els Amics URV i Associacions d'exalumnes, el voluntariat i cooperació. A més, per connectar la URV amb països d'arreu del món, coordina i gestiona la mobilitat tant

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

d'estudiants com de professors, cas del Programa Erasmus, i les Relacions Internacionals, en general.

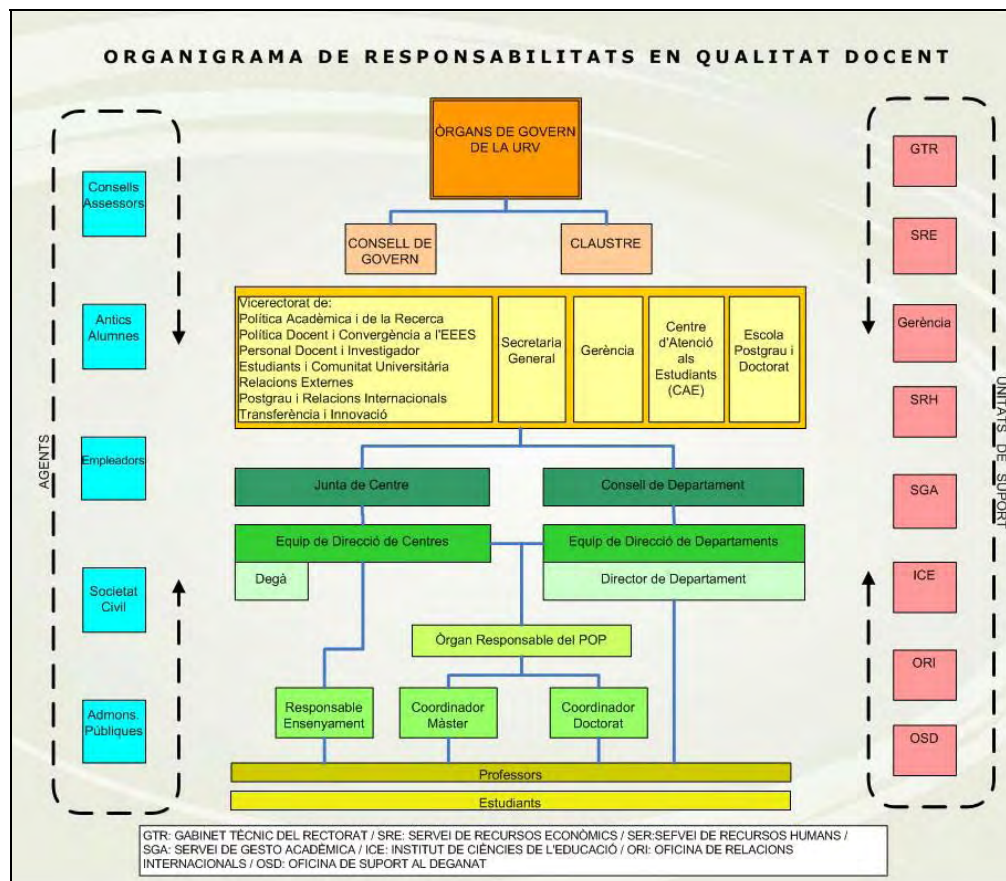
- **Vicerectorat de Transferència i Innovació.** Els objectius principals d'aquest vicerectorat són potenciar les noves tecnologies i la relació universitat-empresa-societat. En aquesta línia, té la responsabilitat dels parcs tecnològics, les càtedres, les relacions amb CIDEM, amb organitzacions i cambres, i amb els col·legis professionals.
- **Unitat Tècnica de Qualitat.** És la unitat responsable de la organització, assessorament i supervisió dels processos d'avaluació institucional de la qualitat, certificació i acreditació dels ensenyaments, així com de l'elaboració i implantació dels plans de millora.
- **Centre d'Atenció als Estudiants.** Entre les seves competències trobem la captació d'alumnes de pregrau, relacions amb centres de secundària i acollida a la universitat, inserció laboral, gestió de beques, i atendre les necessitats dels estudiants.
- **Escola de Postgrau i Doctorat.** Entre els seus objectius principals en l'àmbit del suport als estudiants i la qualitat dels títols i programes figuren: potenciar la qualitat dels programes i estudis de postgrau i doctorat, facilitar la planificació, organització i execució dels estudis de postgrau i doctorat, organitzar els crèdits transversals de manera que fomentin l'aprenentatge d'habilitats genèriques dels estudiants, donar resposta a les necessitats de les persones que intervenen en els estudis de postgrau i doctorat, en especial dels estudiants i col·laborar en la captació dels estudiants i en la inserció laboral.
- **Institut de Ciències de l'Educació.** Té entre les seves funcions la innovació educativa i la formació pedagògica del professorat.

Per altra banda, l'Estatut de la URV, en el seu títol vuitè, defineix que les responsabilitats i les competències en matèria de qualitat a la universitat, tant a nivell institucional com organitzatiu. Per tant, els òrgans següents exerceixen també les seves competències en els processos d'implantació i desenvolupament dels títols que imparteix la URV.

- **Consell per a la Qualitat.** És l'òrgan consultiu i assessor per desenvolupar les estratègies i els sistemes de qualitat.
- **Comissió per a la Qualitat Institucional.** És la comissió encarregada d'analitzar i valorar les informacions sobre qualitat institucional de la universitat, proposar la definició i revisió de la política de qualitat institucional i la implantació d'instruments i procediments adients; i elevar al Claustre la memòria anual de desenvolupament de la qualitat institucional de la universitat.



Responsabilitats específiques dels agents implicats



ESTRATÈGIA


METODOLOGIA PER A ESTABLIR EL MODEL

El model d'assegurament intern de la qualitat de la docència s'ha d'establir a partir de la política i estratègia de qualitat docent ja marcada en el Pla Estratègic de Docència, la Política de Qualitat de la URV i l'Estatut.

A més, s'hi han d'incorporar les responsabilitats específiques necessàries en funció de l'actual estructura docent de la URV, i s'ha de comptar amb els processos de seguiment de la qualitat que ja s'estan portant a terme en els diferents centres i ensenyaments de la Universitat.

Per aconseguir aquest darrer punt, s'ha realitzat una acció per recollir de forma exhaustiva la informació sobre els processos que es porten a terme a les unitats de la URV. Aquesta ha consistit en la realització d'una enquesta o qüestionari al màxim nombre possible de responsables d'ensenyament i responsables de màster que ja estan treballant en l'adaptació a l'EEES dels seus respectius programes. El qüestionari, en format electrònic es va respondre de forma presencial i guiada, i recollí l'estat de compliment dels estàndards de qualitat que s'han de garantir segons el model i el nivell de documentació dels processos que permeten garantir-los.

Paral·lelament, s'ha treballat amb el model complet per tal d'incorporar-lo a l'eina DOCnet, que ja s'estava utilitzant per a fer el seguiment operatiu de la implantació dels nous ensenyaments, des de la perspectiva de la planificació docent. Amb aquesta

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

integració a DOCnet, s'aconseguirà reunir en una sola eina informàtica els seguiments de la planificació docent i el seguiment global de la qualitat amb un repositori de les evidències necessàries per tal de garantir l'assegurament de la qualitat.

Atenent al procés dissenyat per ANECA, l'acreditació d'un ensenyament oficial de grau o màster s'articula en base a 9 criteris de qualitat i 46 directrius. L'estructura de relacions que suporta al model s'ha construït sobre cinc eixos, cadascun d'ells fa referència a un o varis criteris de qualitat tal i com es representa a la figura següent.




Esquema del modelo de acreditación

Font: *Manual del Sítsema de Garantía Interna de Calidad - Grupo Gestión y Acreditación*

El criteri 9 del *Real Decreto*¹, constitueix en sí mateix un eix en el que es recolzen la resta de criteris i eixos, ha de mostrar que els responsables del Pla d'Estudis a acreditar han establert algun sistema de garantia de qualitat que els permetin analitzar les desviacions d'allò planificat i les àrees susceptibles de millora. Aquest sistema també fa possible definir i implantar propostes per a la millora continua del pla d'estudis. En la seva definició, s'indica que "*los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que le permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados*", el que suposa que:

- Existeix un sistema de recollida d'informació, de revisió i millora:
 - Dels objectius del pla d'estudis.
 - De les polítiques i procediments d'admissió.
 - De la planificació de l'ensenyament.
 - Del desenvolupament de l'ensenyament i de l'avaluació dels estudiants.
 - De les accions per a orientar a l'estudiant.
 - De la dotació de personal acadèmic.
 - Dels recursos i serveis de l'ensenyament.
 - Dels resultats d'aprenentatge.
- Existeixen procediments de consulta que permetin recollir informació de graduats, ocupadors o altres grups socials rellevants, sobre la inserció

¹ REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

professional dels titulats, la formació adquirida (coneixements, aptituds i destreses) i els perfils professionals o les necessitats de formació contínua.

Directrius i processos que s'han de definir per a completar el model i respondre a les necessitats del programa AUDIT per a acreditar les noves titulacions:

El programa AUDIT pren com a responsable últim de l'assegurament de la qualitat docent els centres universitaris. Els processos es prepararan a nivell d'Universitat de manera transversal i centralitzada i, en cada centre, s'incorporaran les necessitats específiques per a reflectir la seva realitat i s'hi pilotarà el model.

1.0. Com el centre defineix la seva política i els seus objectius de qualitat.

1.1. Com el centre garanteix la qualitat dels seus programes formatius.

1.2. Com el centre orienta els seus ensenyaments als estudiants.

- Procés de definició dels perfils i admissió dels estudiants
- Procés d'orientació al estudiant i desenvolupament de l'ensenyança
- Procés de gestió de la mobilitat de l'estudiant
- Procés de gestió de l'orientació professional
- Procés de Gestió de les pràctiques externes
- Procés de Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

1.3. Com el centre garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic.

- Procés de definició de la política del PDI / PAS
- Procés de captació i selecció del PDI / PAS
- Procés de formació del PDI / PAS
- Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI / PAS

1.4. Com el centre gestiona i millora els seus serveis i recursos materials.

- Procés de gestió dels recursos materials
- Procés de gestió dels serveis

1.5. Com el centre analitza i té en compte els resultats.

1.6. Com el centre publica la informació sobre les titulacions.


A més, cada centre haurà de contemplar com a mínim els següents elements que afecten a la formació universitària:

Disseny de l'Oferta formativa:

- Definició de la política i objectius de qualitat.
- Definició i aprovació dels programes formatius.
- Criteris d'admissió d'estudiant.
- Planificació de l'oferta formativa.
- Criteris per a l'eventual suspensió del títol.

Desenvolupament de l'ensenyament i altres actuacions orientades als estudiants:

- Activitats d'acollida i suport a l'aprenentatge
- Desenvolupament de l'oferta formativa
 - Metodologia d'ensenyament-aprenentatge
 - Avaluació de l'aprenentatge
- Pràctiques externes i mobilitat d'estudiants
- Orientació professional
- Avaluació i millora de l'oferta formativa
 - Desplegament de les accions de millora detectades
- Gestió de les queixes i reclamacions
- Gestió d'expedients i tramitació de títols

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

Personal acadèmic i de suport a la docència:

- Accés, avaluació, promoció, formació, reconeixement i suport a la docència

Recursos materials i Serveis:


- Disseny, gestió i millora d'aules, espais de treball, laboratoris i espais experimentals, biblioteques i fons bibliogràfics.
- Recursos i serveis d'aprenentatge i suport als estudiants.

Resultats de la formació:

- Mesura, anàlisi i utilització dels resultats:
 - Inserció laboral
 - Acadèmics
 - Satisfacció dels diferents grups d'interès

Informació pública:

- Difusió de la informació actualitzada sobre la formació universitària.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

4. Manual de Processos

4.1. Mapa de Processos

El Model d'assegurament de la qualitat docent de la URV (que constitueix el seu SGIQ) estableix un enfocament basat en processos amb la finalitat de satisfer tots els grups d'interès, per a:

- Definir la política i objectius de qualitat del Centre
- Garantir la qualitat dels programes formatius del Centre
- Orientar les titulacions del Centre als estudiants
- Garantir i millorar la qualitat personal del Centre
- Gestionar i millorar els recursos materials i els serveis del Centre
- Analitzar i tenir en compte els resultats del Centre
- Publicar la informació sobre les titulacions del Centre

Es poden diferenciar tres tipus de processos:

- **Processos estratègics:** Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
- **Processos claus o fonamentals:** Processos operatius que impacten directament en el client. Són els processos claus de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació.
- **Processos de suport:** Proveen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit pels clients.

Vegeu a continuació el Mapa de processos:



PROCESSOS ESTRATÉGICS

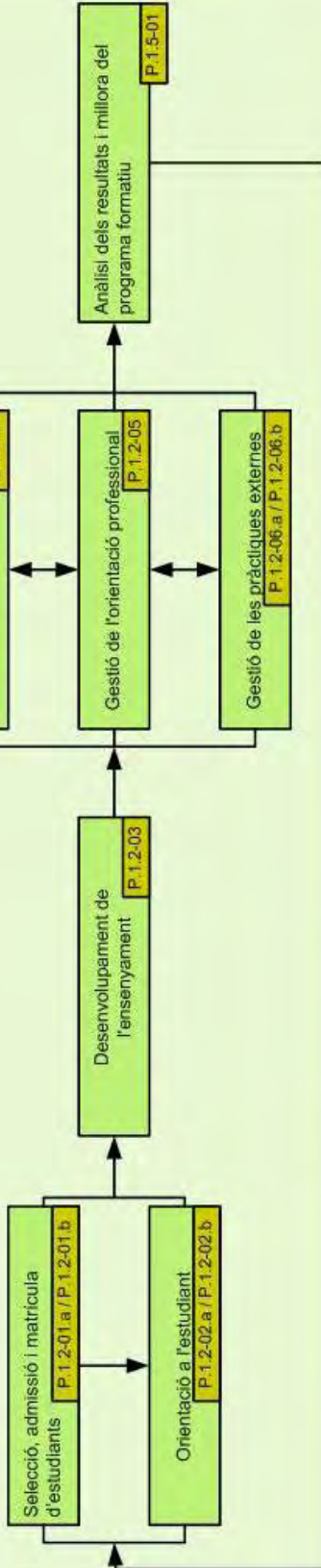
Definició de la política de PDI / PAS
P.1.3-01.a / P.1.3-01.b

Suspensió d'ensenyaments
P.1.1-02

Garantia de qualitat dels programes formatius
P.1.1-01

Definició de la política i objectius de qualitat
P.1.0-01

PROCESSOS FONAMENTALS



Captació i selecció de PDI / PAS
P.1.3-02.a / P.1.3-02.b

Formació del personal PDI / PAS
P.1.3-03.a / P.1.3-03.b

Avaluació, promoció i reconeixement del personal PDI / PAS
P.1.3-04.a / P.1.3-04.b

PROCESSOS DE SUPORT

Publicació d'informació sobre titulacions
P.1.6-01

Gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions
P.1.2-07

Gestió dels recursos materials
P.1.4-01


Gestió dels serveis
P.1.4-02

Manteniment dels recursos materials
P.1.4-03

Adquisició de béns i serveis
P.1.4-04

Procés de gestió dels serveis del centre
P.1.4-05

Font: Elaboració pròpia URV

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

4.2. Criteris i referents en la definició dels processos

La definició i el desenvolupament de Model intern d'assegurament de la qualitat docent té en consideració els següents referents:

- Directrius per a l'elaboració d'ensenyaments universitaris de grau i màster establertes pel MEC
- Documents del programa AUDIT d'ANECA.
- Guia de valoració interna del programa d'acreditació. Prova pilot 2003-04 d'ANECA
- Estàndards d'acreditació de títols d'AQU Catalunya
- Estàndards de certificació de proves pilot d'adaptació a l'EEES d'AQU Catalunya
- Guia d'Avaluació d'ensenyaments universitaris d'AQU Catalunya
- Estàndards i directrius per a la garantia de qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior promoguts per ENQA

Els criteris de garantia de qualitat que s'han contemplat en el disseny del SGIO, així com els processos a través dels quals se'ls dona compliment, es resumeixen a continuació:

1.0. Política i objectius de qualitat

La Universitat i els seus centres consoliden una cultura de qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament, i en els responsables de l'assegurament de la qualitat del Centre. Per això cada centre:

- Disposa d'un òrgan amb capacitat per a gestionar el SIGQ
- Defineix i aprova la seva política i objectius de qualitat
- Aplica el procés que permet definir i aprovar la política i objectius de qualitat.
- Fa difusió pública i per escrit de la política i els objectius de qualitat a través de mitjans que permeten la seva divulgació a tots els grups d'interès.
- Fa ús de mecanismes que fan possible el seguiment, la mesura i la revisió i millora de la política i objectius de qualitat.
- Presenta les noves versions derivades del procés de millora a la Junta de Centre per tal de retre comptes de la revisió de la política i objectius de qualitat a tots els grups d'interès.

Procés


Aquests criteris de política i objectius de qualitat s'han contemplat en el disseny i desenvolupament del procés:

P.1.0-01 - Procés per a definir la política i objectius de qualitat del Centre

1.1. Disseny de l'oferta formativa

La Universitat i els seus centres disposen de mecanismes per a mantenir i renovar la seva oferta formativa, tot desenvolupant metodologies per a l'aprovació, el control, l'avaluació i la millora periòdica de la qualitat dels ensenyaments. Aquests mecanismes preveuen addicionalment l'eventual suspensió del títol, i també l'atenció als suggeriments i les reclamacions. Per això, cada Centre:

- Es dota d'un òrgan amb capacitat per a gestionar el disseny, el seguiment, la planificació, el desenvolupament i la revisió periòdica dels títols, els seus objectius i les competències associades.
- Disposa de mecanismes que regulen el procés de presa de decisions sobre l'oferta formativa, el disseny de les titulacions i els seus objectius.
- Compta amb l'especificació dels grups d'interès que permet conèixer els que estan implicats en el disseny.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

- Fa el seguiment, planificació, desenvolupament i revisió de les titulacions, els seus objectius i competències associades.
- Fa ús dels procediments que fan possible el disseny, el seguiment, la planificació, el desenvolupament i la revisió de les titulacions, els seus objectius i competències associades.
- Disposa de sistemes de recollida i anàlisi d'informació que permeten valorar el manteniment, l'actualització i la renovació de l'oferta formativa.
- Es dota de mecanismes que faciliten la implementació de les millores derivades del procés de revisió de les titulacions.
- Compta amb mecanismes que permeten retre comptes als principals grups d'interès sobre la qualitat dels ensenyaments.
- Fa la definició dels criteris que fan possible conèixer com el Centre aborda l'eventual suspensió del títol.

Procés

Aquests criteris de disseny de l'oferta formativa s'han contemplat en el disseny i desenvolupament del procés.

P.1.1-01 - Procés per a garantir la qualitat dels programes formatius

P.1.1-02 - Procés per a la suspensió d'ensenyaments

1.2.Desenvolupament de l'ensenyament i altres actuacions orientades als estudiants

El Centres de la URV disposen de procediments que els permeten comprovar que les accions que emprenen, incloent-hi les pràctiques externes i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant. Així com mecanismes que regulen i informen sobre les normatives que afecten als estudiants a través de les guies docents (reglaments, ús de les instal·lacions, calendaris, horaris...)

Per establir la definició de perfils d'ingrés/egrés, admissió i matriculació dels estudiants, cada Centre:

- Disposa de mecanismes que regulen i garanteixen el procés de presa de decisions relacionades amb la definició de perfils d'ingrés/egrés i els criteris d'admissió i matriculació.
- Compta amb mecanismes que faciliten la implementació del seguiment, la revisió i millora de la definició de perfils d'ingrés/egrés i de criteris d'admissió i matriculació.


Per tal de garantir el recolzament i orientació a l'estudiant, metodologia de l'ensenyament i avaluació dels aprenentatges, el Centre:

- Es dota de mecanismes que regulen i garanteixen el procés de presa de decisions relacionades amb els sistemes de recolzament i orientació als estudiants, metodologies d'ensenyament i avaluació dels aprenentatges.
- Fa ús de mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i millora dels sistemes de recolzament i orientació als estudiants, les metodologies d'ensenyament i avaluació dels aprenentatges.

Per dur a terme les pràctiques externes i mobilitat dels estudiants, el Centre:

- Disposa de mecanismes que regulen i garanteixen el procés de presa de decisions relacionades amb les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants.
- Compta amb mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i millora de les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants.

Quant a l'orientació professional dels estudiants, el Centre:

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

- Utilitza mecanismes que regulen i garanteixen el procés de presa de decisions relacionades amb l'orientació professional dels estudiants.
- Es dota de mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i millora dels sistemes d'orientació professional dels estudiants.

En aquest àmbit cal destacar que la URV disposa de processos institucionals de recollida d'informació sobre els resultats d'inserció laboral dels titulats i sobre la satisfacció amb la formació rebuda.

- En primer lloc, la Universitat col·labora amb l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (*AQU Catalunya*) en la realització d'enquestes periòdiques que permeten realitzar un seguiment continu de la inserció laboral dels titulats universitaris de les universitats catalanes. La periodicitat de les enquestes és cada quatre anys. L'objectiu d'aquest procés és conèixer per quines vies es fa la transició dels graduats al món laboral i determinar el grau de satisfacció dels graduats amb la formació rebuda a la Universitat. Fins al moment, s'han realitzat ja dues edicions d'aquest estudi, que constitueix una font essencial d'informació per a la Universitat (i la tercera està en procés). A partir d'aquest estudi general sobre el Sistema Universitari de Catalunya (SUC), i de les dades concretes referides a la URV, la Universitat elabora un informe específic resultats de l'estudi que es difon àmpliament entre els responsables acadèmics, la comunitat universitària i l'entorn empresarial i social.

- En segon lloc, la Universitat realitza un enquesta pròpia que es complementa amb la realitzada per AQU Catalunya als titulats un cop han passat quatre anys des de que van finalitzar els seus estudis universitaris. L'enquesta de valoració es passa als titulats recents, en el moment en que sol·liciten el títol que els acredita com a titulats universitaris, amb l'objectiu d'analitzar diversos aspectes relacionats amb la satisfacció amb la formació rebuda i les seves expectatives d'inserció laboral. Aquestes enquestes es duen a terme de forma continuada i els seus resultats s'analitzen amb periodicitat anual. D'aquesta manera, la Universitat disposa d'evidències sobre el procés d'inserció laboral en dos moments clau, a l'inici de la seva carrera professional i, al final d'un període que englobaria la primera etapa de la vida laboral. Posteriorment, els es fan públics a la comunitat universitària i als centres responsables de les titulacions en particular (comprovar si existeix informe i si realment es difon. L'estudi que hi havia linkat correspon a l'altre procés d'enquesta, el d'AQU)


- Els responsables de l'anàlisi de la informació sobre la inserció laboral i la satisfacció amb la formació rebuda són la Direcció del Centre i l'Equip de Govern de la Universitat, cada un al seu nivell de responsabilitat (titulacions i Universitat). Aquesta informació s'utilitza per a millorar el pla d'estudis a través de diferents processos ja establerts: plans de millora, contractes programa, revisió del pla d'estudis, revisió del mapa de titulacions, etc.

Per gestionar el sistema d'al·legacions, reclamacions i suggeriments, el Centre:

- Disposa de mecanismes que regulen i garanteixen el procés de presa de decisions relacionades amb les al·legacions, reclamacions i suggeriments.
- Compta amb mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i millora dels sistemes d'al·legacions, reclamacions i suggeriments.

Processos

Aquests criteris de desenvolupament de l'ensenyament i altres actuacions orientades als estudiants s'han contemplat en el disseny i desenvolupament dels processos.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

- P.1.2-01.a - Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants en programes de grau
- P.1.2-01.b - Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants en programes de postgrau
- P.1.2-02.a - Procés d'orientació a l'estudiant (Grau)
- P.1.2-02.b - Procés d'orientació a l'estudiant (Màster)
- P.1.2-03 - Procés de desenvolupament de l'ensenyament
- P.1.2-04 - Procés de gestió de la mobilitat de l'estudiant
- P.1.2-05 - Procés de gestió de l'orientació professional
- P.1.2-06.a - Procés de gestió de las pràctiques externes (Grau)
- P.1.2-06.b - Procés de gestió de las pràctiques externes (Màster)
- P.1.2-07 - Procés de gestió de, reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions

1.3. Personal acadèmic i de suport a la docència

La Universitat disposa de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies. Per això:


- Es dota de procediments que els permetin escollir i valorar la informació sobre les seves pròpies necessitat de personal (perfil del la plaça, competències requerides, etc.), d'acord amb la seva política de personal.
- Compta amb mitjans per a recollir i analitzar la informació relativa a les competències i als resultats actuals del seu personal , amb vistes a l'accés, formació, avaluació de la tasca, promoció i reconeixement.
- Té establerta una sistemàtica que li permet controlar, revisar periòdicament i millorar de forma continua la seva política i actuacions relacionades amb el seu personal .
- Disposa de procediments per a regular i garantir els processos de presa de decisions relacionades amb l'accés, avaluació, promoció, formació i reconeixement del personal.
- Identifica la manera en que els grups d'interès participen en la definició de la política de personal i en el seu desenvolupament.
- Indica el procediment (com, qui, quan) seguit per a rendir comptes sobre els resultat de la seva política de personal.

Quant a la definició de la política de personal acadèmic i de suport a la docència, la Universitat:

- Fa ús de l'òrgan amb capacitat per definir i aprovar la política del personal acadèmic i de suport a la docència, l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement.
- Utilitza els procediments de recollida i anàlisi d'informació que permeten conèixer les necessitats de personal acadèmic i de suport a la docència.
- Disposa de mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i la implantació de millores en la política de personal.

Per tal de garantir l'accés del personal acadèmic i de suport a la docència, la Universitat:

- Es dota de mecanismes que regulen i garanteixen la presa de decisions sobre l'accés del personal acadèmic i de suport a la docència.
- Disposa de sistemes de recollida i anàlisi d'informació que permeten conèixer les competències i resultats del personal acadèmic i de suport a la docència amb vistes a l'accés.
- Compta amb mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i la millora en l'accés del personal acadèmic i de supporta la docència.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

Per poder dur a terme la formació del personal acadèmic i de suport a la docència, la Universitat:

- Fa ús de mecanismes que regulen i garanteixen la presa de decisions sobre la formació del personal acadèmic i de suport a la docència.
- Compta amb sistemes de recollida i anàlisi d'informació que permeten conèixer les competències i resultats del personal acadèmic i de suport a la docència amb vistes a la seva formació.
- Utilitza mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i la millora del pla de formació del personal acadèmic i de suport a la docència.

La Universitat, per poder fer l'avaluació, promoció i reconeixement del personal acadèmic i de suporta la docència:

- Es dota de mecanismes que regulen i garanteixen la presa de decisions sobre els models d'avaluació, promoció i reconeixement del personal acadèmic i de suport a la docència.
- Disposa de sistemes de recollida i anàlisi d'informació que permeten conèixer les competències i resultats del personal acadèmic i de suport a la docència amb vistes a la seva avaluació, promoció i reconeixement.
- Compta amb mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i la millora dels models d'avaluació, promoció i reconeixement del personal acadèmic i de suport a la docència.

Processos

Aquests criteris relacionats amb el personal acadèmic i de suport a la docència s'han contemplat en el disseny i desenvolupament dels processos.

- P.1.3-01.a - Procés de definició de la política de PDI
- P.1.3-01.b - Procés de definició de la política de PAS
- P.1.3-02.a - Procés de captació i selecció del PDI
- P.1.3-02.b - Procés de captació i selecció del PAS
- P.1.3-03.a - Procés de formació del PDI
- P.1.3-03.b - Procés de formació del PAS
- P.1.3-04.a - Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI
- P.1.3-04.b - Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PAS

1.4. Serveis i recursos materials


La Universitat i el Centre disposen de mecanismes que els permeten dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.

Quant a la garantia i millora de la qualitat dels recursos materials i serveis, la Universitat i el Centre:

- Disposen de l'òrgan amb capacitat per gestionar els recursos materials i els serveis.
- Compten amb mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i millora dels recursos materials i els serveis.

Pel que fa a la Qualitat del personal d'administració serveis, la Universitat i el Centre:

- Porten a terme l'especificació dels grups d'interès que permeten conèixer els implicats en la definició, la revisió i millora de la política del personal d'administració i serveis.
- Es doten dels mecanismes que permeten retre comptes al personal d'administració i serveis sobre els resultats de la política de personal.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

Processos

Aquests criteris de garantia de la qualitat dels serveis i els recursos materials s'han contemplat en el disseny i desenvolupament dels processos

- P.1.4-01 - Procés de gestió dels recursos materials
- P.1.4-02 - Procés de gestió dels serveis
- P.1.4-03 - Procés de manteniment dels recursos materials*
- P.1.4-04 - Procés d'adquisició de béns (mobles i immobles) i serveis**
- P.1.4-05 - Procés de gestió dels serveis del Centre

*Procés en fase de revisió degut a una reorganització interna de la Universitat, ja que s'estan creant les Oficines Logístiques de Campus, que integraran estructures que actualment pertanyen als centres i als serveis centrals. L'objectiu del procés és el de mantenir i conservar els diversos recursos materials de la Universitat (equipaments i instal·lacions) per a garantir-ne el funcionament correcte i d'acord amb les normatives vigents, així com la seva seguretat. No s'adjunta.

**Procés en vies d'adaptació a la nova llei de contractes del sector públic, Llei 30/07, que va entrar en vigor l'1 de maig de 2008. L'objectiu del procés és el d'adquirir béns (mobles i immobles) i serveis per tal de dur a terme les activitats encomanades de forma adequada i fer-ho seguint la normativa aplicable. No s'adjunta.


1.5. Resultats de la formació

El Centre disposa de procediments que li permeten garantir que es mesuren, s'analitzen i s'utilitzen els resultats (de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels diferents grups d'interès) per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments. Per a fer-ho:

- Compta amb l'òrgan amb capacitat per gestionar l'anàlisi i utilització dels resultats de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels grups d'interès.
- Disposava de mecanismes per a obtenir la informació sobre les necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès en relació amb la qualitat de les titulacions.
- Fa ús de sistemes de recollida i anàlisi d'informació que faciliten les dades relatives als resultats d'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels diferents grups d'interès
- Es dota de mecanismes que regulen i garanteixen el procés de presa de decisions sobre els resultats de l'aprenentatge.
- Utilitza procediments que permeten retre comptes sobre els resultats de l'aprenentatge.
- Compta amb mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i millora contínua dels resultats de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels grups d'interès, i de la fiabilitat de les dades utilitzades; així com estratègies per millora aquests resultats.
- Fa ús d'estratègies i sistemàtiques per a introduir millores en els resultats.
- Disposava dels procediments necessaris per a regular i garantir els processos de presa de decisions relacionades amb els resultats.
- Estableix la manera en que els grups d'interès s'impliquen en la mesura, l'anàlisi i la millora dels resultats.

Procés

Aquests criteris relatius als resultats de la formació s'han contemplat en el disseny i desenvolupament del procés.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

P.1.5-01 - Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu

1.6. Informació pública

La Universitat i el Centre disposen de mecanismes que permeten garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes. És per això que:

- Disposen de l'òrgan amb capacitat per gestionar la publicació d'informació actualitzada de les titulacions.
- Fan ús de mecanismes que regulen i garanteixen els processos de presa de decisions sobre la publicació d'informació actualitzada de les titulacions.
- Compten amb procediments que fan possible informar als grups d'interès sobre:
 - La oferta formativa, objectius i planificació de les titulacions.
 - Les polítiques d'accés i d'orientació dels estudiants.
 - La metodologia d'ensenyament, aprenentatge i avaluació.
 - La política de mobilitat i els programes de pràctiques externes.
- Utilitzen procediments que permeten informar als grups d'interès sobre els resultats de l'aprenentatge.
- Es doten de mecanismes que fan possible informar als grups d'interès sobre els resultats de la inserció laboral.
- Disposen de mecanismes que permeten informar sobre els resultats de la satisfacció dels grups d'interès.
- Fan ús de mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i millora de la informació pública que es facilita als grups d'interès.

Procés

Els criteris de garantia de la qualitat sobre la informació pública s'han contemplat en el disseny i desenvolupament del procés.





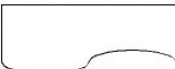


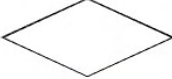

P.1.6-01 - Procés de Publicació d'informació sobre titulacions


4.3. Processos

En aquest apartat es presenten el conjunt de processos dissenyats a nivell d'universitat per a garantir la qualitat de les titulacions.

La documentació de cada procés està constituïda per una fitxa que conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, incloent el seu diagrama de flux; i els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament del procés (formularis, registres, models d'enquestes, etc.)

La taula que figura a continuació, descriu el significat donat a cadascun dels pictogrames utilitzats en els diagrames de flux:


	Inici / Fi del procés
	Activitat a desenvolupar
	Responsable de l'activitat
	Accions d'orientació prèvies
	Marc de referència
	Evidència documental de la realització d'una activitat
	Procés relacionat
	Punt de control / decisió
	Senyalització de continuïtat del procés

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.0-01 PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

**PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA

POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT**

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, h, j, k	Grup de treball - UQP

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.0-01 PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.0-01

b. Nom del procés

Procés per a l'elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat.

c. Tipus de procés

Estratègic

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés és establir la metodologia a aplicar en l'elaboració i la revisió de la Política i els Objectius de Qualitat del Centre.

Per Política de Qualitat s'entén el conjunt d'interaccions globals i l'orientació d'una organització relatives al compromís amb la qualitat del servei cap al seu usuari i cap a les parts interessades. Els Objectius de Qualitat són la relació d'aspectes, propostes i intencions a assolir amb el propòsit de millorar la institució.

La política i els objectius de qualitat dels Centres de la Universitat han de ser coherents amb els que ha definit la Universitat al seu Pla Estratègic.

Aquest procés serà d'aplicació tant per a la definició inicial de la Política i els Objectius de Qualitat com per a les seves revisions periòdiques que s'efectuaran amb caràcter anual, tal i com s'estableix al Model d'Assegurament Intern de la Qualitat Docent de la URV adaptat al Centre.

L'equip de Direcció ha d'assegurar que aquesta política de qualitat:

- és adequada al propòsit del Centre,
- inclou un compromís d'acomplir els requisits i de millorar contínuament l'eficàcia del sistema de gestió interna de la qualitat,
- proporciona un marc de referència per a establir i revisar els objectius de qualitat
- és comunicada i entesa dins del Centre, i
- és revisada per a la seva continua adequació.


e. Descripció del procés

Els Centres de la Universitat són conscients que han de consolidar una cultura de la qualitat, basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament. Així, realitzaran una declaració pública i per escrit de la seva política i objectius de qualitat, que arribin a totes les titulacions oficials que s'imparteixen a la Facultat i de la que, per tant, són responsables. Veure l'annex amb la carta de compromís del Centre.

Els mecanismes que s'establiran per a elaborar i revisar la política i els objectius de qualitat son els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

Per definir la política de qualitat del centre, l'equip de direcció té en compte el pla estratègic i la política de qualitat de la Universitat, i els criteris i directrius de l'EEES, entre d'altres documents marc contemplats a nivell institucional. Per a revisar la política de qualitat, s'analitzarà la informació recollida de les enquestes de

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.0-01 PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

satisfacció dels usuaris del Centre, les queixes i els suggeriments, i les accions correctives derivades les accions de millora.

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

Amb la periodicitat definida pel Centre durant la implantació del SIGC, es revisarà la política i els objectius de Qualitat atenent a la informació recollida durant el període de vigència a partir dels indicadors que es definiran, també, en la fase de implantació del SIGQ.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

La Unitat de Qualitat i Planificació realitza la revisió tècnica de la proposta de Política de Qualitat de l'Equip de Direcció del Centre. Un cop elaborada la nova versió, actualitzada i apropiada al context del centre, es presentarà a la Junta de Centre perquè sigui aprovada, i se'n faci la difusió pertinent.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Aquesta fase comença amb la definició de les activitats de difusió per part de l'Equip de Direcció, que han de contemplar tots els agents interessats en les activitats del Centre. Es disposa de diferents mecanismes i moments previstos per a la rendició de comptes: Junta de Centre, reunions específiques, pàgina web, trameses, memòria del Centre, etc.

Dins del procés de revisió anual del SGIQ s'inclourà la Política de Qualitat per si s'haguessin produït, durant aquest període, circumstàncies d'importància que impliquen un canvi de la Política. Pel que fa als Objectius de Qualitat, es farà un seguiment anual d'aquests a fi de posar en funcionament accions correctives en el cas de detectar-se desviacions. Així mateix, dins del procés de revisió anual del SGIQ, es comprovarà la consecució dels Objectius i es revisaran en funció dels resultats i la informació d'entrada al procés.

f. Característiques del procés

1. Entrades


- Pla Estratègic de Qualitat URV
- Política de Qualitat URV
- Objectius de Qualitat de la URV
- Criteris i directrius adaptació al l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES)
- Visió i missió de la URV
- Contractes programa: departament, centre, generalitat
- Queixes/suggeriments
- Enquestes de satisfacció
- Canvis a les directrius
- Accions correctives

2. Sortides

- Política i Objectius de Qualitat del Centre.

3. Usuaris

- Estudiants, Personal Docent i Investigador i Personal d'Administració i Serveis

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.0-01 PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

4. Propietari / Gestor

- Equip de Direcció / Membre delegat de l'Equip de Direcció com a responsable de qualitat

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen per mitjà dels següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Equip de Direcció (ED):**
 Analitzar els elements de context.
 Definir la Política i els Objectius de Qualitat.
 Revisar la Política i els Objectius de Qualitat.
 Modificar i millorar la Política i els Objectius de Qualitat.
 Definir el contingut de la informació de difusió, cap a qui va dirigida i la manera de fer-ho.
- **Unitat de Qualitat i Planificació (UQP):**
 Fer la revisió tècnica de la política i objectius.
- **Junta de Centre (JdC):**
 Decidir si la Política i els Objectius de Qualitat del Centre segueixen sent apropiats
 Aprovar la Política i els Objectius de Qualitat del Centre.
 Difondre de la Política i els Objectius de Qualitat del Centre.
- **Oficina de Suport al Deganat (OSD):**
 Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- Tenir els Objectius de qualitat revisats i actualitzats a l'inici de cada curs acadèmic.

h. Indicadors


- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències:

- Política i objectius de Qualitat
- Acta d'aprovació de la Política i Objectius de Qualitat
- Pla de comunicació
- Acta de la revisió de la política de qualitat i els objectius de qualitat
- Document de política i objectius de qualitat actualitzats / revisats anualment.

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.0-01 PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

k. Documentació addicional.

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Qualitat URV.
- Política de Qualitat URV.
- Objectius de Qualitat de la URV.
- Model d'Assegurament Intern de la Qualitat Docent.
- Estàndards d'acreditació de títols d'AQU Catalunya
- Guia d'Avaluació d'ensenyaments universitaris d'AQU Catalunya
- Estàndards de certificació de proves pilot d'adaptació a l'EEES d'AQU Catalunya
- Estàndards i directrius per a l'assegurament de la Qualitat a l'Espai Europeu d'Educació Superior d'ENQA

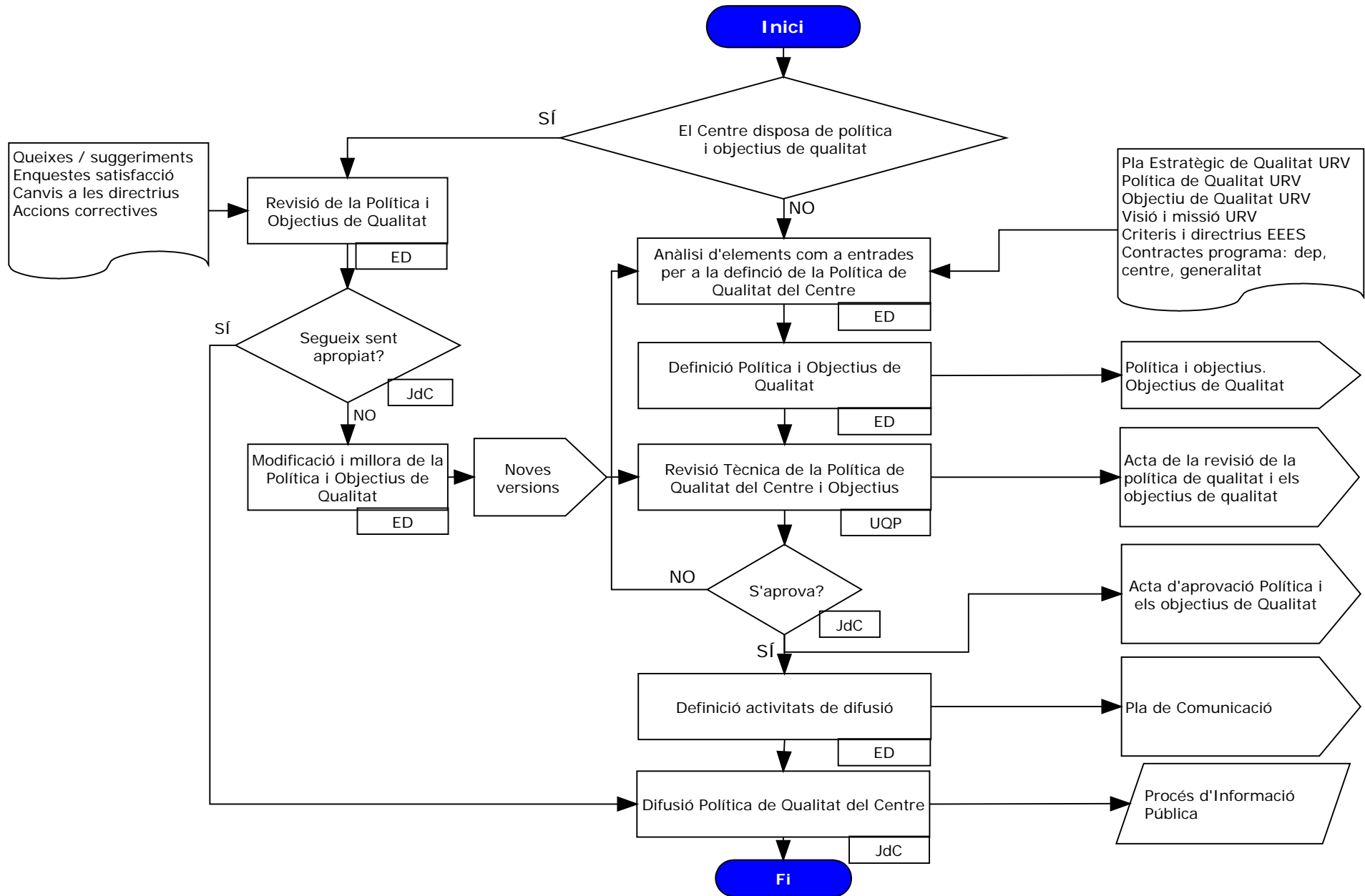
m. Normativa relacionada:


- Estatut de la Universitat.
- Reglaments del Claustre, Consell de Govern, Consell Social.
- Reglament de Regim Intern del Centre.

n. Sistemes d'informació

- DOCnet- perfil de Qualitat
- BSCW
- Web


o. Diagrama de flux del procés



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, g, h, j, k	Grup de treball – Centres/USM
0.2	22/04/09		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.1-01

b. Nom del procés

Procés per a garantir la qualitat dels programes formatius.

c. Tipus de procés

Estratègic

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés es descriure els mecanismes implantats a la URV i als seus centres per tal de garantir la qualitat dels programes formatius, així com el seu funcionament. Els mecanismes posats en marxa permeten el disseny, aprovació, control i revisió dels programes formatius, amb l'objectiu de mantenir i renovar adequadament la seva oferta de la universitat. Es tracta d'un procés transversal.

Aquest procés serà d'aplicació a la revisió i control del pla d'estudis, tenint en compte el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat dels programes formatius són els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

L'Equip de Direcció del Centre, en col·laboració amb els Departaments i Instituts participants, revisa i analitza la informació relativa al programa formatiu tenint en compte el marc de referència.


- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

Periòdicament es revisen les directrius del Reial Decret en el que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris. En el procés es revisen tots els aspectes relacionats amb les directrius generals per a l'aprovació dels nous plans d'estudi. Si algun dels aspectes no és adequat, es plantejarà la redefinició de l'aspecte en qüestió o bé el desenvolupament d'un nou pla d'estudis.

La implementació de les propostes de millora procedents d'aquest mecanisme de revisió es duen a terme per part del Centre tal y com es recull en el procés P1.1-01. Procés per a garantir la qualitat dels programes formatius, concretament en el subprocés "Implantació de les titulacions oficials".

D'altra banda, s'ha establert un mecanisme de revisió de la qualitat del programa formatiu, inclòs en el procés anual de revisió del SIGC que du a terme la de l'Equip de Direcció del Centre o l'Òrgan Responsable del POP, quan es tracta d'un doctorat. Així, s'avalua com s'ha desenvolupat el programa formatiu i si han existit incidències. Les propostes de millora procedents de l'aplicació d'aquest mecanisme són implantades pel responsable corresponent a nivell de centre seguint la sistemàtica definida en el procés p1.5-01 Procés d'anàlisi de resultats i millora del programa formatiu.

Com a tercer mecanisme de regulació de la millora contínua, la URV disposa de una normativa per al disseny i implantació de plans de millora derivats de

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

processos de seguiment i avaluació de la qualitat, aprovada per la Junta de Govern (ara Consell de Govern) en febrer de 2000, la Normativa d'aplicació i seguiment dels resultats dels processos d'avaluació dels ensenyaments i serveis, que es pot consultar en:

http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organos_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/universitaria/docencia/html/seguiment_aval_enseny.htm

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Els resultats de la revisió del funcionament del programa formatiu son tramesos a la Comissió del Títol, que iniciarà un procés de millora i redefinició del programa formatiu si existeixen mancances.

La Junta de Centre revisa l'oferta formativa i en determina la seva adequació. Si aquesta oferta no fos adequada, es plantejarà la suspensió del títol i/o el desenvolupament d'un nou pla d'estudis. En el cas del doctorat, l'Òrgan Responsable del POP en seria el responsable.


- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

L'Equip de Direcció del Centre o l'Òrgan Responsable del POP informa a la comunitat universitària i als grups d'interès de les modificacions que es produeixen en el programa formatiu com a conseqüència de la revisió. El procés conclou amb l'elaboració d'un informe i el rendiment de comptes a tots els agents interessats.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- LOMLOU - Llei Orgànica de Modificació de la LOU
- LUC - Llei d'universitats de Catalunya
- Reial Decret 1393/2007, de 29 de Octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris
- Criteris i directrius de programació universitària de Catalunya
- Criteris i directrius d'avaluació del programa VERIFICA
- Criteris i directrius definits per la URV
- Normativa acadèmica
- Normativa d'estudis oficials de postgrau de la URV
- Normativa dels ensenyaments de doctorat
- Protocolo de Evaluación de Títulos Universtarios Oficiales
- Guia de Apoyo para la elaboración de la memoria, ANECA
- Descriptors de Dublín
- Conferències de Degans
- Llibre Blanc ANECA
- Directrius per obtenir i mantenir la Menció de Qualitat de l'ANECA
- Referents nacionals/internacionals
- Benchmarking
- Agents i associacions professionals
- Consell Assessor
- Estudiants
- Pla d'estudis anterior
- Dades i indicadors de titulació

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

1. Oferta
2. Demanda
3. Matrícula de nou ingrés
4. Matrícula
5. Titulats
6. Taxes de rendiment acadèmic

2. Sortides / Serveis que s'ofereixen

- Memòria per a la sol·licitud de Títols Oficials.
- Oferta d'ensenyaments oficials.

3. Usuaris

- Alumnes.

4. Propietari / Gestor

- Centre / Equip de Direcció, Òrgan Responsable del POP


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS
- Consell Social
- Futurs estudiants
- Ocupadors


6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Comissió de coordinació de graus (C. Grau):**
 Proposar el Mapa d'ensenyaments de Grau de la URV.
 Identificar sinèrgies entre els diferents ensenyaments.
 Interpretar els criteris d'organització generals dels plans d'estudi i proposar, si s'escau, modificacions al Consell de Govern.
 Facilitar la implicació de tots els estaments de la universitat que han d'intervenir en el procés per a poder generar una estratègia de treball conjunta.
- **Comissions de branca (C. Branca):**
 Fer propostes que han de ser valorades pels Centres, i elevades posteriorment a la Comissió de Graus, en relació a:
 Mapa d'ensenyaments de Grau de la branca.
 Matèries bàsiques de la branca i les seves competències.
 Minors i altres sinèrgies entre ensenyaments de centres diferents.
- **Comissions de Centres (C. Centre):**
 Cada centre s'organitzarà de la forma que cregui convenient i constituirà les comissions que estimi oportú per tal de dur a terme les següents tasques:
 - Proposta del Mapa d'ensenyaments de cada Centre que, posteriorment, trasllada a la Comissió de branca per a la seva valoració.
 - Definició de les matèries bàsiques de tots els ensenyaments que, després, es presenten a la Comissió de branca.


 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

- Definició de les competències bàsiques i les proposa a la Comissió de branca.
 - Definició del perfil del titulat.
 - Elaboració de l'estructura general de l'ensenyament.
 - Confirma/sol·licita els minors que la Comissió de branca ha definit o en proposa de propis.
 - Elaboració de les Memòries de Grau.
- **Gabinet de Comunicació i Relacions Externes (GCiRE):**
Difusió de l'oferta formativa.
 - **Oficina de Suport al Deganat/Direcció (OSD):**
Difusió de l'oferta formativa.
Recollir les evidències d'aquest procés.
 - **Comissió d'Ordenació Acadèmica i Científica (COAC):**
Aprovar Propostes d'interès.
Informar del Mapa d'ensenyaments.
Informar al Consell de Govern sobre la memòria per a la sol·licitud de Títols Oficials.
Analitzar i informar la proposta definitiva de la memòria del POP
Analitzar la proposta inicial de la memòria POP
Aprovar la proposta definitiva de la memòria POP
 - **Consell de Govern (CdG):**
Aprovar les propostes d'interès.
Aprovar el Mapa d'ensenyaments.
Aprovar la Memòria per a la sol·licitud de Títols Oficials.
 - **Junta de Centre (JdC):**
Revisar l'oferta formativa del Centre decidint la seva adequació.
Aprovar:
 - Mapa d'ensenyaments.
 - Memòria per a la sol·licitud de Títols Oficials.
 - Proposta la proposta inicial del POP
 - Proposta definitiva de la memòria POP.
Elaborar la proposta definitiva
 - **Òrgan responsable del POP (ORPOP)**
Presentar la proposta inicial del POP
Elaborar la proposta definitiva
Supervisar que s'acompleixin tots els aspectes del programa formatiu per a garantir la seva qualitat.
Rendir comptes a les parts implicades.
Revisar el compliment dels criteris de suspensió d'ensenyaments.
 - **Consell Social (C. Social):**
Informa favorablement la memòria per a la sol·licitud de Títols Oficials.
Aprovar el mapa d'ensenyaments.
 - **Centre:**
Elaborar la "Memoria para la solicitud de Títulos Oficiales".

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

Definir i justificar el contingut de la memòria
Elaborar la proposta inicial del POP

- **Departaments (Dept):**
Col·labora amb el Centre en elaborar la "Memoria para la solicitud de Títulos Oficiales".
Aprovar línies d'investigació i PDI directors de tesis
- **Instituts de Recerca (IR)**
Col·labora amb el Centre en elaborar la "Memoria para la solicitud de Títulos Oficiales".
Aprovar línies d'investigació i PDI directors de tesis
- **Rector**
Tramitar la sol·licitud de verificació de l'ensenyament
Presentar la sol·licitud de verificació al Consell de Universitats.
- **Consell Universitats (CU)**
Verificació del títol oficial
- **Deganat:**
Tramitar la memòria al VPAR i GTR.
- **Degà / Director:**
Revisar el compliment dels criteris de suspensió d'ensenyaments.
- **Equip de Direcció (ED):**
Supervisar que s'acompleixin tots els aspectes del programa formatiu per a garantir la seva qualitat.
Elaborar la memòria anual.
Rendir comptes a les parts implicades.
Revisar el compliment dels criteris de suspensió d'ensenyaments.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Responsable de l'activitat docent.
Recopilar dades d'indicadors.
Analitzar els resultats.
Elaborar la memòria anual de l'ensenyament
- **Coordinador Màster (CM)**
Responsable de l'activitat docent.
Recopilar dades d'indicadors.
Analitzar els resultats.
Elaborar la memòria anual de l'ensenyament
- **Coordinador Doctorat (CD)**
Responsable de l'activitat docent.
Recopilar dades d'indicadors.
Analitzar els resultats.
Elaborar la memòria anual de l'ensenyament

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

- **Gabinet Tècnic del Rectorat (GTR)**
Recopilar dades d'indicadors.
- **Departament d'Innovació, Universitats i Empresa (DIUE-CIC)**
Programació Universitària
- **Registre de Universitats, Centres y Títols (RUCT)**
Inscripció del títol al RUCT
- **Escola Postgrau i Doctorat (EPiD)**
Tramitar sol·licitud de verificació del títol de doctorat
Presentació sol·licitud de verificació del títol al Consejo Universidades
Difusió de l'oferta formativa
- **Comissió de Postgrau i Doctorat (CPiD)**
Emetre informe d'adequació dels criteris de programació
Emetre informe de qualitat de la proposta inicial del POP

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, seran definits pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors


- No aplicable en fase de disseny, seran definits pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Pla de treball
- Propostes de títols de graus presentades pels Centres
- Acta d'aprovació de la proposta de Mapa
- Acta d'aprovació de Mapa
- Document Mapa de Grau URV
- Memòria per a la sol·licitud de títols
- Imprès de la sol·licitud per a la verificació de títols
- Difusió de l'oferta formativa:
 - Web del Centre / web de l'EPiD
 - Guia docent (DOCnet)
 - Jornades de portes obertes
 - Jornades per a secundària
 - Fires – URV
 - Conferències i xerrades
 - Setmana de la ciència
 - Material de difusió
- Acta de la revisió periòdica de l'oferta/programes formatius
- Programes formatius actualitzats / revisats anualment.
- Acta de la revisió de compliment del criteris de suspensió d'ensenyaments.
- Programació acadèmica anual.

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, seran definits pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGQ.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, seran definits pel Centre durant la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- Pla d'estudis del programa formatiu.
- Model d'assegurament de la Qualitat Docent.
- Pla Estratègic de Qualitat URV.
- Planificació estratègica del Centre.

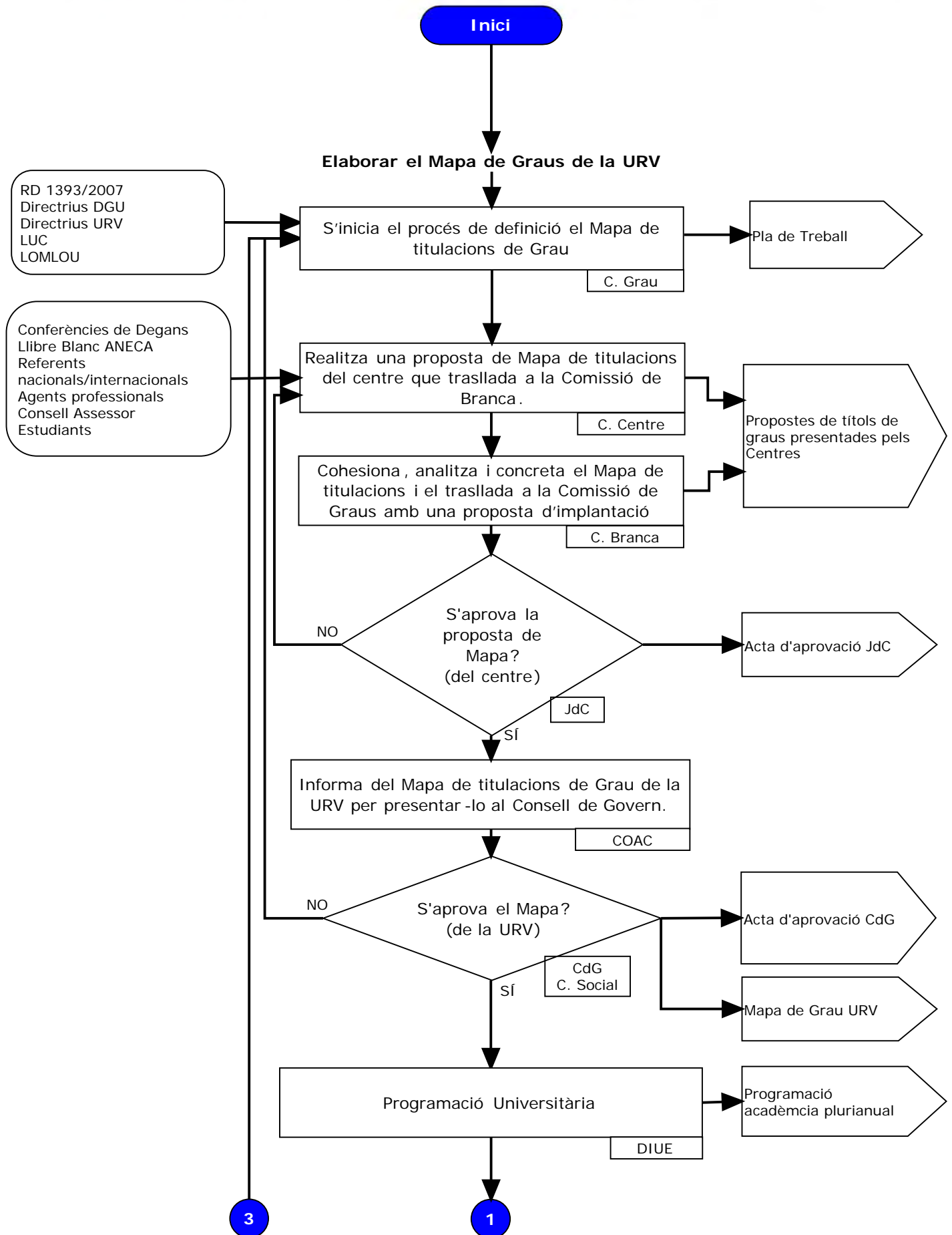
m. Normativa relacionada

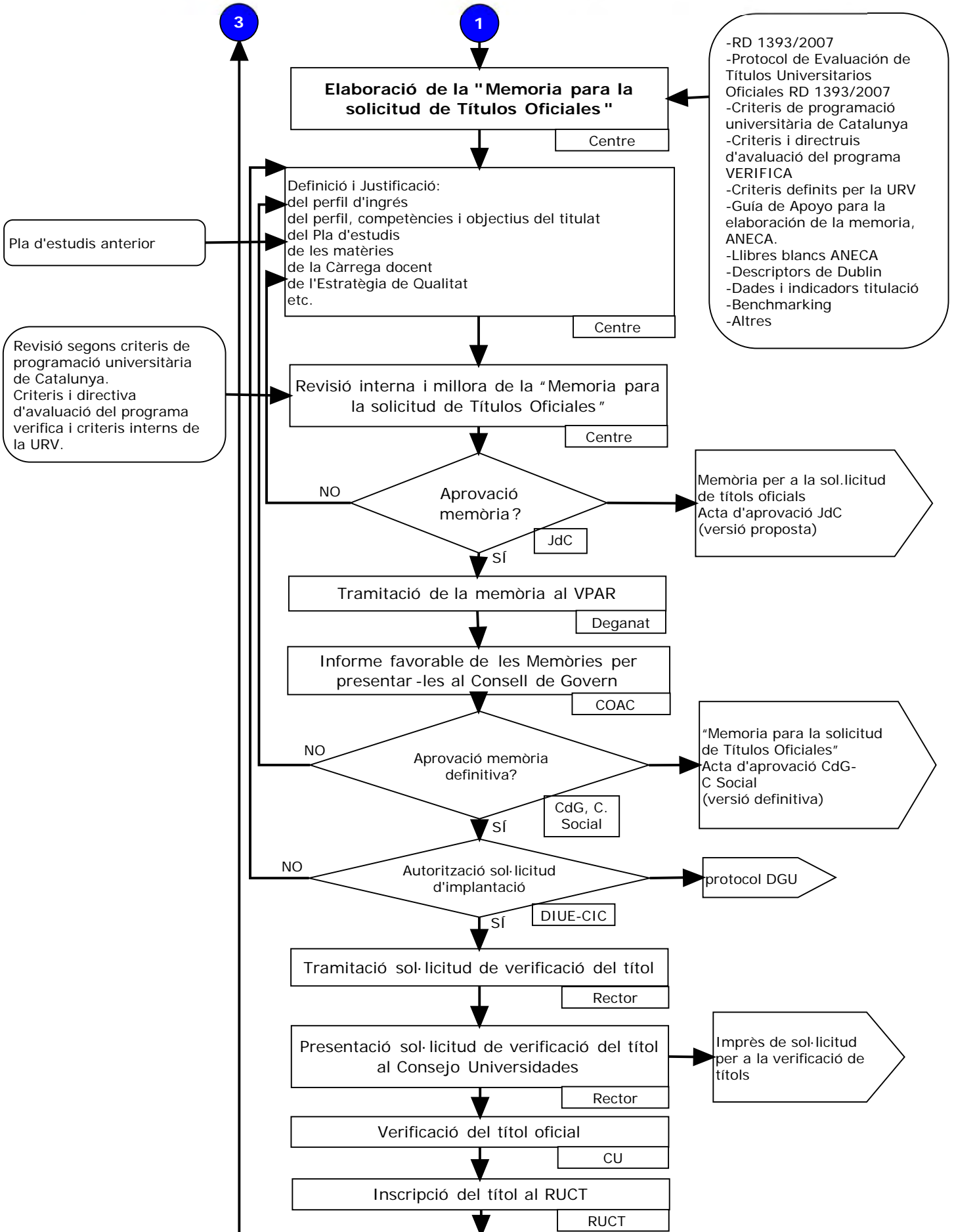
- Estatut de la Universitat.
- Reglaments de Claustre, Consell de Govern, Consell Social.
- Reglament de Règim Intern del Centre.
- Normativa acadèmica.
- Normativa d'estudis oficials de postgrau de la URV.
- Normativa dels ensenyaments de doctorat.
- LOMLOU - Llei Orgànica de Modificació de la LOU.
- LUC - Llei d'universitats de Catalunya.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.

n. Sistemes d'informació

- DOCnet
- DOCnet- Qualitat

o. Diagrama de flux del procés





- RD 1393/2007
- Protocol de Evaluación de Títulos Universitarios Oficiales RD 1393/2007
- Criteris de programació universitària de Catalunya
- Criteris i directrues d'avaluació del programa VERIFICA
- Criteris definits per la URV
- Guia de Apoyo para la elaboración de la memoria, ANECA.
- Llibres blancs ANECA
- Descriptors de Dublin
- Dades i indicadors titulació
- Benchmarking
- Altres

Pla d'estudis anterior

Revisió segons criteris de programació universitària de Catalunya. Criteris i directiva d'avaluació del programa verifica i criteris interns de la URV.

Memòria per a la sol.licitud de títols oficials
Acta d'aprovació JdC (versió proposta)

"Memoria para la solicitud de Títulos Oficiales"
Acta d'aprovació CdG-C Social (versió definitiva)

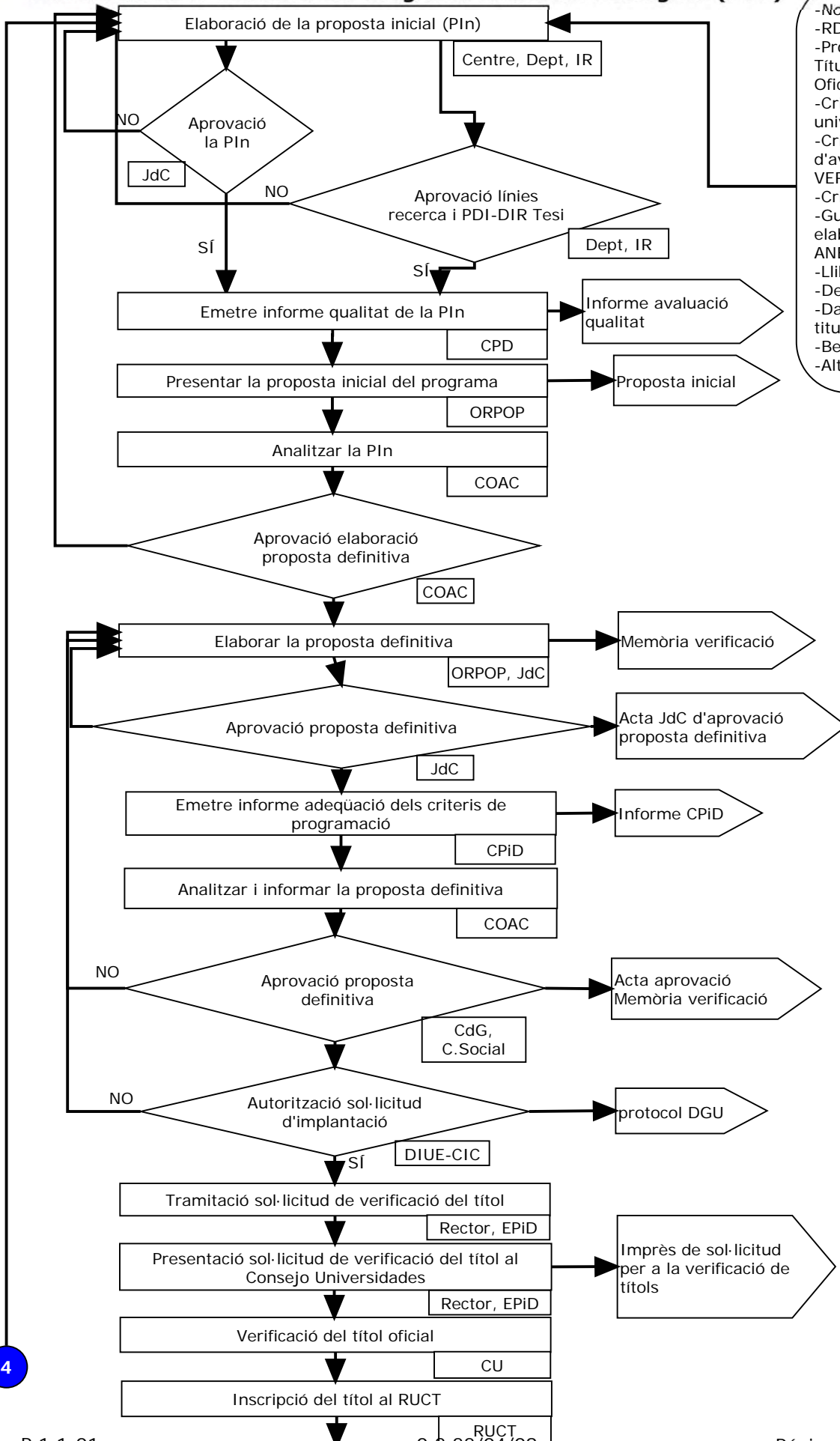
protocol DGU

Impres de sol·licitud per a la verificació de títols



Elaboració de la memòria del Programa Oficial de Postgrau (POP)

- Normativa aplicable
- RD 1393/2007
- Protocol de Evaluación de Títulos Universitarios Oficiales RD 1393/2007
- Criteris de programació universitària de Catalunya
- Criteris i directrius d'avaluació del programa VERIFICA
- Criteris definits per la URV
- Guia de Apoyo para la elaboración de la memoria, ANECA.
- Llibres blancs ANECA
- Descriptors de Dublin
- Dades i indicadors titulació
- Benchmarking
- Altres

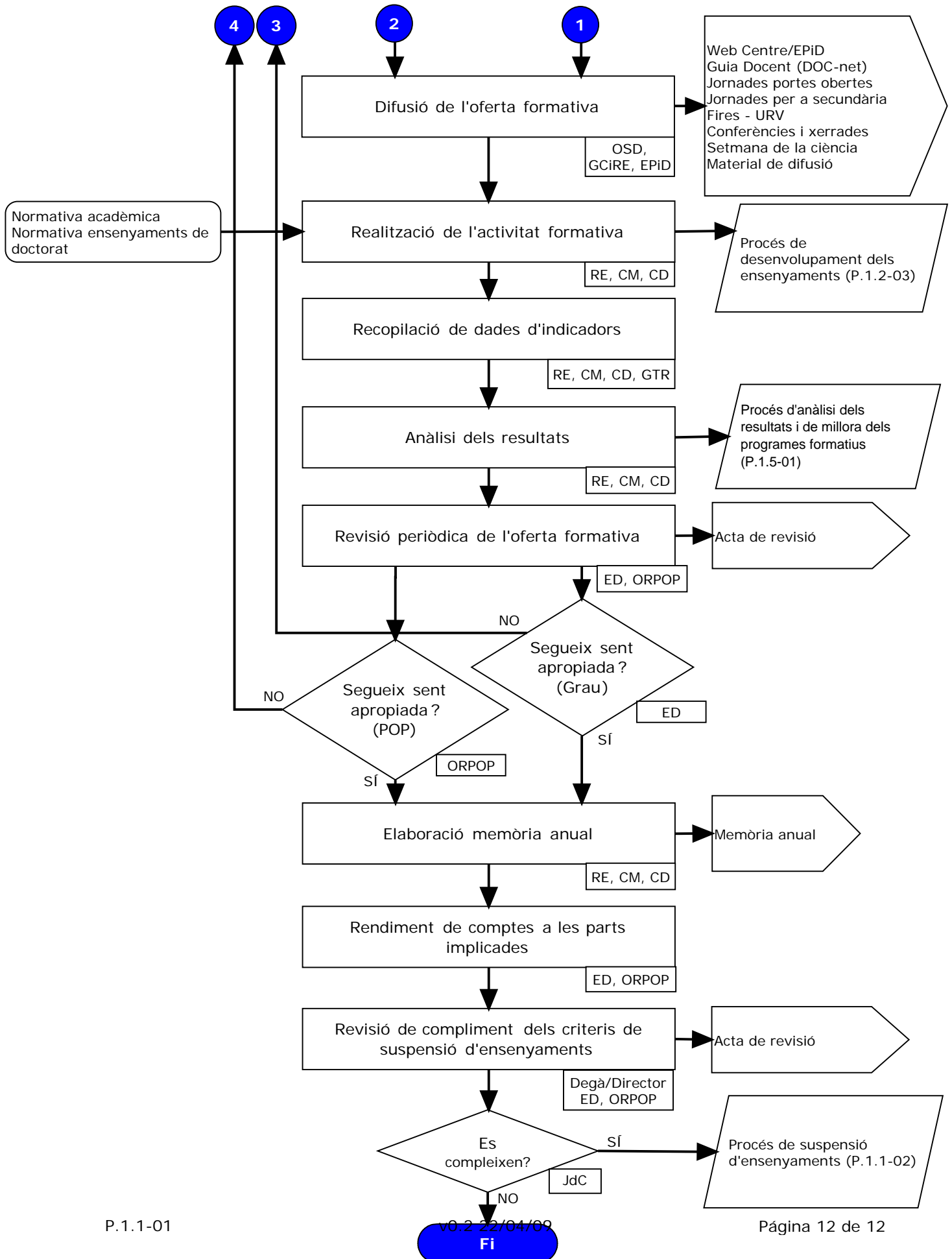



3

3 4

2


Implantació dels ensenyaments oficials



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

PROCÉS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	14/01/2009	Versió Inicial	Grup de treball - Centres
0.1	22/04/09		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FICHA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.1-02

b. Nom del procés

Procés per a la suspensió d'ensenyaments.

c. Tipus de procés

Fonamental.

d. Objectiu del procés

El objectiu d'aquest procés es descriure com s'apliquen els criteris per a la suspensió d'ensenyaments i com el centre abordaria l'eventual suspensió d'un ensenyament.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir que es du a terme correctament l'eventual suspensió d'un ensenyament, amb totes les garanties per a l'alumnat són els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

L'Equip de Direcció del Centre revisa i analitza la informació relativa als criteris per a la suspensió d'ensenyaments tenint en compte el marc de referència.


- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

Els criteris propis per a la possible suspensió de l'ensenyament seran revisats de forma periòdica pels propis responsables acadèmics de la titulació i l'equip de Govern de la Universitat. La Universitat definirà, durant el període d'implantació de l'ensenyament, el procés per mitjà del qual aquests criteris seran revisats, actualitzats de forma periòdica i aprovats, així com la periodicitat amb la que aquest procés es durà a terme. De la mateixa manera, s'actualitzaran de forma periòdica els criteris i directrius externes per a la suspensió d'ensenyaments procedents dels òrgans i administracions competents.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions.**

La Universitat ha definit els criteris bàsics sobre la base dels quals es pot interrompre temporalment o definitiva la impartició d'un ensenyament. Aquests són:

- **Criteris de viabilitat econòmica del títol.** La Universitat te que disposar dels recursos econòmics, materials i humans suficients i adequats per oferir l'ensenyament amb els nivells de qualitat preestablerts.
- **Criteris de demanda d'accés.** En funció de la demanda d'accés a l'ensenyament i el nombre total de matriculats.
- **Criteris de rendiment acadèmic.** En funció dels resultats acadèmics aconseguits per l'ensenyament, en termes de taxa d'èxit, taxa d'abandó, taxa de graduació, taxa d'eficiència i altres indicadors que en el seu moment es van definir com estratègics.
- **Criteris d'adequació científica i professional de l'ensenyament.** En funció de si es donen les modificacions o evolucions en l'àmbit científic o en

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

el desenvolupament de la carrera professional de tal magnitud que eliminin la raó de ser de l'ensenyament tal i com l'ofereix la Universitat.

- **Criteris de qualitat.** L'ensenyament te que complir els nivells de qualitat que la Universitat ha establert en referència a la docència, el professorat, el personal de suport, els recursos materials i els serveis.

En l'annex 1 s'adjunten les propostes de criteris per a la suspensió d'ensenyaments.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

L'Equip de Direcció del Centre i la Universitat informen a la comunitat universitària i als grups d'interès de la suspensió de l'ensenyament com a conseqüència de la revisió dels criteris bàsics, així com dels tràmits a realitzar per l'alumnat afectat per la suspensió.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Criteris de les administracions competents.
- Informes de l'entorn nacional i internacional.
- Normatives que regulen la possible extinció de l'ensenyament.
- Reials Decrets publicats al BOE
- Criteris URV:
 - Criteris de viabilitat econòmica de l'ensenyament
 - Criteris de demanda d'accés
 - Criteris de rendiment acadèmic
 - Criteris d'adequació científica i Professional de l'ensenyament
 - Criteris de qualitat
- Calendaris d'extinció.
- Canvis en l'ensenyament.
- Cancel·lació línies de recerca.

2. Sortides / Serveis que s'ofereixen

- Suspensió d'ensenyaments Oficials.

3. Usuaris


- Alumnes.

4. Propietari / Gestor

- Centre / Equip de Direcció, Òrgan Responsable del POP

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS
- Consell Social
- Futurs alumnes
- Ocupadors

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Consell de Govern (CdG):**
Definir i aprovar els criteris per a la suspensió d'ensenyaments
Decidir si es pot o es deu interrompre un ensenyament
- **Consell Social (C. Social):**
Decidir si es pot o es deu interrompre un ensenyament
- **Junta del Centre (JdC):**
Seguiment i aplicació dels criteris per a la suspensió d'ensenyaments
Adoptar garanties per a l'alumnat davant l'extinció d'un ensenyament
- **Comissió d'Ordenació Acadèmica i Científica (COAC):**
Seguiment i aplicació dels criteris per a la suspensió d'ensenyaments
- **Equip de Direcció del Centre (ED)**
Executar l'ordre de suspensió
- **Servei de Gestió Acadèmica (SGA)**
Suspendre administrativament l'ensenyament
- **Òrgan responsable del POP (ORPOP) / Òrgan Responsable del Doctorat (ORD)**
Seguiment i aplicació dels criteris per a la suspensió d'ensenyaments
Adoptar garanties per a l'alumnat davant l'extinció d'un ensenyament
- **Comissió de Postgrau i Doctorat (CPiD)**
Seguiment i aplicació dels criteris per a la suspensió d'ensenyaments

g. Compromís de qualitat


- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadores

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Informe COAC
- Acta d'aprovació de la Junta del Centre
- Acta d'aprovació del Consell de Govern
- Acta/informe Consell Social
- Informació sobre el procés als agents d'interès.
- Publicació en el RUCT
- Publicació en el DOGC
- Publicació en el BOE

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGQ.

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- Pla d'estudis del programa formatiu.
- Model d'assegurament de la Qualitat Docent de la URV.
- Pla Estratègic de Qualitat URV.
- Planificació estratègica del Centre.

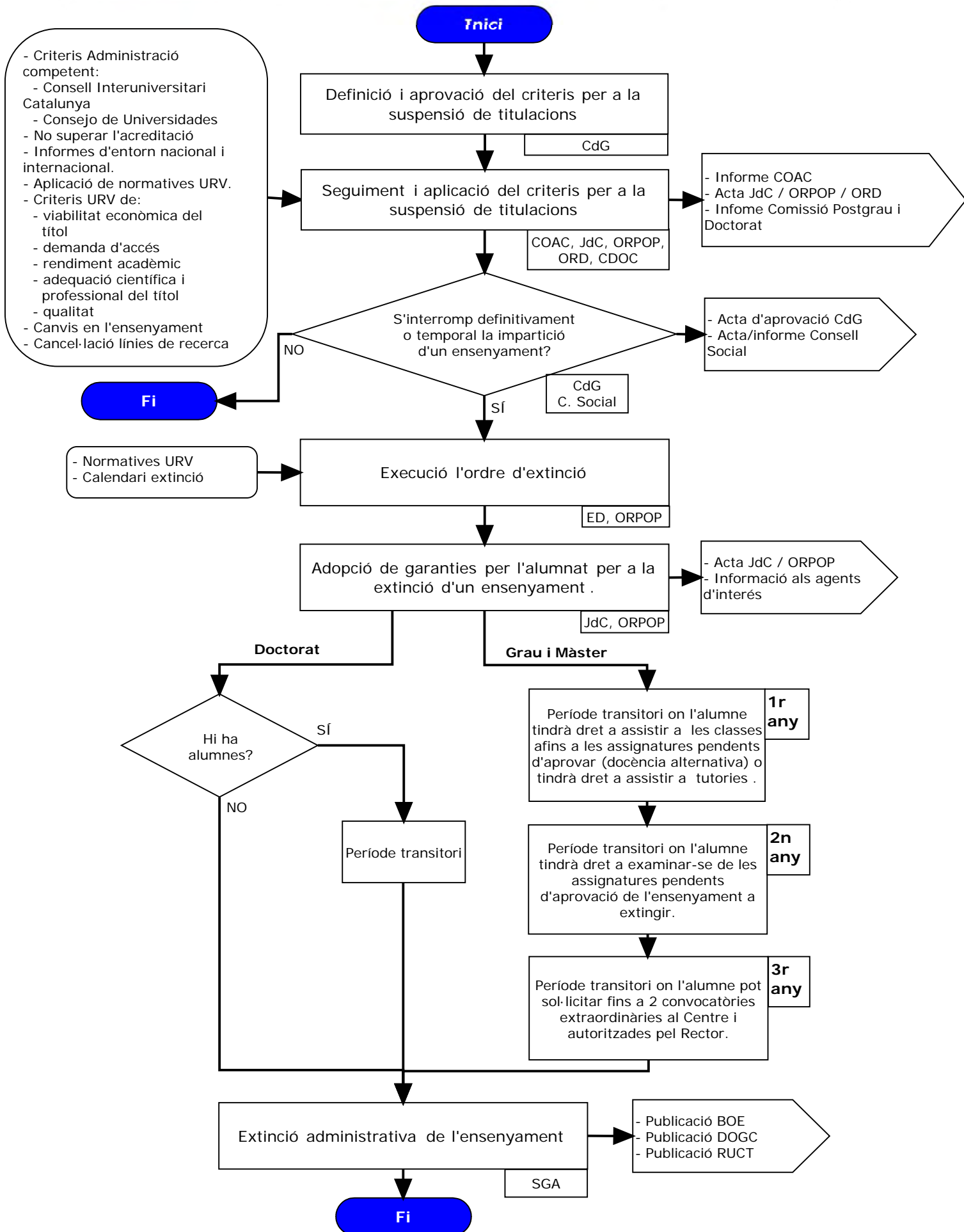
m. Normativa relacionada


- Estatut de la Universitat.
- Reglaments de Claustre, Consell de Govern, Consell Social.
- Reglament de Règim Intern del Centre.
- Normativa acadèmica.
- Normativa d'Estudis Oficials de Postgrau URV (Aprovada en Consell de Govern de 8 de juliol de 2005 i modificada en Consell de Govern de 18 de desembre de 2008)
- LOMLOU - Llei Orgànica de Modificació de la LOU
- LUC - Llei de Universitats de Catalunya
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 1509/2008, de 12 de setembre, pel que es regula el Registre de Universitats, Centres i Ensenyaments.

n. Sistemes de informació

- SINIA
- DOCnet- Qualitat

o. Diagrama de flux del procés



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

ANNEX 1

PROPOSTES DE CRITERIS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS

Segons normativa acadèmica i de matrícula de la URV 2008

Per executar els criteris descrits en l'apartat e) d'aquest procés es necessari el suport d'informes de resultats, informes de l'entorn nacional e internacional així com les normes, tant de la Universitat com externes, que regulin la possible extinció de l'ensenyament. En tots aquests casos de suspensió, el Centre garantirà, durant el període establert en el marc legal, l'adequat desenvolupament efectiu dels ensenyaments que hagin iniciat els seus estudiants fins a la finalització, establint:

- Per al primer any: Un període transitori on l'alumne tindrà dret a assistir a les classes afins a les assignatures pendents d'aprovar (docència alternativa) o tindrà dret a assistir a les tutories.
- Per al segon any: Un període transitori on l'alumne tindrà dret a examinar-se de les assignatures pendents d'aprovació de l'ensenyament a extingir
- Per al tercer any: Un període transitori on l'alumne podrà sol·licitar fins a dos convocatòries extraordinàries al Centre que seran autoritzades pel Rector.


De manera general, els plans d'estudis que es suspenguin per a donar pas a un nou pla d'estudis s'extingeixen curs a curs. Un cop extingit cada curs, els alumnes disposen de quatre convocatòries d'examen, dos en cada un dels cursos següents. L'alumne que continua els estudis amb el pla antic es pot presentar a examen durant aquests dos cursos. Si l'estudiant encara no ha superat totes les assignatures pendents en el curs acadèmic immediatament següent a l'extinció de cada un dels cursos, pot presentar una instància al Centre, el qual autoritzarà, si es pertinent, la matrícula dels alumnes per a que puguin disposar de dos convocatòries extraordinàries. Si encara així no la supera, per a finalitzar els estudis necessitarà adaptar-se al nou pla d'estudis.

El procediment de tràmits administratius es troba detallat en:

http://wwwa.urv.net/la_urv/10_serveis/sga/alumnes/tramits_administratius/convocatoria_extraordinaria.htm

Segons REIAL DECRET 1393/2007, Article 27. Renovació de l'acreditació dels ensenyaments.

- 1. L'acreditació dels ensenyaments universitaris oficials es mantindrà quan obtinguin un informe d'acreditació positiu, transcorreguts els sis anys als que fa referència l'article 24.2, i sigui comunicat al RUCT. Per obtenir un informe positiu es deurà comprovar que el pla d'estudis corresponent s'està duent a terme d'acord amb el seu projecte inicial, mitjançant una avaluació que inclourà, en tot cas, una visita externa a la institució. **En cas d'informe negatiu, es comunicarà a la Universitat, a la Comunitat Autònoma i al Consell de Universitats per a que les deficiències trobades puguin ser resoltes. De no ser-ho, l'ensenyament causarà baixa en el citat Registre i perdrà el seu caràcter oficial i la seva validesa en tot el territori nacional, establint-se en la resolució corresponent les garanties necessàries per als estudiants que es trobin cursant aquests estudis.**

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIO D'ENSENYAMENTS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------


- 2. L'informe al que fa referència l'apartat 1 deurà ser efectuat per l'ANECA o els òrgans d'avaluació que la Llei de les Comunitats Autònomes determinin, i comunicat al Registre per a la seva oportuna inscripció.
- 3. La Conferència General de Política Universitària, aprovarà els criteris de coordinació, cooperació i reconeixement mutu per a la participació en el procediment al que fa referència aquest article.
- 4. L'ANECA i els òrgans d'avaluació que la Llei de les Comunitats Autònomes determinen, farà un seguiment dels ensenyaments registrats, basant-se en la informació pública disponible, fins el moment en que es deguin sotmetre a l'avaluació per a renovar la seva acreditació. En cas de detectar-se alguna d'eficiència, aquesta serà comunicada a la Universitat, a la Comunitat Autònoma i al Consell de Universitats per a que pugui ser resolta. En el cas de que les deficiències trobades suposin un greu risc per a la qualitat mínima exigible en els ensenyaments impartits, d'acord amb la Comunitat Autònoma responsable, es podrà iniciar un procés d'avaluació en els termes previstos en aquest article.

Segons REIAL DECRET 1393/2007, Article 28. Modificació i extinció dels plans d'estudis conduents a ensenyaments oficials.

- 1. Les modificacions dels plans d'estudis als que es refereix el present reial decret, seran aprovats per les universitats, en la forma en que determinin els seus estatuts o normes d'organització i funcionament i en el seu cas, les corresponents normatives autonòmiques que deuran preservar l'autonomia acadèmica de les universitats.
- 2. Dites modificacions seran notificades al Consell de Universitats que les enviarà a l'ANECA per a la seva valoració. **En el supòsit de que dites modificacions no suposin, a judici de les comissions a les que fa referència l'article 25, un canvi en la naturalesa i objectius de l'ensenyament inscrit, o hagin transcorregut tres mesos sense pronunciament exprés, la Universitat considerarà acceptada la seva proposta. En cas contrari, es considerarà que es tracta d'un nou pla d'estudis i tal extrem es posarà en coneixement del Consell de Universitats que ho traslladarà a la corresponent Universitat a efectes d'iniciar, en el seu cas, de nou els procediments de verificació, autorització e inscripció previstos pels articles 25 i 26. En aquest supòsit el pla d'estudis anterior es considerarà extingit i aquesta extinció es comunicarà al RUCT per a la seva oportuna anotació.**
- 3. Es considerarà extingit un pla d'estudis quan el mateix no superi el procés d'acreditació previst en l'article 27.
- 4. Les Universitats estan obligades a garantir l'adequat desenvolupament efectiu dels ensenyaments que hagin iniciat els seus estudiants fins a la seva finalització.

Segons REIAL DECRET 1393/2007 Disposición transitoria segunda. Enseñanzas anteriores.

- A los estudiantes que en la fecha de entrada en vigor de este real decreto, hubiesen iniciado estudios universitarios oficiales conforme a anteriores ordenaciones, les serán de aplicación las disposiciones reguladoras por las que hubieran iniciado sus estudios, sin perjuicio de lo establecido en la Disposición Adicional Segunda de este real decreto, hasta el 30 de septiembre de 2015, en que quedarán definitivamente extinguidas.


 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIÓ D'ENSENYAMENTS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

Segons criteris per elaborar la programació universitària de Catalunya del Consell Interuniversitari de Catalunya, novembre 2007

- Es deurà poder inferir que la titulació tindrà un nombre d'estudiants de nou accés entorn a 80 i, en tot cas, mai per sota de 30, menys en casos especials que es deuran justificar expressament.
- En el cas de titulacions que formen part d'un programa de grau (tronco comú) faran falta un mínim de 15 estudiants quan es diversifiquin les matricules.


Segons acord de la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya, març 2008

- A partir del tercer curs des de la implantació de l'ensenyament, els màsters orientats a la investigació han de tenir un nombre mínim de 10 estudiants matriculats, per primera vegada; amb el cas dels màsters professionalitzadors o mixtos, aquest nombre mínim tindrà que ser de 15 estudiants matriculats, també, per primera vegada.
- Cada universitat podrà tenir un nombre limitat d'ensenyaments de màster als que no s'aplicaran els criteris mencionats del nombre mínim d'estudiants. Aquest nombre limitat d'ensenyaments de màsters és el 5% del total de màsters que ofereix la universitat.
- Així mateix, si durant tres anys consecutius un màster que hagi estat autoritzat i implantat no s'ofereix o no té cap estudiant matriculat, la universitat, en el cas que no vulgui tornar a ofertar-lo, deurà sol·licitar-lo expressament, modificant-lo si es necessari. En el cas que durant cinc anys consecutius des de la seva autorització, un màster no s'ofereixi o no tingui cap estudiant matriculat, l'administració universitària procedirà a la revocació de la implantació.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.a PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	14/01/2009	Versió Inicial	Grup de treball - Centres

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.a PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

FICHA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-01.a

b. Nom del procés

Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants a programes de grau.

c. Tipus de procés

Fonamental.

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés es establir el sistema a aplicar en la selecció, admissió i matriculació dels estudiants conforme a la normativa aplicable en un ensenyament de grau de la URV.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat del procés de selecció, admissió i matriculació d'estudiants als programes de grau son els següents:

• Recollida i anàlisi de la informació.


Un cop finalitzat el període de matrícula, el Servei de Gestió Acadèmica junt amb les Secretaries dels diferents Centres inicia la fase d'analitzar els possibles desajustaments que s'hagin pogut produir durant la campanya de matrícula. Igualment i durant tot el curs acadèmic, es recullen les incidències que es produeixen i es recopilen les propostes de millora a introduir. En aquest procés es té en compte, així mateix, les impressions dels alumnes, avaluant les seves observacions i les diferents sol·licituds presentades.

El Departament d'Universitats, Innovació i Empresa facilita cada curs les estadístiques de les PAU corresponents a les convocatòries de juny i setembre. El dossier estadístic es publica en la web del departament (http://www.gencat.cat/diue/doc/doc_63623437_1.pdf) i conté:

- Dades i resultats globals a Catalunya.
- Resultats comparats amb els darrers cursos.
- Resultats per demarcacions PAU.
- Resultats Globals per matèries.
- Resultats segons via d'accés i gènere.
- Resultats d'alumnes de batxillerat per comarques.

La Unitat de Programació i Sistemes d'Informació del Gabinet Tècnic del Rectorat de la Universitat realitza cada curs "l'Informe sobre la demanda i accés a ensenyaments oficials (grau i màster)" a partir de les dades que gestiona la aplicació SINIA, el sistema corporatiu de gestió i anàlisi de la informació de la URV. Aquest informe es presentat anualment pel Rector en el Consell de Govern i conté els següents ítems d'informació:

- La demanda d'ensenyaments.
- La matrícula de nou accés.
- Estudiantes de nou accés segons modalitat d'ingrés.
- Estudiantes de nou accés via PAU segons procedència.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.a PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- Estudiants aprovats de las APU (matrícula ordinària) segons comarca, estudiants aprovats de las PAU (matrícula ordinària) segons comarca.
 - Estudiants de Tarragona aprovats de APU matriculats en ensenyaments de la URV (%).
 - Estructura d'edat i gènere dels estudiants de nou accés de preinscripció.
 - Estudiants de nou accés via preinscripció segons comarca.
 - Estudiants de nou ingrés en ensenyaments oficials 1r, i 1r i 2º cicle i grau.
 - Demanda en 1a opció de titulacions oficials
 - Estudiants de nou ingrés en titulacions oficials 1r, i 1r i 2º cicle i grau segons centre.
 - Caracterització dels estudiants de nou ingrés en estudis oficials 1r, i 1r i 2º cicle i grau.
 - Evolució de l'oferta, accés i matrícula de titulacions homologades de 1r, 1r i 2º, 2º cicle, i grau segons centre.
- **El control, la revisió periòdica i la millora continua d'actuacions.**
El Servei de Gestió Acadèmica i les secretaries dels diferents Centres, un cop finalitzat el període de matrícula realitzen una reunió amb la finalitat d'analitzar l'evolució d'aquesta. En aquesta reunió s'analitzen i valoren les millores que s'havia planificat introduir així com les possibles millores per a la campanya següent. I s'elabora un document on es recullen aquestes valoracions perquè siguin tingudes en compte en el seu moment.


Durant l'elaboració de la proposta de les diferents normatives que seran d'aplicació per al curs acadèmic següent es té en compte el document de millores elaborat amb anterioritat així com les incidències i observacions que s'han anat recollint des de les diferents unitats durant tot el curs acadèmic. A partir d'aquestes dades s'elabora la proposta de Normativa Acadèmica i de Matricula.

Un cop elaborada la normativa es realitza una reunió del Servei de Gestió Acadèmica amb les secretaries de Centre on es discuteixen els canvis introduïts i les millores que s'implantaràn en l'organització del període de matrícula i al llarg del curs següent.

El responsable del SIGC del Centre (RSIC) i el Servei de Gestió Acadèmica (SGA) analitzaran els indicadors de satisfacció dels estudiants i del personal implicat en el procés realitzant les millores necessàries en els processos amb el suport tècnic de la Unitat de Qualitat i Planificació.

El Servei de Gestió Acadèmica i el Centre mantindran informats en tot moment als Vicerectorats implicats en el desenvolupament dels processos, i acordaran amb ells les revisions i millores necessàries.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**
L'avaluació i anàlisi dels resultats per part del SGA i el RSIGC conclourà amb la definició de propostes de millora del procés, que seran presentades als vicerectorats competents per a la seva revisió. Les propostes de millora revisades es presentaran en Consell de Direcció per a la seva discussió i anàlisi i, un cop aprovades pel Consell de Direcció i/o altres òrgans de govern competents si es necessari, seran implementades per part del/dels responsables del Centre o del SGA, en funció de les seves competències.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.a PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

El Rector presenta anualment un informe dels resultats del procés de selecció, admissió i matrícula d'estudiants de grau al Consell de Govern de la Universitat, Aquests resultats es publiquen anualment en el informe del Rector al Claustre, en la Memòria de la URV i en la pàgina web de la Universitat, amb la finalitat de fer arribar la informació a tots els grups d'interès.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Normativa acadèmica i de matrícula URV

2. Sortides

- Matrícula dels estudiants de grau

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor

Vicerektorat de Política Acadèmica i de la Investigació, i Vicerektorat d'Estudiants i Comunitat Universitària / Servei de Gestió Acadèmica.

5. Agents d'Interès

- Futurs estudiants
- Estudiants
- PAS
- PDI

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Equip de direcció de la Universitat (ED)**

Oferta de places URV

Rendir comptes a les parts implicades

- **Estudiant**

Sol·licitud de l'alumne a proves d'accés

Sol·licitud de preinscripció a estudis de grau

Sol·licitud de matrícula


- **Consell Interuniversitari de Catalunya (CiC)**

Realització i correcció de les proves d'accés a la universitat.

Tramitació de les sol·licituds d'admissió.

Gestionar les proves d'accés a la universitat garantint la igualtat d'oportunitats dels estudiants que concorren a elles, així com la transparència i l'objectivitat del procés.

Gestionar, per encàrrec de les universitats de Catalunya, el procés de preinscripció universitària i la orientació para l'accés a la universitat.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-01.a PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

Coordinar el règim de convalidacions i adoptar les mesures necessàries per al reconeixement dels crèdits i la mobilitat dels estudiants, tant dintre de Catalunya com en l'àrea de l'espai europeu d'educació superior.

Coordinar l'adopció per part de les universitats dels mecanismes per garantir l'exercici dels drets i els deures dels estudiants.

- **Servei de Gestió Acadèmica (SGA)**
 Tràmits administratius del procés d'admissió i matrícula
 Avaluació i anàlisi de l'admissió i matrícula dels estudiants de grau
 Revisió, modificació i millora de l'admissió i matrícula dels estudiants de grau.
- **Responsable del SIGC (RSIGQ)**
 Avaluació i anàlisi de l'admissió i matrícula dels estudiants de grau
 Revisió, modificació i millora de l'admissió i matrícula dels estudiants de grau.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadores

- Número d'alumnes preinscrits.
- Número d'alumnes exclosos.
- Número d'alumnes admesos.
- Número d'alumnes matriculats.
- Grau de satisfacció dels estudiants i del PAS implicat.
- Grau de satisfacció de la demanda de places.
- Compliment de terminis.
- Número de queixes i suggeriments rebuts.

i. Evidències


- Actes aprovació PAU
- Matrícula estudiants
- Expedient acadèmic dels estudiants
- Noves versions de la documentació relativa a l'admissió i matrícula a graus
- Informe sobre la demanda i accés a titulacions oficials (grau i màster)

j. Calendari del procés d'admissió

- Calendari de les PAU
http://www.gencat.cat/diue/ambits/ur/universitats/acces/vies/pau/calendari/index_es.html
- Calendari de preinscripció
http://www.urv.cat/redireccionar.php?url=http://wwwa.urv.cat/la_urv/10_serveis/sga/alumnes_comu/Preinscripcio/calendari_preincricio.htm
- Calendari de Matrícula URV
http://www.urv.cat/futurs_alumnes/1er_i_2n_cicle/que_fer_per_estudiar_urv/matricula.html

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre i la Universitat durant la implantació del SIGQ.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.a PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

I. Documentació de suport

- Nomenament dels membres dels Tribunals de Selectivitat/Probes d'Accés majors de 25 anys
- Actes del CIC
- Enquestes de satisfacció i indicadors de qualitat del procés
- Sol·licituds de matrícula
- Expedients amb la documentació de cada matrícula
- Fulla de liquidació de la matrícula
- Resum de matrícula

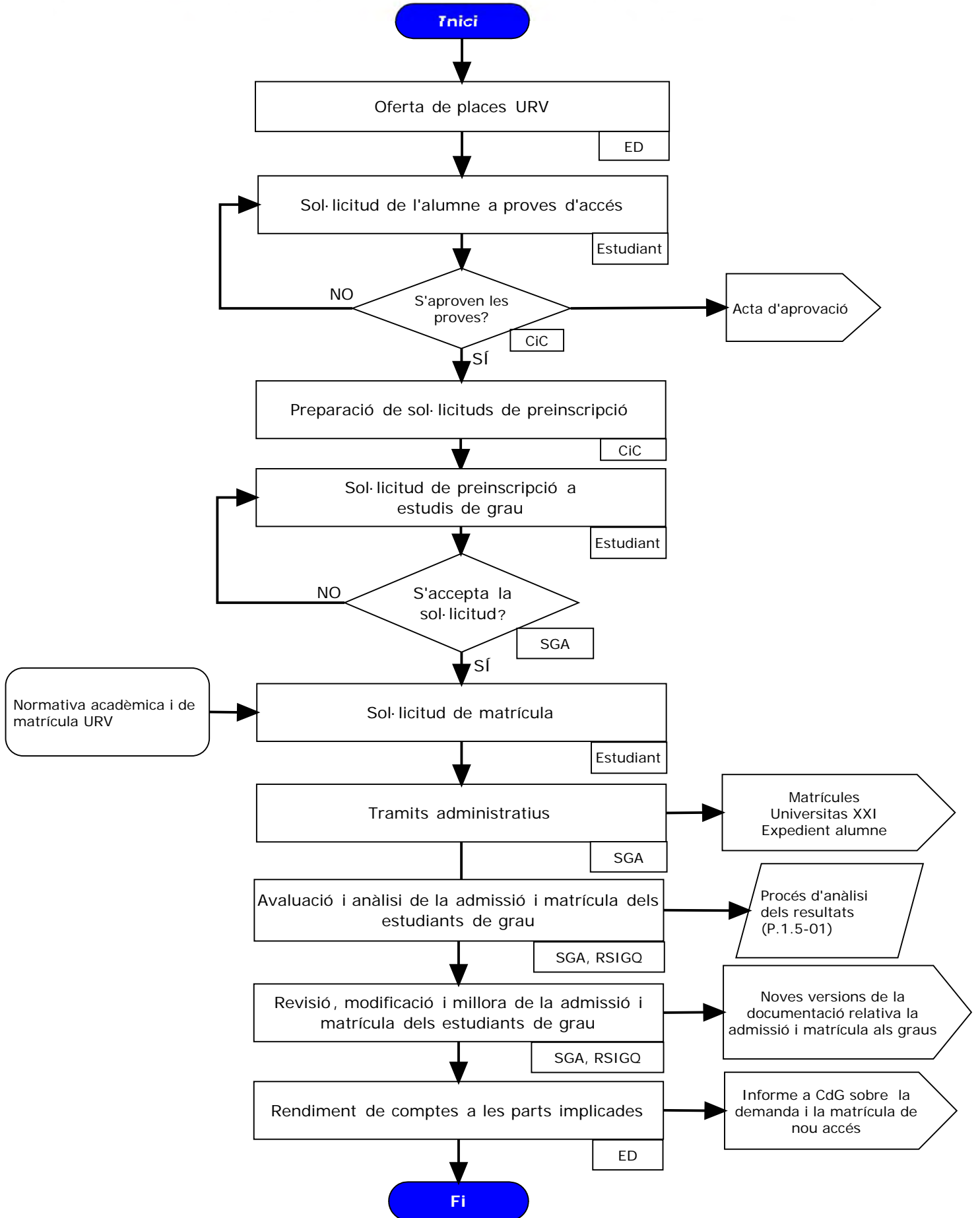
m. Normativa relacionada


- Normativa Acadèmica i de Matrícula URV
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Reial Decret 69/2000, de 21 de gener, pel que es regulen els procediments de selecció per a l'ingrés en els centres universitaris dels estudiants que reuneixin els requisits legals necessaris per a l'accés a la Universitat (BOE núm. 19, de 22 de gener de 2000).
- Reial Decret 1025/2002, de 4 d'octubre (BOE núm. 253, de 22 d'octubre de 2002) pel que es modifica el R.D. 1640/1999, de 2 de juny (BOE núm. 257, de 27 d'octubre de 1999), pel que es regula la prova d'accés a estudis universitaris per als alumnes que hagin superat els ensenyaments de Batxillerat previstos en la Llei Orgànica 1/1990, d'Ordenació General del Sistema Educatiu (BOE núm. 238, de 4 d'octubre de 1990).
- Reial Decret 743/2003, de 20 de juny, pel que es regulen les condicions bàsiques per a l'elaboració i realització de la Prova d'accés a la Universitat per a Majors de 25 anys (BOE núm. 159, de 4 de juliol de 2003).
- Reial Decret 1742/2003, de 19 de desembre pel que s'estableix la normativa bàsica per a l'accés als estudis universitaris de caràcter oficial. Reial Decret 806/2006 de 30 de juny pel que s'estableix el calendari d'aplicació de la nova ordenació del sistema educatiu, establerta per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- En les matèries per a la regulació de la qual la Llei es remet al desenvolupament reglamentari, en tant no es produeix, seran d'aplicació les d'aquest rang que es venien aplicant en el que no s'oposin al Reial decret 806/2006.

n. Sistemes de informació

- Web (centro y URV)
- Universitas XXI
- SINIA
- DOCnet- perfil de Qualitat


o. Diagrama de flux del procés



 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.b PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS A PROGRAMES DE POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

**PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ
D'ESTUDIANTS A PROGRAMES
DE POSTGRAU**

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	a, b, d, e, f, h	Grup de treball- Centres /USM

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-01.b PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS A PROGRAMES DE POSTGRAU	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-01.b

b. Nom del procés

Procés de selecció, admissió i matriculació d'estudiants a programes de postgrau.

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés és establir el sistema a aplicar per a la selecció, admissió i matriculació d'estudiants conforme a la normativa aplicable en un programa oficial de postgrau de la URV.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat del procés de selecció, d'admissió i matriculació d'estudiants en programes de postgrau son els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

L'òrgan responsable del Programa Oficial de Postgrau (POP) defineix el perfil que hauran de tenir els estudiants de nou ingrés a partir dels criteris definits a la memòria d'implantació i en les normatives acadèmiques vigents.

La Unitat de Programació i Sistemes d'Informació del Gabinet Tècnic del Rectorat de la Universitat realitza cada curs "l'Informe sobre la preinscripció i la matrícula de màsters oficials" a partir de les dades que gestiona l'aplicació SINIA, el sistema corporatiu de gestió i anàlisi de la informació. Aquest informe el presenta el Rector en el Consell de Govern i conté els següents punts:

- Preinscripció i matrícula per branques de coneixement.
- Evolució dels estudiants de nou ingrés a màsters segons origen.
- Evolució de la preinscripció (2 cursos).
- Estudiants preinscrits en màsters oficials interuniversitaris en la URV.

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**


La Comissió d'Ordenació Acadèmica (COAC) i Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD) són els òrgans responsables de revisar periòdicament els criteris del perfil d'ingrés i definir les millores que es creguin convenientes per a corregir possibles disfuncions del procés.

L'Òrgan Responsable del Programa Oficial de Postgrau és el responsable de dur a terme l'anàlisi dels resultats del procés, proposar als òrgans de govern i unitats administratives competents les millores del procés que consideri necessàries i també és el responsable de la implantació, a nivell de màster, de les millores aprovades.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

El Consell de Govern aprova el procediment de matriculació elaborat per la COAC. La COAC és l'òrgan responsable d'aprovar la normativa d'accés al màster elaborada per l'EPiD.

El Consell de Govern, la COAC, l'EPiD, la Comissió d'Admissió del Màster i l'Òrgan responsable del POP són els responsables de la presa de decisions, cadascun al seu nivell de competència, per a la millora contínua del procés.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-01.b PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS A PROGRAMES DE POSTGRAU	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

El Rector presenta anualment un informe dels resultats del procés de selecció, admissió i matrícula d'estudiants de postgrau al Consell de Govern de la Universitat. Aquests resultats es publiquen anualment en l'Informe del Rector al Claustre, en la Memòria de la URV i en la pàgina web de la Universitat, amb la finalitat de fer arribar la informació a tots els grups d'interès.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Normativa d'estudis oficials de postgrau de la URV, aprovada en Consell de Govern de data 8 de juliol de 2005
- RD 56/2005, de 21 de gener, que regula els estudis universitaris de postgrau
- Normativa de matrícula URV
- Pla d'estudis del POP
- Criteris per a fixar la Formació Prèvia Acreditada (FPA)
- Criteris a tenir en compte en el procés d'admissió d'estudiants a Màsters

2. Sortides

- Definició del procés d'admissió
- Matrícula dels estudiants de postgrau

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor

- Òrgan responsable del Programa Oficial de Postgrau / Comissió d'admissió del Màster

5. Agents de Interès

- Futurs estudiants
- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Vicerectorat de Política Acadèmica i de la Recerca (VPAR):**


Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en l'admissió de l'estudiant al Màster.

- **Òrgan responsable del POP (ORP):**

Elaborar proposta de programa de postgrau i elevar-la a la Junta de Centre. Seleccionar els alumnes preinscrits i trametre'ls a la Comissió de Postgrau i Doctorat.

Analitzar els resultats del procés i proposar millores


Liderar la implementació de les millores aprovades a nivell de màster

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.b PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS A PROGRAMES DE POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
 Publicar el perfil d'ingrés de l'estudiant.
 Elaborar la normativa d'accés al Màster.
 Revisar, modificar i millorar el procés d'admissió d'estudiants a programes de postgrau.
- **Junta de centre (JdC) :**
 Aprovar la definició del perfil d'ingrés dels estudiants al màster.
 Proposar el programa de postgrau a la COAC.
- **Comissió d'Ordenació Acadèmica (COAC):**
 Fixar el nombre d'alumnes d'entrada al postgrau.
 Revisar, modificar i millorar el procés d'admissió d'estudiants a programes de postgrau.
- **Consell de Govern (CdG):**
 Aprovar la implantació dels POP i la corresponent Normativa d'accés.
- **Gabinet de Comunicació i Relacions Externes (GCRE):**
 Comunicar el procediment de matriculació i normativa d'accés.
- **Centre:**
 Comunicar el procediment de matriculació i normativa d'accés.
- **Secretaria de Centre (SdC):**
 Recollir i revisar la preinscripció dels estudiants i publicar la llista d'estudiants admesos i fer la matriculació.
- **Comissió de Doctorat (CdDoc):**
 Revisar la documentació presentada per l'estudiant.
 Autoritzar l'admissió d'estudiants.
- **Servei de Gestió Acadèmica (SGA):**
 Revisar la documentació presentada per l'estudiant.
- **Comissió d'admissió del Màster (CAM):**
 Realitzar les proves d'accés i seleccionar els estudiants
 Revisar, modificar i millorar el procés d'admissió d'estudiants a programes de postgrau.
 Rendiments de comptes a les parts implicades.
- **Oficina de Suport al Deganat (OSD):**
 Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- Que el perfil d'ingrés i el procediment d'admissió estiguin constantment actualitzats i publicats en un lloc de fàcil accés per l'alumne (p.ex 1r o 2n nivell en una pàgina web, cartelleres, etc).
- Que el procés d'admissió s'ajusti al principi d'eficàcia administrativa.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-01.b PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS A PROGRAMES DE POSTGRAU	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- Que els terminis de resposta en cas de reclamacions no suposin perjudici per als alumnes.
- Que tots els alumnes completin el procés d'admissió amb anterioritat a l'inici de les classes.

h. Indicadors

- Número d'alumnes preinscrits.
- Número d'alumnes exclosos.
- Número d'alumnes admesos.
- Número d'alumnes matriculats.
- Grau de satisfacció dels estudiants i del PAS implicat.
- Grau de satisfacció de la demanda de places.
- Acompliment dels terminis.
- Número de queixes i suggeriments dipositats en la bústia.

i. Evidències

- Perfil d'ingrés dels estudiants
- Acta d'aprovació del perfil d'ingrés dels estudiants
- Publicació del perfil d'ingrés dels estudiants
- Instruments de comunicació. Pe. Web, Guies de centre, Díptics
- Acta d'aprovació de l'elaboració del procediment de matriculació
- Normativa d'accés al Màster
- Comunicació del procediment de matriculació i normativa d'accés mitjançant web
- Llista de preinscripció
- Acta de Comissió de doctorat
- Acta de selecció d'estudiants
- Llista d'estudiants admesos
- Acta d'aprovació de la llista d'estudiants admesos
- Matrícula (Informe del Rector al Claustre)
- Informe sobre la preinscripció i la matrícula de màsters oficials

j. Calendari del procés d'admissió


- http://www.urv.net/estudis/postgraus_formacio_permanent/index.html

k. Documentació addicional

- Calendari de preinscripció i matrícula.
 - http://www.urv.cat/estudis/postgraus_formacio_permanent/index.html
- Formulari on-line de preinscripció.
 - http://www.urv.cat/estudis/postgraus_formacio_permanent/index.html
Preinscripció en línia (s'obre una nova finestra amb la sol·licitud d'accés als màsters oficials)
- Formulari de reclamació de documentació als alumnes preinscrits. ANNEX 1
- Llistat d'alumnes preinscrits ordenats segons l'estat de la seva sol·licitud d'admissió.
- Llistat d'alumnes admesos i exclosos.
 - http://www.urv.cat/estudis/postgraus_formacio_permanent/index.html
Consulta de l'estat de la preinscripció (Només l'alumne pot accedir per veure si està admès o exclòs després de cada finalització de fase)
- Models o exemples de prova d'accés.
 - http://www.urv.cat/estudis/postgraus_formacio_permanent/index.html
Tràmits administratius i Documentació necessària

l. Documentació de suport

- Acta de reunió de la Comissió d'admissió del Màster.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.b PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS A PROGRAMES DE POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

- Acta d'aprovació de la Comissió d'Ordenació Acadèmica amb les autoritzacions d'admissió d'alumnes.
- Pla d'estudis del POP
- Pla Estratègic de Docència URV.

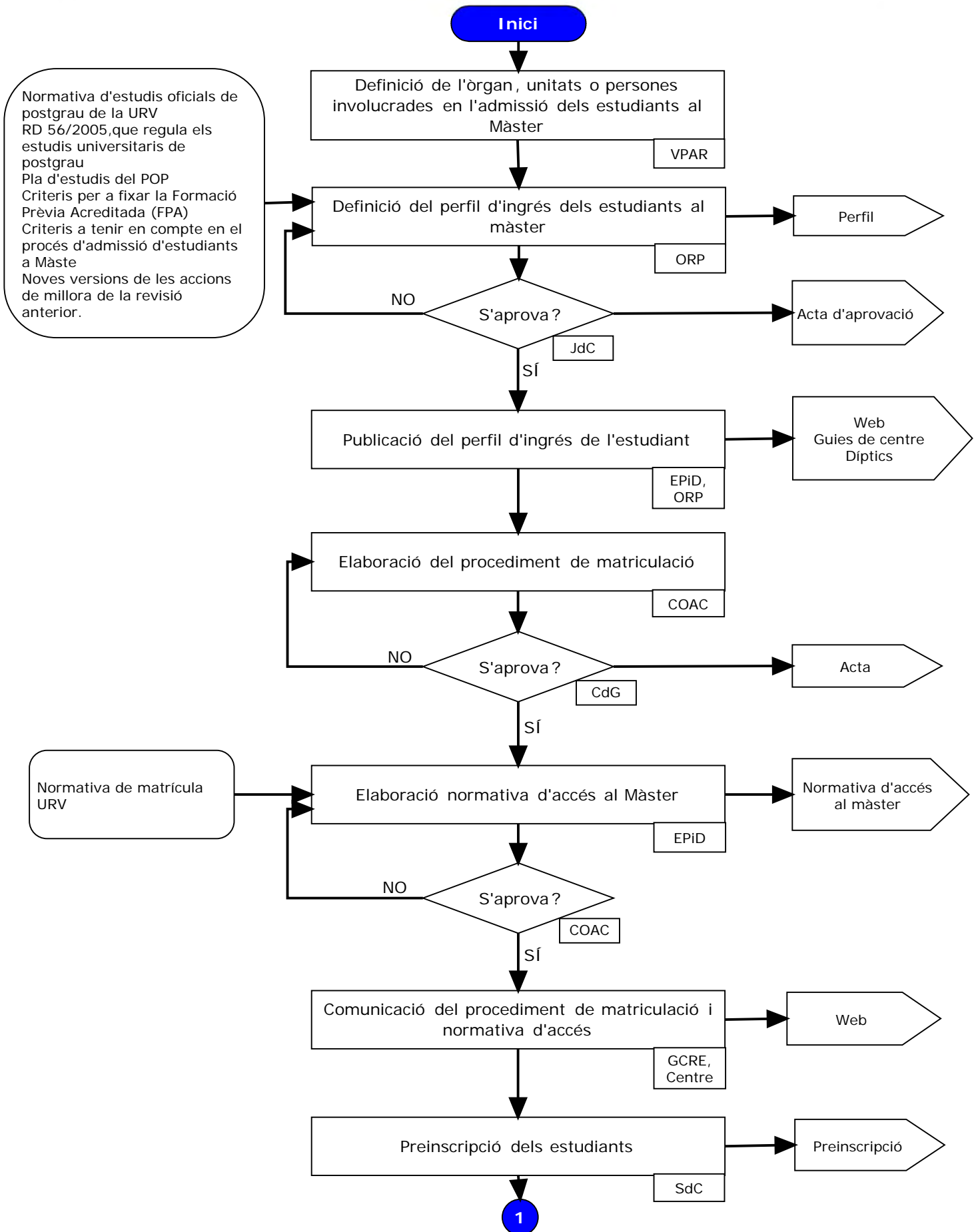
m. Normativa relacionada

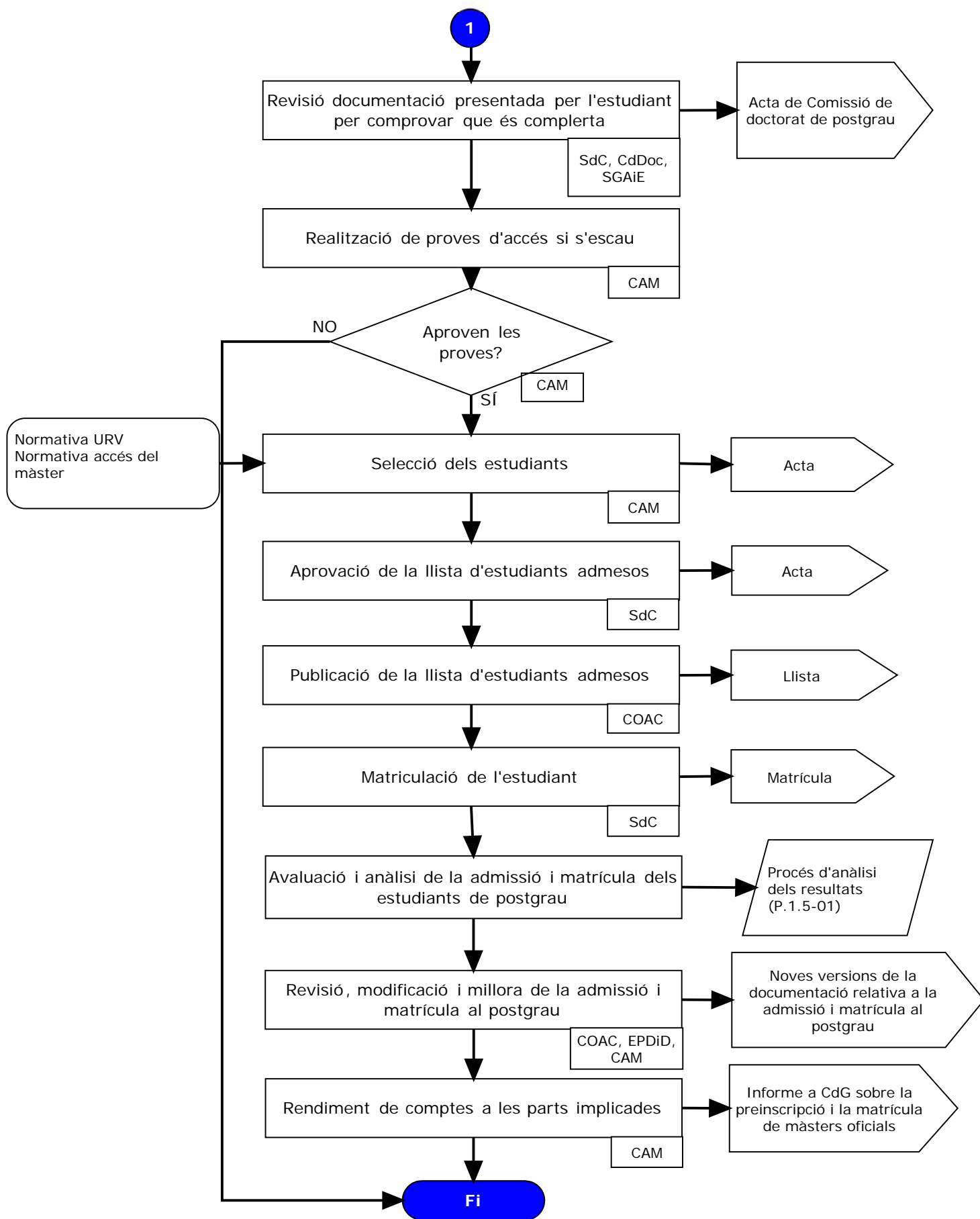
- Normativa d'estudis oficials de postgrau de la URV, aprovada en Consell de Govern de data 8 de juliol de 2005
- RD 56/2005, de 21 de gener, que regula els estudis universitaris de postgrau


n. Sistemes d'informació

- Web (centre i URV)
- DOCnet- perfil de Qualitat

o. Diagrama de flux del procés






 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.c PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS DE DOCTORAT</p>	<p>Escola de Postgrau i Doctorat</p>
---	--	---

PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRÍCULACIÓ D'ESTUDIANTS DE DOCTORAT

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	22/04/09	Versió Inicial	Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.c PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS DE DOCTORAT</p>	<p>Escola de Postgrau i Doctorat</p>
---	--	---

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-01.c

b. Nom del procés

Procés de selecció, admissió i matriculació d'estudiants de doctorat.

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés és establir el sistema a aplicar per a la selecció, admissió i matriculació d'estudiants conforme a la normativa aplicable en un doctorat de la URV.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat del procés de selecció, admissió i matrícula d'estudiants de doctorat són els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

L'Òrgan Responsable del POP (ORPOP) i l'Òrgan Responsable de Doctorat (ORD) defineixen el perfil que haurien de tenir els estudiants de nou ingrés a partir dels criteris definits en la memòria d'implantació i en les normatives acadèmiques vigents.

L'Òrgan Responsable de Doctorat (ORD) avalua un cop a l'any el procés de matriculació dels estudiants i proposa millores del procés.

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**


La Comissió d'Ordenació Acadèmica i Científica (COAC), Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD) i l'Òrgan Responsable de Doctorat (ORD) són els òrgans responsables de revisar periòdicament els criteris del perfil d'ingrés i definir les millores que es creguin convenientes per a corregir possibles disfuncions del procés.

L'Òrgan Responsable de Doctorat (ORD) és el responsable de portar a terme l'anàlisi dels resultats del procés, proposar als òrgans de govern i unitats administratives competents les millores del procés que consideri necessàries i també és el responsable de la implantació, a nivell de doctorat, de les millores aprovades.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions.**

El Consell de Govern aprova el procediment de matriculació elaborat per la COAC. La COAC és l'òrgan responsable d'aprovar la normativa d'accés al doctorat elaborada per la EPiD en funció dels decrets oficials publicats en el BOE.

El Consell de Govern, la COAC, la EPiD i l'Òrgan Responsable de Doctorat (ORD) són els responsables de la presa de decisions, cadascun al seu nivell de competència, per a la millora contínua del procés.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.c PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS DE DOCTORAT</p>	<p>Escola de Postgrau i Doctorat</p>
---	--	---

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

El Rector presenta anualment un informe dels resultats del procés de selecció, admissió i matrícula d'estudiants de doctorat al Consell de Govern de la Universitat. Aquests resultats es publiquen anualment en l'Informe del Rector al Claustre, en la Memòria de la URV i en la pàgina web de la Universitat, amb la finalitat de fer arribar la informació a tots els grups d'interès.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Normativa dels ensenyaments de doctorat de la URV, aprovada per la COAC de data 22/10/2008.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre de 2007, que estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Normativa de matrícula URV.
- Criteris a tenir en compte en el procés d'admissió d'estudiants a Doctorat.
- Noves versions del procés

2. Sortides

- Definició del procés d'admissió
- Matrícula dels estudiants de doctorat

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor

- Òrgan responsable del Programa Oficial de Postgrau (ORPOP) / Òrgan Responsable de Doctorat (ORD)


5. Agents d'Interès

- Futurs estudiants
- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per a aquest procés participen a través dels següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Vicerectorat de Política Acadèmica i de la Investigació (VPAR):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en l'admissió de l'estudiant al Doctorat.
- **Òrgan responsable del POP (ORPOP) i Òrgan Responsable de Doctorat (ORD):**
Definir el perfil d'ingrés.
Elaborar criteris de selecció i admissió d'estudiants al doctorat.
Elaborar proposta de programa de doctorat i elevar-la a la Junta de Centre.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p style="text-align: center;">MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p style="text-align: center;">P.1.2-01.c PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS DE DOCTORAT</p>	<p style="text-align: center;">Escola de Postgrau i Doctorat</p>
---	--	---

Publicar el perfil d'ingrés de l'estudiant.
 Realitzar proves d'accés si s'escau.
 Seleccionar els alumnes preinscrits i trametre la resolució a la Comissió de Postgrau i Doctorat.
 Revisar, analitzar els resultats del procés i proposar millores.
 Rendir comptes a les parts implicades.

- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
Publicar el perfil d'ingrés de l'estudiant.
- **Junta de Centre (JdC):**
Aprovar la definició del perfil d'ingrés dels estudiants al doctorat.
- **Secretària del Departament (SdD):**
Recollir i revisar la sol·licitud dels estudiants i les resolucions als estudiants admesos.
Assignar el Director, línia de recerca i horari de tutoria.
- **Servei de Gestió Acadèmica (SGA):**
Revisar la documentació presentada per l'estudiant i matricular-los.
Matricular a l'estudiant
- **Oficina de Suport al Deganat/Direcció (OSD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat


- Que el perfil d'ingrés i el procediment d'admissió estiguin constantment actualitzats i publicats en un lloc de fàcil accés per a l'alumne (p.ex.: 1º o 2º nivell en una pàgina web, cartelleres, etc).
- Que el procés d'admissió s'ajusti al principi d'eficàcia administrativa.
- Que els terminis de resposta en cas de reclamacions no suposin perjudici per als alumnes.

h. Indicadors

- Número d'alumnes que sol·liciten l'admissió.
- Percentatge d'alumnes del màster que sol·liciten accedir al doctorat.
- Número d'alumnes admesos.
- Número d'alumnes matriculats.
- Grau de satisfacció dels estudiants i del PAS implicat.
- Acompliment de terminis.
- Número de queixes i suggeriments dipositades en la bústia.

i. Evidències

- Perfil d'ingrés dels estudiants.
- Acta d'aprovació del perfil d'ingrés dels estudiants
- Publicació del perfil d'ingrés dels estudiants
- Instruments de comunicació. P.ex.: Web, Guies de centre, Díptics
- Acta d'aprovació de l'elaboració del procediment de matriculació
- Comunicació del procediment de matriculació i normativa d'accés mitjançant web
- Actes de l'Òrgan Responsable del Doctorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-01.c PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS DE DOCTORAT</p>	<p>Escola de Postgrau i Doctorat</p>
---	--	---

- Acta o evidència de selecció d'estudiants
- Acta d'aprovació de la llista d'estudiants admesos
- Matrícula (Informe del Rector en el Claustre)
- Informe sobre la matrícula de doctorat

j. Calendari del procés

http://www.urv.net/gestio_academica/acces_doctorat.html

k. Documentació addicional

- Formulari on-line de sol·licitud.
- http://www.urv.net/gestio_academica/acces_doctorat.html

l. Documentació de suport

- Memòria del POP

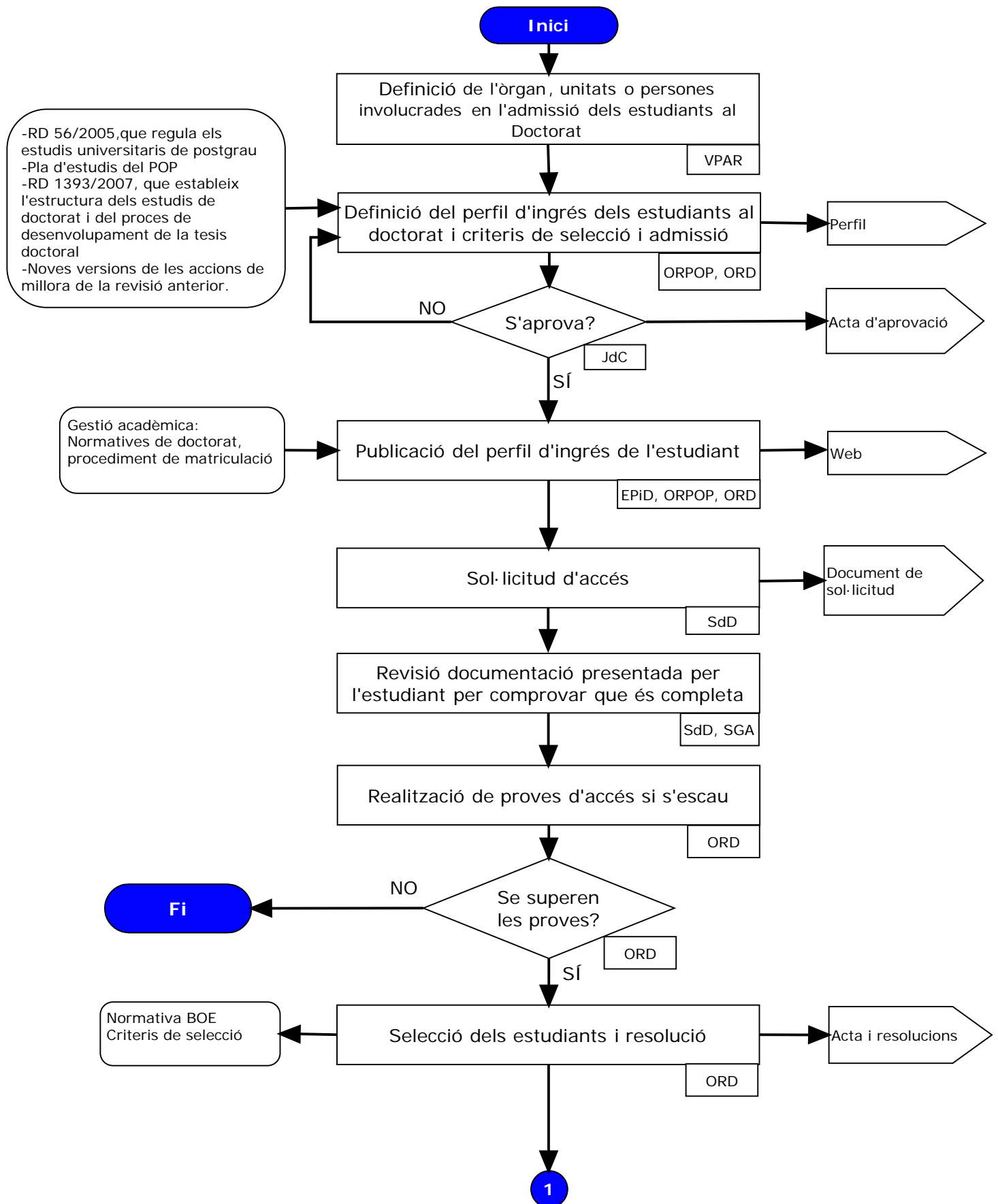
m. Normativa relacionada

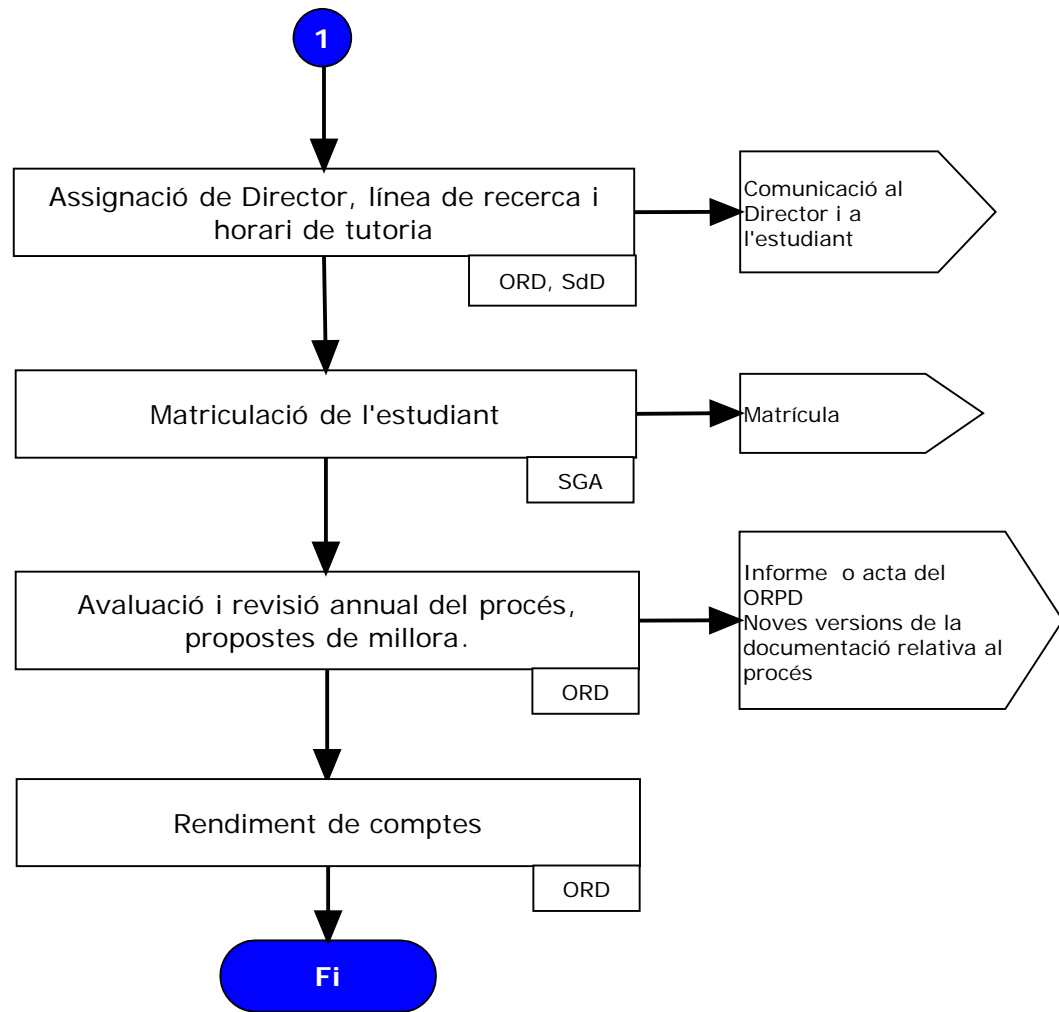
- Normativa d'estudis oficials de postgrau de la URV, aprovada per Consell de Govern de data 8 de juliol de 2005. Modificada en CdG de 18/12/2008.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre de 2007, que estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.


n. Sistemes d'informació

- Web (Centre, EPiD i URV)
- DOCnet- Qualitat

o. Diagrama de flux del procés






 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, g, h, i	Grup de treball-Centres/USM

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-02.a

b. Nom del procés

Procés d'orientació a l'estudiant (Grau).

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés es establir la manera en que els Centres de la URV revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb les accions d'acollida, de tutoria, de suport a la formació i d'orientació laboral dels seus estudiants de grau.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat del procés d'orientació a l'estudiant en els programes de grau son els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

L'estudi de les necessitats d'accions d'acollida, suport, acció tutorial i formació integral de l'estudiant es duta a terme per part de l'Equip de direcció del Centre, el Coordinador del Pla d'Acció Tutorial (CPAT) i el Responsable d'ensenyament, a partir de la recollida i anàlisi de la informació de les entrades descrites en el procés. Prenen com a punt de partida els marcs de referència relatius a aquest procés, l'Equip de Direcció (ED) és el responsable de verificar si les accions previstes per a orientar als estudiants sobre el desenvolupament dels seus estudis –tutories, orientació i suport- són adequades.


- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

Les accions per a l'avaluació del Pla d'Acció Tutorial son:

- Una reunió anual de seguiment i avaluació de les tutories acadèmiques. En aquesta reunió participen:
 - Tutors de l'ensenyament.
 - Responsable d'aquest ensenyament.
 - Tècnic de suport a la Garantia de la Qualitat.
- Un informe avaluatiu anual sobre les tutories acadèmiques i accions derivades de Pla d'Acció Tutorial. Els agents que intervenen en la realització d'aquest informe son:
 - Tècnic de Suport a la Garantia de la Qualitat: estructura la informació i les evidències necessàries en l'informe d'avaluació.
 - Responsable d'Ensenyament: revisa la informació i evidències existents a nivell de l'ensenyament que es responsable i realitza una valoració enfocada a la presa de decisions.
 - Responsable de Tutories del centre: realitza una valoració global de les tutories acadèmiques i proposa millores.

Les evidències de les que es parteix per realitzar l'informe anual son:

- Acta de la reunió de seguiment i avaluació de la tutoria acadèmica.
- Informes d'us i accés a l'espai d'e-tutoria.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- Participació dels estudiants a la tutoria acadèmica i altres accions derivades del Pla d'Acció Tutorial.
- Satisfacció dels estudiants.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Els mecanismes i estratègies que s'utilitzen per a la presa de decisions relacionades amb el PAT són els mateixos que s'utilitzen per a avaluar el PAT:

- Reunió mínima anual de seguiment i avaluació de la tutoria acadèmica a nivell de titulació, on participen tutors i responsable d'ensenyament.
- Informe valoratiu anual sobre les tutories acadèmiques i accions derivades del Pla d'Acció Tutorial a nivell d'ensenyament.
- Informe valoratiu anual sobre les tutories acadèmiques i accions derivades del Pla d'Acció Tutorial a nivell de centre.

Les dos primeres accions permeten al Responsable d'ensenyament proposar canvis i millores de les accions d'orientació i emetre-les al Coordinador del PAT.

A partir d'aquestes propostes, el Coordinador del Pla d'Acció Tutorial obté una visió global de la situació del PAT a nivell de Centre, això li permet definir propostes de millora.

Aquestes propostes seran presentades a l'Equip Directiu de Centre que tindrà la funció de discutir-les i aprovar-les en cas de considerar-les adequades.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

El degà/director informa dels resultats del procés a la Junta del Centre.

El Centre procedirà a publicar i difondre pels canals habituals els plans i programes d'orientació aprovats així com els seus resultats.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Acta de la reunió de seguiment i avaluació de la tutoria acadèmica.
- Informes d'ús i accés a l'espai d'e-tutoria.
- Participació dels estudiants a la tutoria acadèmica i altres accions derivades del Pla d'Acció Tutorial.
- Informació sobre la satisfacció dels estudiants.
- Pla d'Acció Tutorial URV
- Pla d'Acció Tutorial Centre
- Pla de captació URV
- Jornades de portes obertes al Centre
- Accions de captació del Centre
- Setmana de la Ciència

2. Sortides


- Alumnes orientats

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor

- Equip de direcció / Membre delegat de l'Equip de Direcció encarregat de coordinar el Pla d'Acció Tutorial

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PAS
- PDI


6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Equip de direcció (ED):**
 Aprovar les accions d'acollida i orientació a l'estudiant.
 Aprovar el disseny del Pla d'Acció Tutorial de Centre.
 Aprovar els canvis pertinents en el Pla d'Acció Tutorial de Centre.
- **Responsable d'ensenyament (RE):**
 Estudiar les necessitats d'acció d'acollida, suport i tutoria.
 Dissenyar les accions d'acollida i orientació a nivell d'ensenyament.
 Revisar, modificar i millorar el procés d'orientació l'estudiant a nivell d'ensenyament.
- **Coordinador del Pla d'Acció Tutorial (CPAT):**
 Estudiar les necessitats d'acció d'acollida, suport i tutoria.
 Dissenyar les accions d'acollida i orientació (Pla d'Acció Tutorial del Centre).
 Avaluar les accions d'orientació a nivell de centre.
 Revisar, modificar i millorar el procés d'orientació l'estudiant a nivell de centre.
- **Secretaria del Centre (SdC):**
 Dissenyar les accions d'acollida i orientació.
- **Oficina de suport al Deganat (OSD):**
 Preparar els materials de suport.
 Difondre la informació.
 Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Tutors:**
 Avaluar les accions d'orientació (tutoria acadèmica)
- **Degà / Director:**
 Informar del rendiment de comptes del desenvolupament i avaluació de les accions d'orientació a la Junta de Centre.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat:**
 Assegurar i administrar (ordenar, estructurar, guardar, emetre) les evidències relacionades amb el procés d'orientació a l'estudiant (Pla d'Acció Tutorial).
 Recolzar al centre per a dur a terme el procés de garantia de qualitat.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

h. Indicadors

- Número d'accions programades (Pla de captació URV – Accions del Centre d'Atenció als Estudiants (CAE)).
- Número d'accions de captació pròpies del centre.
- Número d'assistents a les Jornades de Portes Obertes al centre.
- Número d'assistents a la Setmana de la Ciència.
- Participació en la tutoria acadèmica.
- Índex de satisfacció dels estudiants amb les accions programades per la URV.

i. Evidències

- Document Pla d'Acció Tutorial.
- Web, Tríptics.
- Informe d'avaluació anual del Pla d'Acció Tutorial.
- Acta de rendiment de comptes.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic

k. Documentació addicional

- Models d'enquestes / material de difusió de les sessions de captació
ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/pres_portes_obertes.ppt

l. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Docència URV.
- Pla de captació URV
- Pla d'Acció Tutorial URV
- Pla d'Acció Tutorial centre

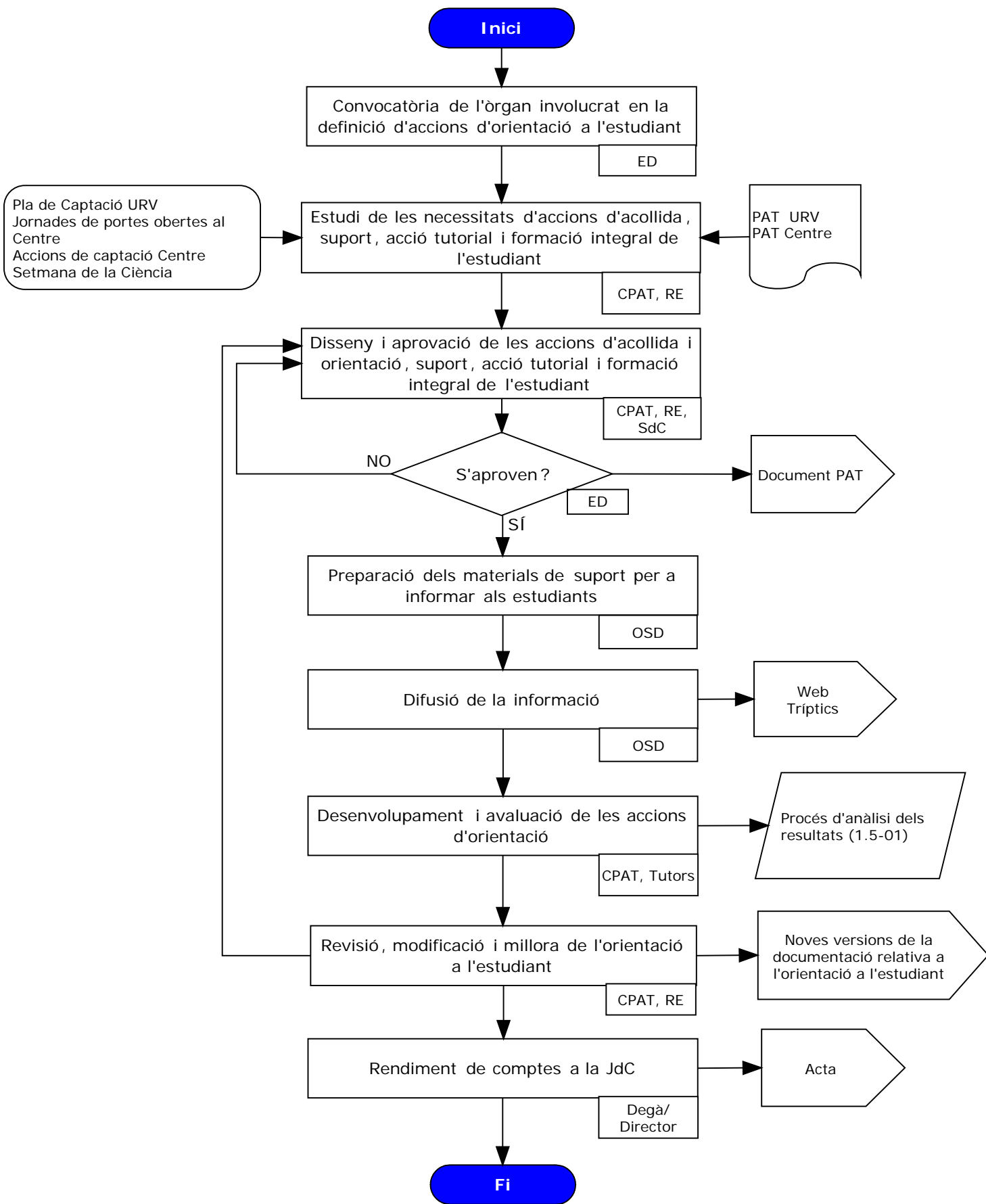
m. Normativa relacionada


- Reglament del Centre
- Estatut de la URV

n. Sistemes d'informació

- Moodle
- DOCnet- perfil de Qualitat
- Enquestes


o. Diagrama de flux del procés



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, g	Grup de treball – Centres/USM
0.2	22/04/09		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-02.b

b. Nom del procés

Procés d'orientació a l'estudiant de postgrau.

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en que els Centres de la URV revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb les accions d'acollida, de tutoria, de suport a la formació i d'orientació laboral dels seus estudiants de màster i doctorat.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat del procés d'orientació a l'estudiant en els programes de postgrau són les següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**


L'estudi de les necessitats d'accions d'acollida, suport, acció tutorial i formació integral de l'estudiant es dut a terme per part del Coordinador de Màster, el Coordinador de Doctorat, l'Escola de Postgrau i Doctorat i el Centre Internacional a partir de la recollida i anàlisi de la informació de les entrades descrites en el procés. Prenent com a punt de partida els marcs de referència relatius a aquest procés, l'Equip de Direcció (ED) i l'Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD) són les responsables de verificar si les accions previstes per a orientar als estudiants de postgrau sobre el desenvolupament dels seus estudis –tutories, orientació i suport- són adequades.

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions es realitza a través de l'avaluació de les accions d'orientació per part del Coordinador de Màster i el Coordinador de Doctorat.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Els responsables de la presa de decisions per a la millora del procés són l'Equip de Direcció i l'Escola de Postgrau i Doctorat a nivell d'Universitat i l'Òrgan responsable del Programa Oficial de Postgrau a nivell de màster i doctorat. Referent al Pla d'Acció Tutorial (PAT), la comissió de coordinació de màster és l'encarregada de supervisar les tutories acadèmiques de les seves titulacions de màster. La gestió diària del PAT correspon al coordinador de màster o persona designada per ell, que és la responsable de la seva avaluació i millora. El coordinador elabora l'informe d'avaluació final que conté, com a mínim, el grau d'ús de la tutoria per part de l'alumnat i l'opinió dels estudiants, així com un conjunt de propostes de millora per al següent curs acadèmic. Aquestes propostes es basen en l'experiència adquirida per l'equip del PAT al llarg del curs, així com en els resultats obtinguts amb els diversos instruments d'avaluació contínua que s'han utilitzat durant l'execució del PAT.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

El degà/director informa dels resultats del procés a la Junta de Centre i el Coordinador de Doctorat a l'Escola de Postgrau i Doctorat.

El Centre i l'Escola de Postgrau i Doctorat procedirà a publicar i difondre pels canals habituals els plans i programes d'orientació aprovats així com els seus resultats.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Pla d'Acció Tutorial URV
- Pla d'Acció Tutorial Centre
- Pla de captació URV - EPiD
- Accions de captació del Centre
- Accions de captació del ORPOP
- Accions de captació del Departament
- Noves versions del procés

2. Sortides

- Alumnes orientats

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor

- Equip de direcció / Membre delegat de l'Equip de Direcció encarregat de coordinar el Pla d'Acció Tutorial, Coordinador de Màster i Coordinador de Doctorat.


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PAS
- PDI

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Coordinador de Màster (CM):**
Definir les accions d'orientació a l'estudiant.
Estudiar les necessitats d'acció d'acollida, suport i tutoria.
Dissenyar les accions d'acollida i orientació.
Preparar els materials de suport.
Difondre la informació.
Desenvolupar i avaluar les accions d'orientació.
Revisar, modificar i millorar el procés d'orientació a l'estudiant.
- **Coordinador de Doctorat (CD):**
Definir les accions d'orientació a l'estudiant.
Estudiar les necessitats d'acció d'acollida, suport i tutoria.
Dissenyar les accions d'acollida i orientació.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

Preparar els materials de suport.
Difondre la informació.
Desenvolupar i avaluar les accions d'orientació.
Revisar, modificar i millorar el procés d'orientació a l'estudiant.
Informar del rendiment de comptes a l'Escola de Postgrau i Doctorat.

- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
Estudiar les necessitats de formació transversal de l'estudiant.
Dissenyar i desenvolupar les accions de formació transversal.
Preparar els materials de suport.
Difondre la informació.
- **Centre Internacional (CI).**
Estudiar les necessitats d'acció d'acollida, suport i tutoria.
Dissenyar les accions d'acollida i orientació.
Preparar els materials de suport.
Difondre la informació.
- **Òrgan responsable del Programa Oficial de Postgrau (ORPOP):**
Aprovar el disseny d'accions d'acollida i orientació.
- **Oficina de Suport al Deganat/Direcció (OSD):**
Difondre la informació.
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Tutors:**
Desenvolupar i avaluar les accions d'orientació.
- **Degà / Director:**
Informar del rendiment de comptes a la Junta de Centre.
- **Equip de Direcció (ED):**
Aprovar el disseny de les accions d'acollida i orientació.
- **Director de Tesi (Dir. Tesi).**
Desenvolupar i avaluar les accions d'orientació.

g. Compromisos de qualitat


- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- Número d'accions programades (Pla de captació URV – Accions del Centre d'Atenció als Estudiants (CAE)).
- Número d'accions de captació pròpies del Centre, dels Coordinadors de Màster i Doctorat i del Departament.
- Índex de satisfacció dels estudiants amb les accions programades.

i. Evidències

- Document Pla d'Acció Tutorial.
- Web, Tríptics informatius
- Acta de rendiment de comptes.
- Informes de rendiments de comptes.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic

k. Documentació addicional

- Models d'enquestes
- Material de difusió de les sessions de captació.

l. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Docència URV.
- Pla d'acció Tutorial URV.
- Pla d'acció Tutorial centre.
- Pla de captació URV.
- Pla de captació del Centre.
- Pla de captació del ORPOP.
- Pla de captació del Departament.

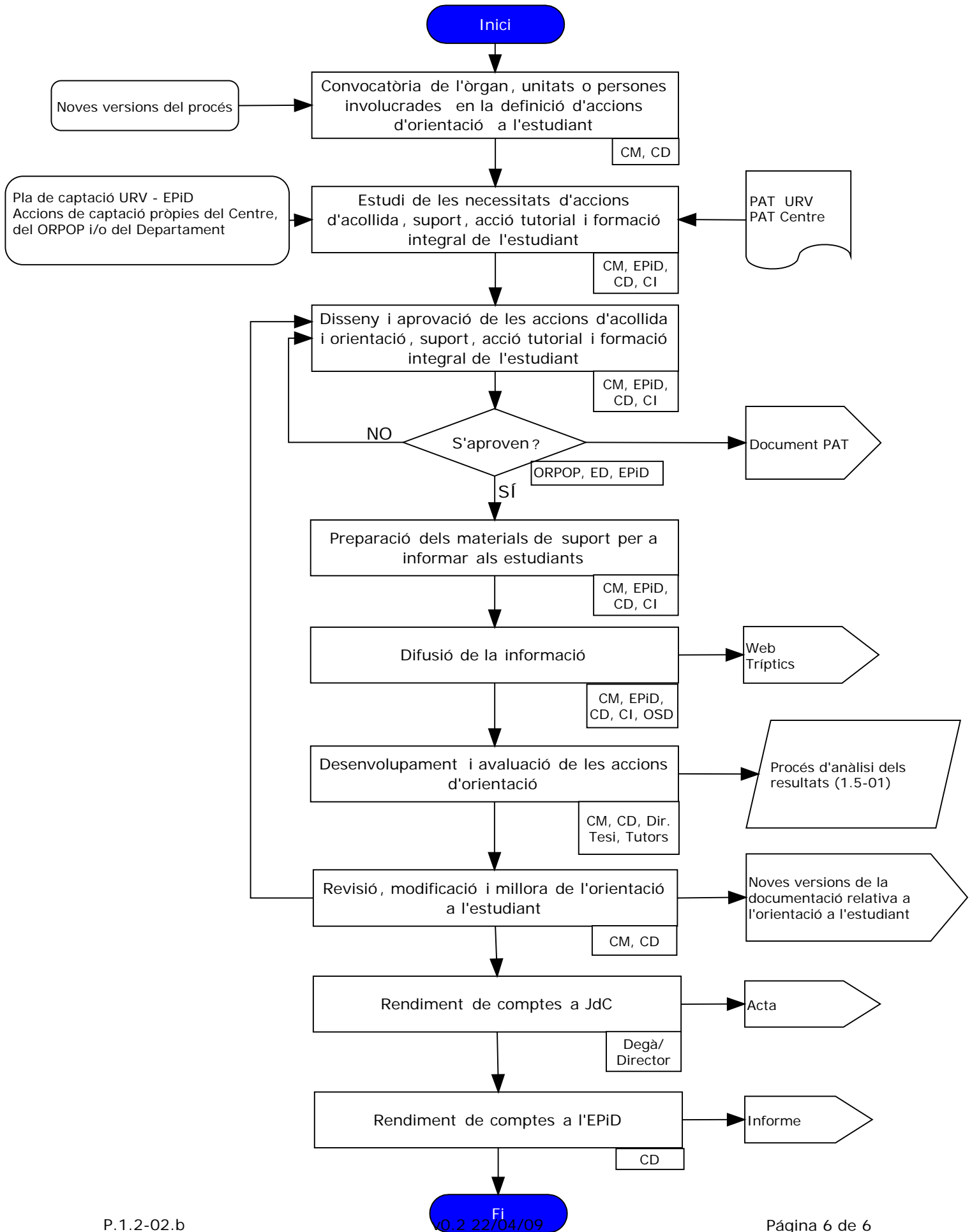
m. Normativa relacionada


- Reglament del Centre
- Estatut URV

n. Sistemes d'informació

- Moodle
- DOCnet- Qualitat
- Enquestes


o. Diagrama de flux del procés



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	d, e, f, g	Grup de treball- Centres /USM
0.2	22/04/09		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-03

b. Nom del procés

Procés de desenvolupament de l'ensenyament.

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

Definir el procés inicial pel desenvolupament del procés d'ensenyament –aprenentatge de tots els ensenyaments del Centre: definició d'itineraris i grups d'activitat, planificació docent, establiment de les metodologies d'ensenyament i d'avaluació de l'aprenentatge, anàlisi de la coherència del procés d'ensenyament -aprenentatge, publicació de la informació, desenvolupament de les activitats d'ensenyament -aprenentatge i d'avaluació dels aprenentatges, avaluació de la satisfacció, i rendició de comptes als agents interessats.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat del procés de desenvolupament de l'ensenyament són les següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

El Responsable d'Ensenyament (RE) o el Coordinador de Màster (CM) –segons la titulació- elaboren els itineraris i grups d'activitats de cada titulació del centre a partir del calendari i els criteris del POA, i la recollida i anàlisi de la informació derivada de l'avaluació dels assoliments i anàlisi de la satisfacció del estudiants.


Pel doctorat el Coordinador de Doctorat (CD) recollirà i analitzarà la informació derivada de l'informe anual del director de tesis que sol·licitarà l'EPiD.

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

El control, revisió periòdica i millora del procés es realitza per part del Centre a través del Responsable d'Ensenyament (RE) per als ensenyaments de grau i Coordinador de Màster (CM) per als ensenyaments de màster, que conjuntament amb els coordinadors d'assignatura, analitzen la coherència del procés d'ensenyament-aprenentatge i en revisen periòdicament el funcionament per tal de detectar oportunitats de millora.

Una vegada acabat el curs, el RE o CM revisa els resultats (enquestes de satisfacció dels estudiants, indicadors i la seva comparació amb els objectius establerts). Partint de l'anàlisi d'aquests resultats el RE o CM realitza el corresponent informe indicant les raons que han dut a la no consecució d'objectius i els canvis que s'haurien de realitzar per a millorar els aspectes relacionats amb la metodologia utilitzada i l'avaluació dels aprenentatges. Aquest informe es tramita als departaments perquè comencin el Pla de seguiment de les accions correctives i de millora.

Posteriorment es presenten els dos informes a la Junta del Centre. Periòdicament el RE o CM i la Junta del Centre faran el seguiment de la implantació de les accions planificades i aprovades.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

Pel doctorat el CD partint de l'anàlisi dels informes dels directors de tesis elaborarà un informe que tramitarà al departament al que pertany el director de tesis, al centre al que està vinculat el Programa de Doctorat i a l'EPiD.

D'altra banda, poden formular-se accions de millora com resultat dels processos regulars d'avaluació o acreditació periòdica dels ensenyaments. Per a regular aquest procés, la URV disposa d'una normativa per al disseny i implantació de plans de millora, aprovada per la Junta de Govern (ara Consell de Govern) al febrer de 2000, Normativa d'aplicació i seguiment dels resultats dels processos d'avaluació dels ensenyaments i serveis, que es pot consultar en:

<http://wwwa.urv.net/laurv/3organsgovern/secretariageneral/legislacio/2pròpia/auniversitaria/docència/html/seguimentavalenseny.htm>

El seguiment de les accions de millora procedents d'aquesta via es realitza pels mateixos mecanismes descrits anteriorment.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

La presa de decisions sobre el funcionament i millora del procés recau en la Junta de Centre, que aprova els itineraris i grups d'activitats i els departaments, que assignen la força docent.

En el cas del doctorat l'ORD assigna la força docent.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

La rendició de comptes als grups d'interès es duta a terme pel RE, CM o CD mitjançant la publicació la guia docent de l'ensenyament i els resultats de l'avaluació dels assoliments i anàlisi de la satisfacció del estudiants.

L'especificació de les tasques que corresponen al centre, quant a la metodologia d'ensenyament i avaluació de l'aprenentatge es detalla en l'annex 1: Planificació de la docència en clau EEES en la URV.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Calendari i Criteris del Pla d'Ordenació Acadèmica (POA)
- Projectes realitzats
- Exàmens
- Treballs de final de grau
- Treball fi de màster
- Defensa Tesis Doctoral

2. Sortides


- Alumnes titulats

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor

- Centre / Responsable d'Ensenyament i/o Coordinador de Màster i/o Coordinador de Doctorat

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PAS
- PDI

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Responsable d'Ensenyament (RE) / Coordinador de Màster (CM):**
Elaborar itineraris.
Analitzar els assoliments dels estudiants.
Avaluar i analitzar la satisfacció dels estudiants.
Rendir comptes a les parts interessades.
Revisar la coherència de les guies docents en el sí de la titulació i detecta i sol·licita modificacions.
Revisar, modificar i millorar el procés de desenvolupament de l'ensenyament.
- **Coordinador de Doctorat (CD):**
Avaluació i anàlisi de la satisfacció dels estudiants
Revisar, modificar i millorar el procés de desenvolupament de l'ensenyament.
Rendiment de comptes a les parts interessades
- **Oficina de Suport del Deganat/Direcció (OSD):**
Publicar l'oferta formativa de les titulacions del centre.
Sol·licitar cobertura docent als departaments implicats.
Carregar informació a UXXI i sincronitzar amb DOCnet.
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Director de Departament (D.Dept):**
Assignar la cobertura docent a les assignatures.
Aprovar l'assignació docent.
- **Director de tesi (Dir. Tesi):**
Desenvolupament de l'activitat d'ensenyament-aprenentatge
- **Coordinador d'assignatura (CdA):**
Elaborar la guia docent a través de DOCnet.
Desenvolupar la docència de cada assignatura: activitats teòriques, pràctiques i avaluació.
- **Degà / Director:**
Avaluar i analitzar la satisfacció dels estudiants.
Revisar, modificar i millorar el procés de desenvolupament de l'ensenyament.
- **Vicerectorat de Personal Docent i Investigador (VPDI):**
Aprovar els itineraris.
Aprovar la cobertura força docent.
Aprovar la Guia Docent.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------


- **La Junta de Centre (JdC):**
Aprovar els itineraris curriculars de grau i màster.
- **Departament (Dept):**
Aprovar la Cobertura força docent.
Aprovar la Guia Docent.
Aprovar les guies docents elaborades a través de DOCnet.
Aprovar la coherència del procés d'ensenyament - aprenentatge en el sí de la titulació
Indicar el departament coordinador de cada assignatura per elaborar la Guia Docent.
- **Òrgan Responsable del Doctorat (ORD):**
Assignar director de tesi
- **Tribunal tesi**
Analitzar els assoliments del estudiants.
- **Professors**
Desenvolupament de l'activitat d'ensenyament-aprenentatge
- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
Sol·licitar l'informe anual al director de tesis
Sol·licitar l'informe anual al Coordinador de Doctorat
Analitzar els assoliments dels estudiants.
Aprovar a través de la CPiD la defensa de la Tesi Doctoral

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- Taxes de rendiment acadèmic.
- Taxa d'interrupció dels estudis.
- Taxa d'abandonament del sistema universitari.
- Taxa d'èxit.
- Mitjana d'alumnes per grup.
- Resultats satisfacció docència alumnes (Informe d'avaluació Docent).
- Resultats satisfacció docència professors (Informe d'avaluació Docent).
- Resultats de satisfacció dels egressats.
- Alumnes de doctorat actius, per Programa de Doctorat, que hagin inscrit la tesis els últims 4 anys.
- Tesis doctorals defensades els últims 4 anys dirigides per investigadors que participen al Programa de Doctorat.
- Producció científica els últims 4 anys dels investigadors que participen al programa de Doctorat.
- Contribucions científiques de les tesis doctorals defensades els últims 4 anys dirigides per investigadors que participen al Programa de Doctorat.
- Estudiants que defensen la Tesi Doctoral en 4 anys respecte als que es matriculen per primer cop també en 4 anys.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

i. Evidències

- Universitas XXI.
- Guia docent de Titulació (DOCnet).
- Campus Virtual de la URV (Moodle).
- Instruments d'avaluació.
- Actes d'avaluació.
- Custòdia d'exàmens.
- Memòria informe anual de la titulació.
- Resultats de formació.
- Taxes de rendiment.
- Informe 1Q 1R.
- Estudi de la Percepció de la Docència (EPD).
- Resultats enquesta doctors egressats.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic
- Al doctorat cada 4 anys

k. Documentació addicional

- Informe 1Q 1R:
 - Qüestionari web alumnes
 - Formularis entrevistes de grup
- Estudi de la Percepció de la Docència (EPD):
 - Qüestionari grau
 - Qüestionari màster
- Enquesta para cada assignatura de màster
- Enquesta para al coordinació de cada màster

l. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Docència URV.
- Calendari i Criteris POA.
- Guia docent d'assignatura (DOCnet).
- Guia docent de titulació (DOCnet).
- Campus Virtual de la URV (Moodle).
- Instruments d'avaluació.
- Custòdia d'exàmens.
- Informes de rendiment: Memòria informe anual de la titulació.
- Informe 1Q 1R
- Estudi de la Percepció de la Docència (EPD)
- Informe anual director de Tesis

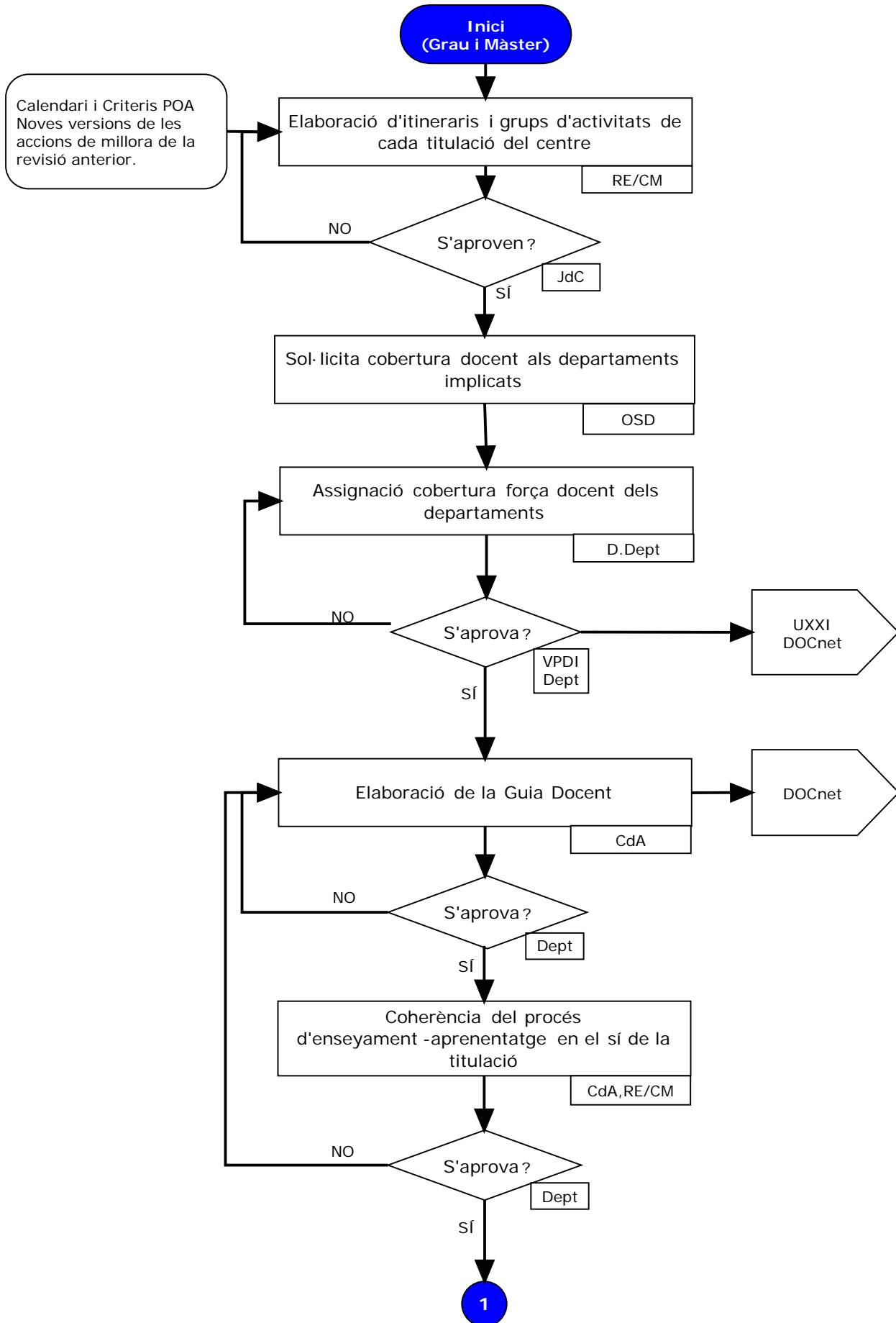
m. Normativa relacionada

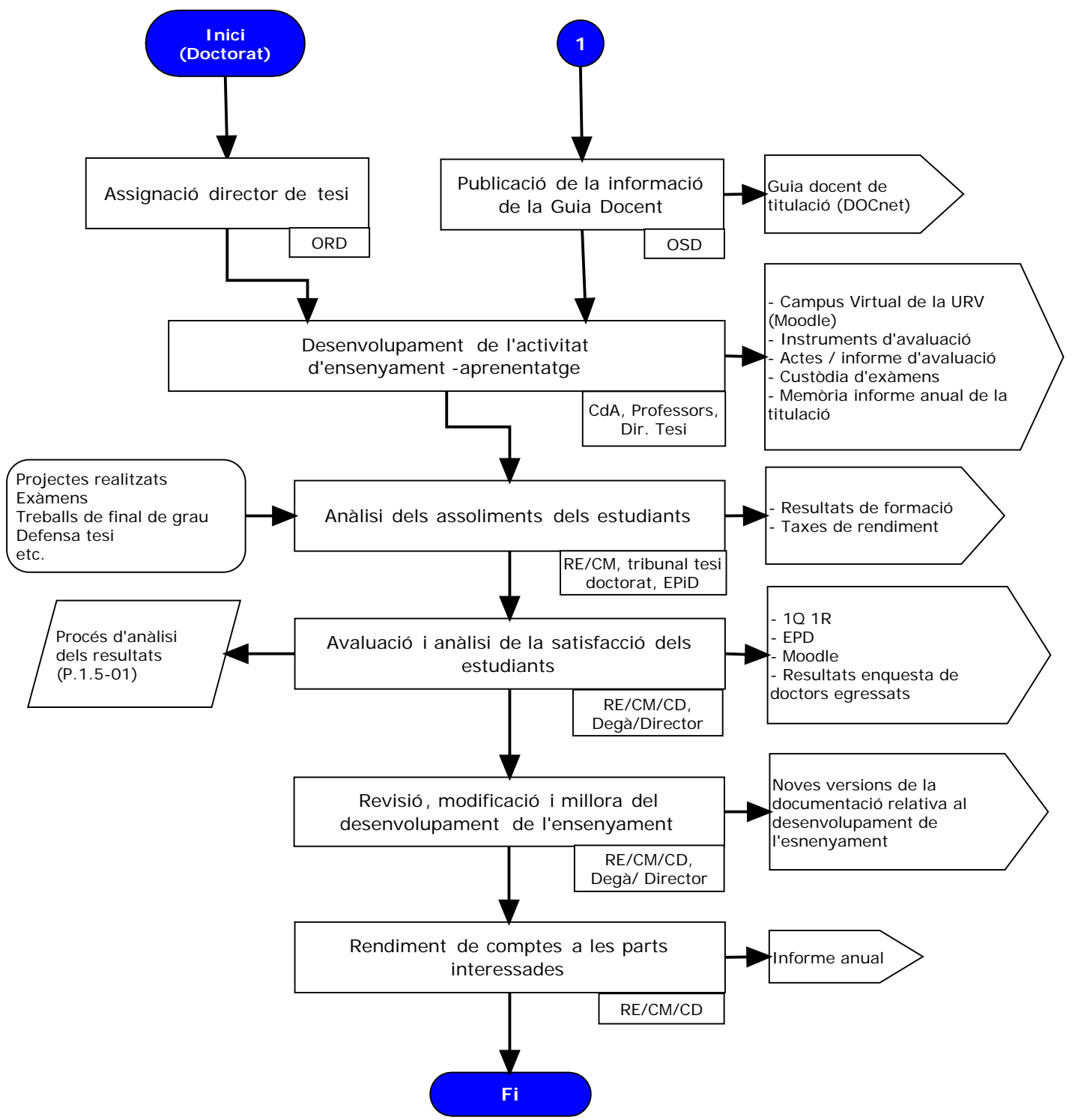
- Normatives d'activitat universitària vigents.


n. Sistemes d'informació

- Moodle
- DOCnet
- DOCnet – Qualitat
- UXXI

o. Diagrama de flux del procés






 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f	Grup de treball - Centres
0.2	22/04/09		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-04

b. Nom del procés

Procés de gestió de la mobilitat de l'estudiant.

c. Tipus de procés

Fonamental.

d. Objectiu del procés

Establir la manera en què els Centres de la URV defineixen, revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb les accions de mobilitat d'estudiants de grau, màster i doctorat.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de la mobilitat de l'estudiant són els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

A partir dels marcs de referència relatius a aquest procés, el Vicerectorat de Postgrau i Relacions Internacionals, la Unitat d'Internacionalització i l'Oficina de Relacions Internacionals (ORI) i/o el Centre Internacional (CI) de la URV és la responsable de recollir i analitzar la informació per a definir els objectius i les polítiques relatives a la mobilitat dels estudiants.

El CI i/o la ORI analitza la informació necessària per gestionar la mobilitat i estableix els acords o convenis amb altres universitats. En base als convenis signats pel Vicerector competent, l'ORI planifica les activitats de mobilitat.


- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

L'ORI, a nivell institucional, i el Coordinador de Mobilitat de Centre amb el suport de l'Oficina de Suport al Deganat, a nivell de Centre, són els responsables de la difusió, dels tràmits i del seguiment dels programes gestionats. A partir dels acords previs de reconeixement de crèdits, el Responsable d'Ensenyament i el Coordinador de Mobilitat del Centre fan el reconeixement acadèmic de les activitats realitzades pels estudiants.

El Vicerectorat de Postgrau i Relacions Internacionals, el CI, la Unitat d'Internacionalització i l'ORI mesuren i analitzen la satisfacció dels estudiants i juntament amb el coordinador de mobilitat del centre revisen i proposen millores sobre les accions de mobilitat.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

El Vicerectorat de Postgrau i Relacions Internacionals, el CI, la Unitat d'Internacionalització i l'ORI defineixen els objectius i les polítiques relatives a la mobilitat d'estudiants a partir de l'anàlisi de la informació sobre el desenvolupament i resultats del procés

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Finalment, el CI i/o la ORI i el Coordinador de mobilitat preparen els informes de les activitats realitzades per a totes les parts implicades en el procés i el Vicerector de Postgrau i Relacions Internacionals rendeix comptes al Consell de Govern, on estan representats els diferents agents d'interès. El Centre pot, així mateix, informar sobre el desenvolupament i els resultats del procés concret de mobilitat dels estudiants del centre en particular quan sigui necessari i pels mitjans que es considerin més adequats.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Pla Estratègic del Centre.
- Normativa d'equiparació d'estudis en el marc dels programes de mobilitat.
- Acords previs de reconeixement de crèdits (*expedient agreements*).
- Carta Erasmus.
- Pla estratègic d'internacionalització.
- Noves versions de la documentació relativa als programes de mobilitat.

2. Sortides

- Acords o convenis entre la URV i altres universitats.
- Alumnes participant en programes de mobilitat.

3. Usuaris / Clients

- Estudiants / Universitats signants dels convenis.

4. Propietari / Gestor

- Centre / Oficina de Relacions Internacionals, Centre Internacional, Coordinador de Mobilitat del Centre, Responsable d'Ensenyament, Coordinador de Màster, Coordinador de Doctorat, l'EPiD com gestora dels ajuts de mobilitat per l'obtenció de la Menció de Doctorat Europeu.


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PAS
- PDI

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.


Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Consell de Govern (CdG):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de la mobilitat de l'estudiant a nivell de la universitat.
- **Vicerectorat de Postgrau i Relacions Internacionals (VPRI):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de la mobilitat de l'estudiant a nivell de centre.
Signar els convenis entre les universitats.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

Revisar, modificar i millorar les accions de mobilitat.
Rendir comptes de l'activitat de mobilitat al Consell de Govern.

- **Degà / Director:**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de la mobilitat de l'estudiant a nivell de la universitat.
- **Oficina de Suport al Deganat/Direcció (OSD):**
Preparar materials de suport.
Difondre la Informació.
Gestionar els tràmits per a la participació d'estudiants en els programes de mobilitat.
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Centre Internacional (CI):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de la mobilitat de l'estudiant a nivell de centre.
Definir els objectius i polítiques relatives a la mobilitat d'estudiants.
Analitzar la informació necessària per gestionar la mobilitat.
Establir els acords o convenis amb altres universitats.
Planificar les activitats de mobilitat.
Preparar i difondre la informació relativa als programes de mobilitat a nivell institucional.
Contacte amb altres universitats
Gestió de l'estada
Gestionar els tràmits de mobilitat a nivell institucional.
Desenvolupar les activitats institucionals de recolzament a l'estudiant.
Fer el seguiment institucional dels programes de mobilitat.
Mesurar i analitzar la satisfacció.
Revisar, modificar i millorar les accions de mobilitat.
Preparar informes per les administracions públiques, pels organismes que ofereixen, coordinen o financen programes de mobilitat i per al Vicerectorat competent.
- **Coordinador de Mobilitat del Centre (CMC):**
Preparar i difondre la informació relativa als programes de mobilitat a nivell de Centre.
Gestionar els tràmits de mobilitat a nivell de Centre.
Desenvolupar les activitats de recolzament a l'estudiant a nivell de Centre.
Fer el seguiment dels programes de mobilitat del Centre.
Revisar, modificar i millorar les accions de mobilitat.
Preparar informes per la Junta de Centre.
- **Centre d'Atenció a l'Estudiant (CAE):**
Difondre la Informació.
- **Servei de Gestió Acadèmica (SGA):**
Reconèixer acadèmicament els estudis / activitats realitzades pels estudiants.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Reconèixer acadèmicament els estudis / activitats realitzades pels estudiants.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
Mesurar i analitzar la satisfacció.
- **Doctorand**
Declaració d'interès: estada Menció Europea
Realitzar l'estada
- **Director de Tesi (Dir. Tesi)**
Declaració d'interès: estada Menció Europea
Tutorització del doctorand
Rendiment de comptes al centre d'origen
Notificació al Dir. de Dptm.
Presència de contacte
- **Coordinador del Doctorat (CD)**
Presència de contacte
- **Tutor URV**
Tutorització del doctorand
Assignació de recursos
Rendiment de comptes al centre d'origen
Notificació al Director del Departament

g. Compromisos de qualitat

- Tenir permanentment actualitzada la informació sobre mobilitat tant a nivell institucional com de Centre.
- Realització de dues reunions anuals entre l'ORI i el Coordinador de Mobilitat per valorar els resultats i la satisfacció.

h. Indicadors:


- Número de convenis signats entre universitats.
- Número d'estudiants que participen en els programes de mobilitat de grau, màster i doctorat.
- Número d'estudiants *in / out* de grau, màster i doctorat.

i. Evidències

- Acta / document d'aprovació dels objectius i les polítiques de mobilitat.
- Acords o convenis firmats.
- Aprovació de la planificació.
- Material de difusió (webs, tríptics i cartelleres d'anuncis).
- Documents informatius: web de l'Oficina de Relacions Internacionals i el Centre Internacional, web del centre, tríptics, cartelleres d'anuncis.
- Acords previs de reconeixement de crèdits, *expedient agreements*.
- Carta d'invitació.
- Informe del responsable del projecte de recerca.
- Noves versions de la documentació relativa als programes de mobilitat.
- Llistat d'alumnes que sol·liciten l'ajut de mobilitat.
- Resolució dels ajuts de mobilitat.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

k. Documentació addicional

- Paquet informatiu ECTS dels Centres publicat a la Web de l'Oficina de Relacions Internacionals: Informació sobre el/la coordinador/a de mobilitat, descripció del centre, descripció dels ensenyaments, Itinerari curricular.
- Web del Centre.
- Tríptics, cartelleres d'anuncis.
- Diagrama de flux per a la mobilitat específica (*in/out*) per a l'obtenció de la Menció de Doctorat Europeu.

l. Documentació de suport

- Models de convenis de mobilitat

m. Normativa relacionada

- Estatuts de la URV.
- Normativa d'equiparació d'estudis en el marc de la mobilitat estatal i internacional.
- Normativa de matrícula de la URV.
- Normativa acadèmica de la URV.

n. Sistemes d'informació

- Web de mobilitat de l'Oficina de Relacions Internacionals:
<http://www.urv.cat/mobilitat/index.html>

o. Diagrama de flux del procés



Inici

Pla Estratègic del centre.
Normativa d'equiparació d'estudis en el marc dels programes de mobilitat.
Acords previs de reconeixement de crèdits (expedient agreements).
Carta Erasmus.
Pla estratègic d'internacionalització

Definició de l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de la mobilitat de l'estudiant

CdG, Degà /Director, ORI

Definició dels objectius i les polítiques relatives a la mobilitat d'estudiants

CI, VPRI,

Acta/document d'aprovació dels objectius i les polítiques de mobilitat

Anàlisi d'informació necessària per a gestionar la mobilitat

CI

Establiment d'acords o convenis amb altres universitats

CI, VPRI

Acords o convenis

Planificació de les activitats de mobilitat

CI

Aprovació de la planificació

Preparació del material per a informar sobre els programes de mobilitat i les condicions de participació

CI, CMC, OSD

Difusió de la informació relativa als programes de mobilitat

CI, CMC, OSD, CAE

Web del CI, web del centre, tríptics, cartelleres d'anuncis

Gestió dels tràmits per a la participació d'estudiants en els programes de mobilitat

CI, CMC, OSD

Llistat d'alumnes que sol·liciten ajuts mobilitat

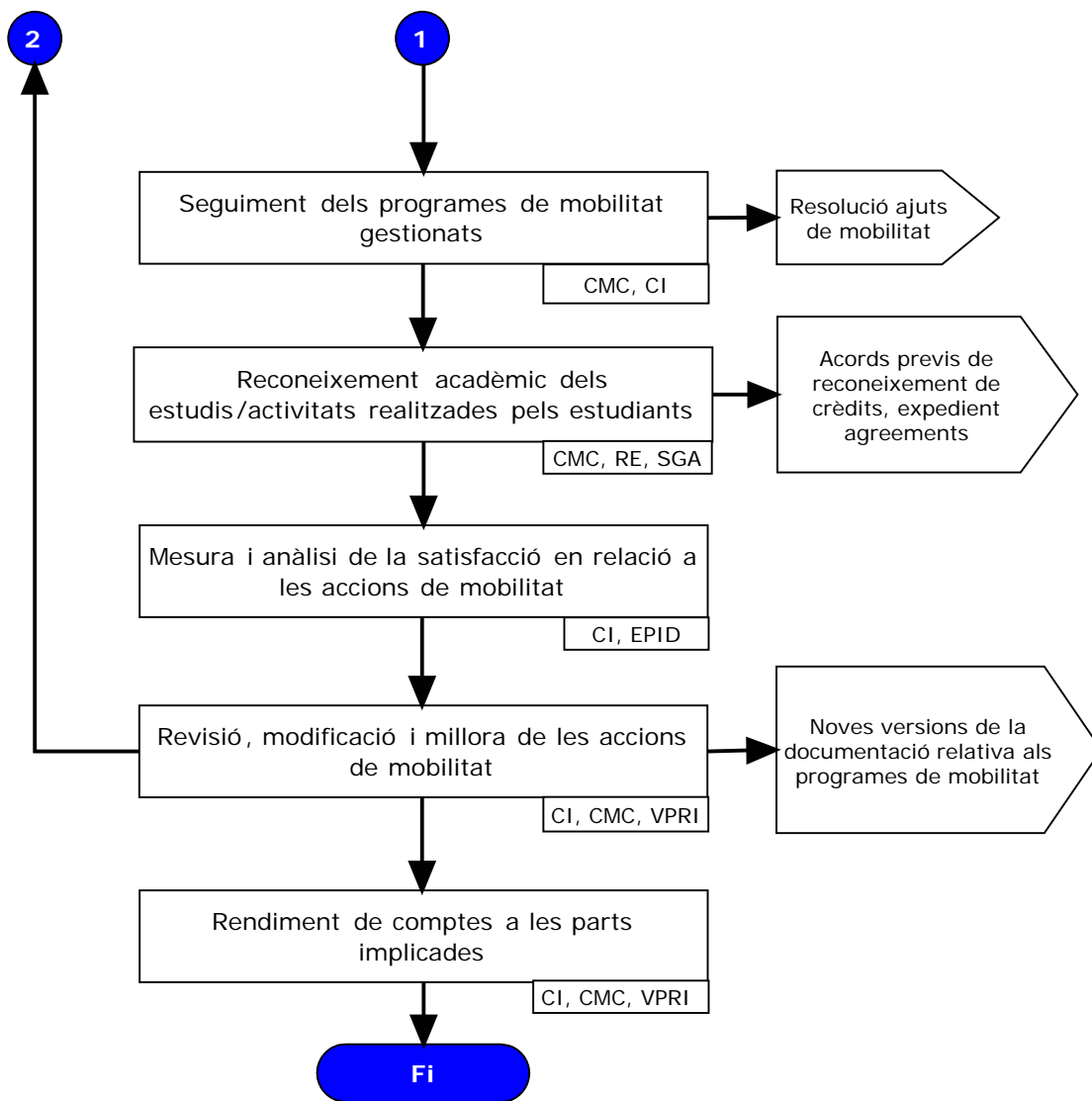
Desenvolupament de les activitats de suport a l'estudiant

CI, CMC

Menció de Doctorat Europeu

2

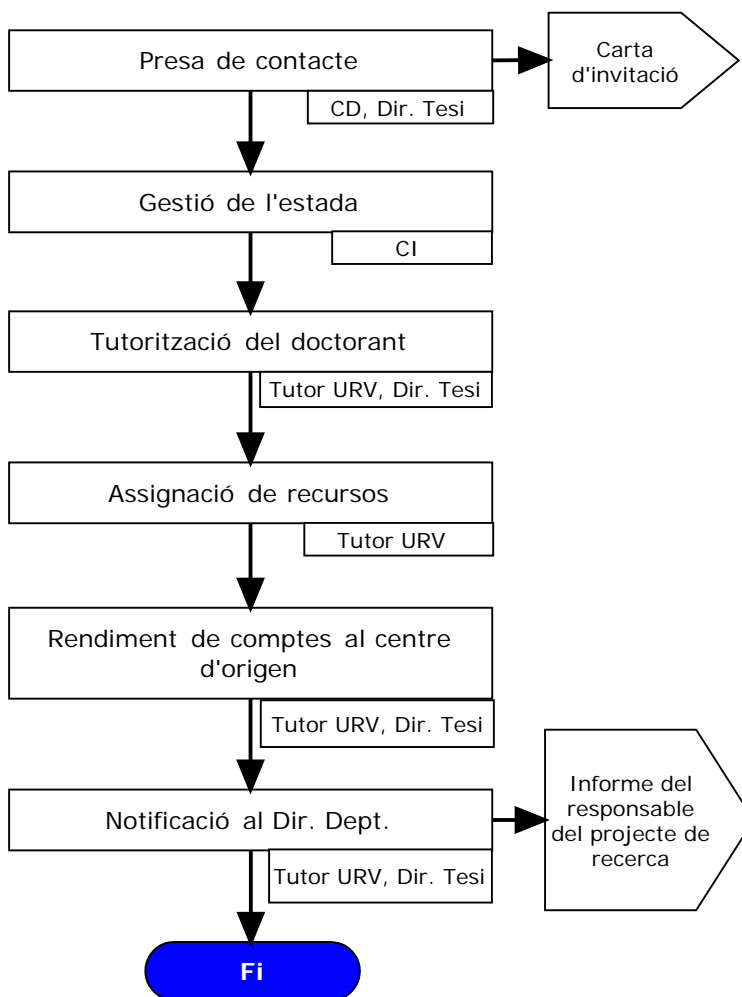
1



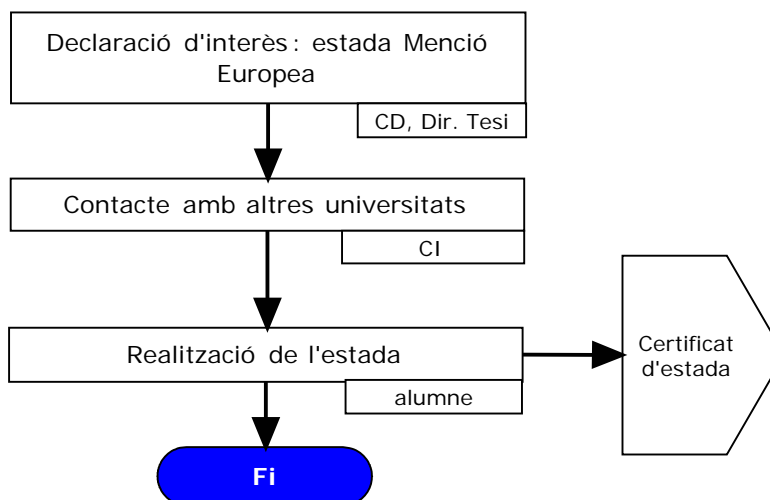



Menció de Doctorat Europeu

Mobilitat "IN"




Mobilitat "OUT"



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

PROCÉS DE GESTIÓ D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	15/01/2009	f, g, m	Grup de treball – Centres/USM
0.2	22/04/09		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-05

b. Nom del procés

Procés de gestió de l'orientació professional.

c. Tipus de procés

Fonamental.

d. Objectiu del procés

Establir la manera en que els Centres de la URV revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb les accions de gestió de l'orientació professional.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de l'orientació professional són els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

L'Equip de Direcció, o l'Òrgan Responsable del POP pel que fa al doctorat, és el responsable de definir les persones involucrades en l'orientació professional de l'estudiant així com d'analitzar la informació relativa al mercat laboral relacionat amb la titulació.


La recollida d'informació bàsica sobre els resultats de la inserció laboral dels alumnes es fa a través d'AQU Catalunya. El procés d'enquesta que du a terme de forma periòdica AQU Catalunya, en col·laboració amb les universitats catalanes, compleix les necessitats de la Universitat: és un sistema de qualitat contrastada, està centralitzat, recull la informació de totes les universitats del Sistema Universitari Català per igual amb el que permet anàlisis comparades, es publica un informe general i es disposa de les dades desagregades per a poder fer l'anàlisi a escala universitat, centre i titulació.

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

Amb la informació recollida, a partir del seguiment dels estudiants egressats mitjançant les enquestes d'AQU, els Consells Assessors i els estudis propis sobre la inserció laboral dels estudiants, l'Equip de Direcció defineix les actuacions i després de presentar-les als representants d'estudiants, les sotmet a l'aprovació de la Junta de Centre. L'Oficina de Suport al Deganat prepara i difon el material per informar de les accions d'orientació i aquestes es desenvolupen sota la responsabilitat de l'Equip de Direcció. Als ensenyaments de doctorat, aquestes accions es vehiculen a través de l'Òrgan Responsable del POP.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

L'Equip de Direcció, els Responsables d'Ensenyament, els Coordinadors de Màster i els Coordinadors de Doctorat defineixen i planifiquen les actuacions dirigides a l'orientació professional en funció del context del Centre.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Finalment, l'Equip de Direcció, o l'Òrgan Responsable del POP pel que fa al doctorat, analitza la satisfacció, revisa, modifica i fa propostes de millora de les actuacions d'orientació professional. Per donar a conèixer els resultats, s'elabora un informe final que es publica al web del Centre.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Objectius de l'ensenyament.
- Perfil de l'egressat.
- Informació de l'entorn professional i del mercat laboral relacionat amb la titulació.
- Llibre blanc (competències i definició del perfil professional i dades INEM on apareixen els perfils dels llocs on poden treballar els estudiants per sectors, etc...).
- Seguiment dels estudiants egressats mitjançant les enquestes (Secretaria del Centre).
- Consells Assessors.
- Contactes amb empreses del polígon.
- Contactes a través del Practicum.
- Estudis AQU d'inserció laboral dels estudiants.
- Enquesta de satisfacció de final de curs.
- Sessions d'acollida
- Associacions professionals

2. Sortides

- Document que recull la definició de les accions d'orientació.

3. Usuaris

- Estudiants.

4. Propietari / Gestor

- Equip de Direcció, Òrgan Responsable del POP / Membre delegat de l'Equip de Direcció per coordinar el Pla d'Acció Tutorial, Coordinador de Doctorat.

5. Agents d'Interès


- Estudiants
- Ocupadors
- PAS
- PDI

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.


- **Equip de Direcció (ED):**

Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en l'orientació professional de l'estudiant.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

Analitzar la informació relativa al mercat laboral relacionat amb la titulació.
Definir les actuacions dirigides a l'orientació professional.
Desenvolupar les actuacions planificades.
Mesurar i analitzar la satisfacció en relació a les actuacions d'orientació.
Revisar, modificar i millorar les actuacions d'orientació.

- **Òrgan Responsable del Programa Oficial de Postgrau (ORPOP)**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en l'orientació professional de l'estudiant.
Analitzar la informació relativa al mercat laboral relacionat amb la titulació.
Definir i planificar les actuacions dirigides a l'orientació professional.
Preparació i difusió de materials per informar sobre les actuacions d'orientació.
Desenvolupar les actuacions planificades.
Mesurar i analitzar la satisfacció en relació a les actuacions d'orientació.
Revisar, modificar i millorar les actuacions d'orientació.
- **Òrgan Responsable de doctorat (ORD):**
Aprovar i aplicar actuacions de definició i planificació dirigides a l'orientació professional.
- **Junta de Centre (JdC):**
Aprovar les actuacions de definició i planificació dirigides a l'orientació professional.
- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
Definir i planificar les actuacions dirigides a l'orientació professional.
Preparació i difusió de materials per informar sobre les actuacions d'orientació.
Desenvolupar les actuacions planificades.
Mesurar i analitzar la satisfacció en relació a les actuacions d'orientació.
Revisar, modificar i millorar les actuacions d'orientació.
- **Comissió de Postgrau i Doctorat (CPiD):**
Aprovar i aplicar actuacions de definició i planificació dirigides a l'orientació professional.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Definir les actuacions dirigides a l'orientació professional.
- **Coordinador de Màster (CM):**
Definir les actuacions dirigides a l'orientació professional.
- **Coordinador de Doctorat (CD):**
Definir les actuacions dirigides a l'orientació professional.
Rendir comptes
- **Degà / Director:**
Rendir comptes a la Junta de Centre.
- **Oficina de Suport al Deganat/Direcció (OSD):**
Preparació i difusió de materials per informar sobre les actuacions d'orientació.
Recollir les evidències d'aquest procés.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- **Ocupadors:**
 - Informar-se sobre el desenvolupament i resultats del procés.
 - Valorar la seva satisfacció.
 - Participar en les activitats d'orientació previstes
 - Participar en la millora del procés

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors:

- Número de tutors.
- Número d'accions d'orientació professional.

i. Evidències

- Document que reculli la definició i planificació de les actuacions d'orientació.
- Acta d'aprovació de les accions d'orientació professional.
- Document informatiu de les actuacions d'orientació.
- Acta de rendiment de comptes de la gestió d'orientació professional.

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

k. Documentació addicional

- Tríptics.
- Cartelleres d'anuncis.
- Enquestes que realitza la secretaria del centre.

l. Documentació de suport

- Llibre blanc de la titulació.
- Actes de reunions amb els Consells Assessors.
- Informes de les reunions amb empreses del polígon.
- Estudis AQU d'inserció laboral dels estudiants.
- Documentació de l'*EUA Council for Doctoral Education*
- Documents informatius.

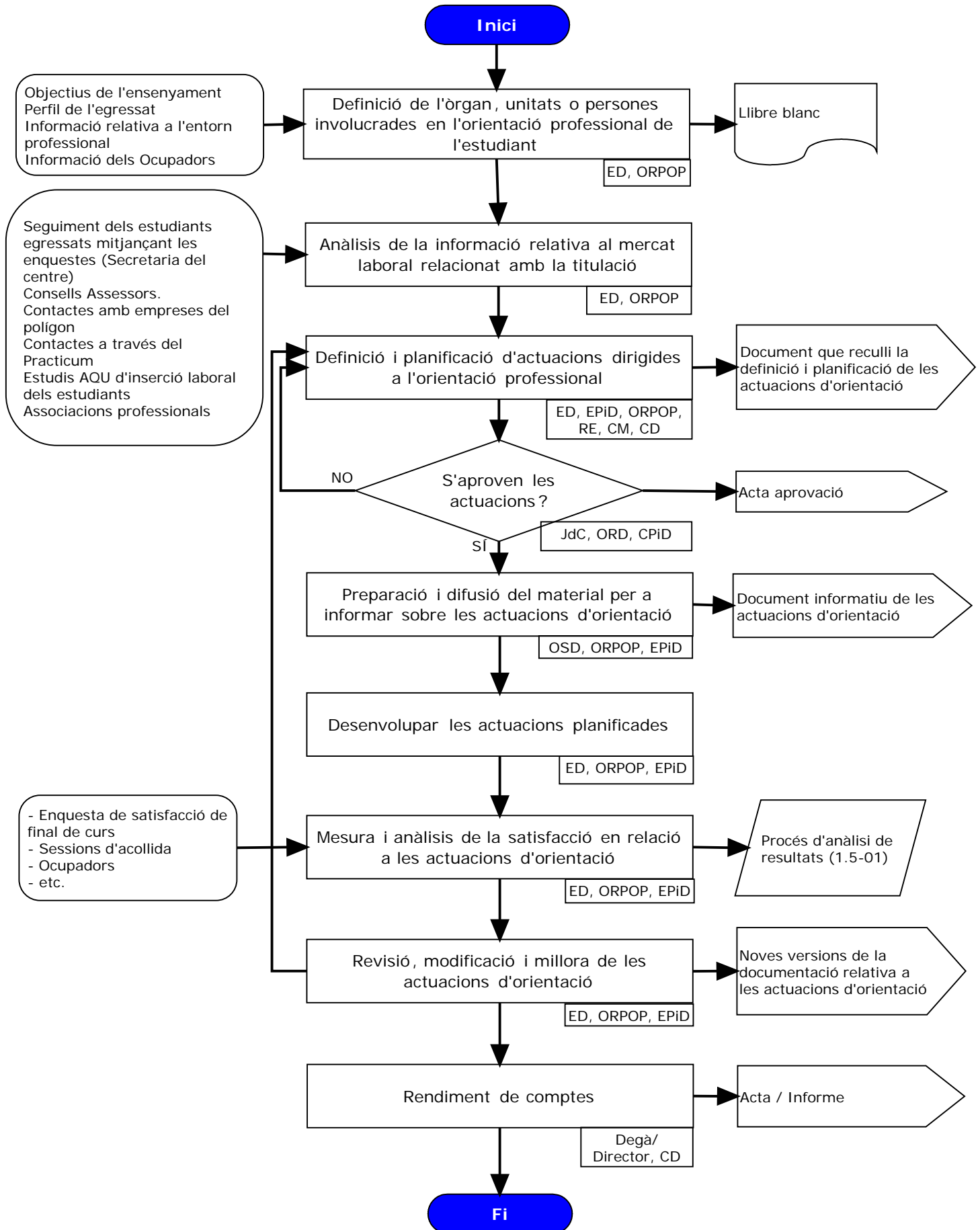
m. Normativa relacionada


- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

n. Sistemes d'informació

- Web del Centre.
- Web de l'Escola de Postgrau i Doctorat
- Web d'AQU Catalunya


o. Diagrama de flux del procés



 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)

VERSÍO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	15/01/2009	d, e, f, g, h, j, m	Grup de treball - Centres

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-06.a

b. Nom del procés

Procés de gestió de les pràctiques externes (Grau).

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

Regular les pràctiques externes incloses dintre dels ensenyaments de grau del Centre. L'objectiu d'aquestes pràctiques és aproximar als estudiants al món laboral a fi que compleixin la seva formació amb l'aplicació pràctica de les competències adquirides durant l'ensenyament.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de les pràctiques externes de Grau son les següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

A partir de la definició dels continguts i requisits mínims de les pràctiques elaborats en base a les accions de millora derivades de la revisió anterior i la informació sobre les característiques i qualitat de les empreses, els coordinadors de pràctiques estableixen les opcions per a realitzar les pràctiques.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

En finalitzar les pràctiques es reuneixen els tutors i la coordinació (Comissió de pràcticum) per tal de detectar incidències i plantejar solucions, les quals són valorades posteriorment a nivell de Consell de Direcció (equip directiu). Els acords presos es recullen en una acta. La Secretaria del Centre i la Unitat de Suport Metodològic són els responsables de mesurar i analitzar la satisfacció dels estudiants amb les pràctiques. Els resultats obtinguts es trameten a la Comissió de pràcticum.


Els resultats d'aquest procés són utilitzats com evidència en el procés d'anàlisi de resultats i de millora dels programes formatius, per a definir i implantar les necessitats o oportunitats de millora detectades. L'objectiu final serà la millora contínua de les actuacions i, conseqüentment, la millora contínua dels programes formatius dels ensenyaments del Centre.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

La Comissió de pràcticum revisa, modifica i millora les pràctiques a partir de les avaluacions que se'n fan. En particular s'estudia l'adequació de les pràctiques realitzades en empreses i entitats concretes als objectius de la titulació.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

La Comissió de pràcticum rendeix comptes davant la Junta de Centre, en la que estan representades la majoria dels agents d'interès, dels resultats de les pràctiques dels alumnes, així com de la revisió i millora del procés de gestió de les mateixes. Les empreses i institucions que acullen estudiants en pràctiques seran informades del desenvolupament i els resultats del procés de la forma que cada centre estableixi.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Normativa de pràctiques externes URV.
- Normes de funcionament de pràcticum del Centre.
- Reglament del Centre.
- Objectius del Pla d'estudis.
- Accions de millora de la revisió anterior.
- Informació sobre característiques i qualitat de les empreses.

2. Sortides / Serveis que s'ofereixen

- Estadets de pràctiques dels alumnes.

3. Usuaris / Clients

- Estudiants / Empreses.

4. Propietari / Gestor

- Coordinador de pràctiques.


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PAS
- PDI
- Ocupadors (empreses que acullen estudiants en pràctiques)

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Junta de Centre (JdC):**
Ser informada i fer una valoració del rendiment de comptes anual presentat per la direcció del centre.
Aprovar la planificació de les pràctiques.
- **Consell de Direcció (CdD):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de les pràctiques externes.
Aprovar les normes internes de funcionament del pràcticum d'acord amb les propostes plantejades per la Comissió de Pràcticum i retre comptes a la Junta de Centre.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de les pràctiques externes.
- **Departaments:**
Designar els tutors / responsables de cada pràctica.
- **Coordinador/a de pràctiques:**
Definir els continguts i requisits mínims de les pràctiques.
Buscar opcions per a la realització de pràctiques en empreses o institucions
Planificar les pràctiques.
Preparar el material per a informar sobre les pràctiques i les seves condicions als estudiants.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

Difondre informació relativa a les pràctiques externes.


- **Tutor/a del Centre:**
Fer el seguiment i valoració de les pràctiques de l'alumne mitjançant reunions periòdiques.
- **Tutor/a de l'empresa:**
Introduir a l'alumne a l'empresa, assignar-li i coordinar les seves tasques i aconsellar-lo sobre la seva correcta execució (guia/mentor).
- **Degà / Director:**
Firmar el conveni de col·laboració amb empreses o institucions.
- **Secretaria de Centre (SdC):**
Gestionar els convenis de pràctiques.
Participar en la mesura i anàlisi de la satisfacció amb les pràctiques.
- **Unitat de Suport Metodològic (USM):**
Mesurar i analitzar la satisfacció amb les pràctiques.
- **Comissió de pràcticum:**
Es reuneix anualment i detecta incidències i planteja solucions a les mateixes.
Rendir comptes a les parts implicades.
Revisar, modificar i millorar les pràctiques.
- **Oficina de Suport al Deganat (OSD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Ocupadors** (empreses que acullen estudiants en pràctiques externes)
Informar-se del desenvolupament del procés i els seus resultats.
Vetllar pel correcte desenvolupament de les pràctiques externes.
Designar un tutor responsable de les pràctiques.
Realitzar els tràmits, informes, etc. acordats amb el centre per al correcte desenvolupament de les pràctiques externes.
Valorar la seva satisfacció.

g. Compromisos de qualitat

- L'estudiantat tindrà dret a unes pràctiques de qualitat relacionades amb els coneixements adquirits en el programa formatiu.
- La resposta d'assignació de proposta de pràctiques a l'alumne es farà seguint el calendari prèviament establert.
- Hi haurà una figura docent que vetllarà pel correcte funcionament de les pràctiques (Coordinador de pràcticum o de pràctiques externes).
- A cada estudiant se li assignarà un tutor docent que s'encarregarà de fer un seguiment de l'evolució de les pràctiques dutes a terme per l'alumne.
- El nombre mínim de reunions tutor URV – estudiant durant el període de realització de les pràctiques serà de (a establir pel Centre durant la implantació del SIGQ)
- Hi haurà un tutor responsable de les pràctiques dins cada organització.

h. Indicadors

- Número d'alumnes matriculats en la matèria de pràctiques externes.
- Número de propostes de pràctiques.
- Número de convenis.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

i. Evidències

- Document de criteris d'avaluació del pràcticum.
- Document de normes de funcionament de pràcticum.
- Enquestes/qüestionari sobre la satisfacció de les pràctiques (estudiants, tutors externs).
- Definició dels continguts i requisits mínims de les pràctiques (DOCnet).
- Pla d'estudis.
- Acta del Consell de Direcció d'aprovació dels continguts i requisits mínims de les pràctiques.
- Document llistat de propostes de pràctiques.
- Calendari de pràctiques.
- Acta d'aprovació de la planificació de les pràctiques.
- FAQs alumnes i empreses.
- Document d'informació a empreses.
- Criteris d'avaluació.
- Normes de funcionament del pràcticum.
- Conveni de col·laboració amb empreses o institucions.
- Acta de qualificacions de les pràctiques.
- Noves versions de la documentació relativa a les pràctiques externes.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SICQ.

l. Documentació de suport

- Pla d'estudis de les titulacions del Centre.
- Quadern de pràctiques de l'alumne.
- Manual de pràctiques per a tutors.
- Document d'informació per a empreses.
- Normes de funcionament intern del pràcticum.
- Criteris d'avaluació del pràcticum.

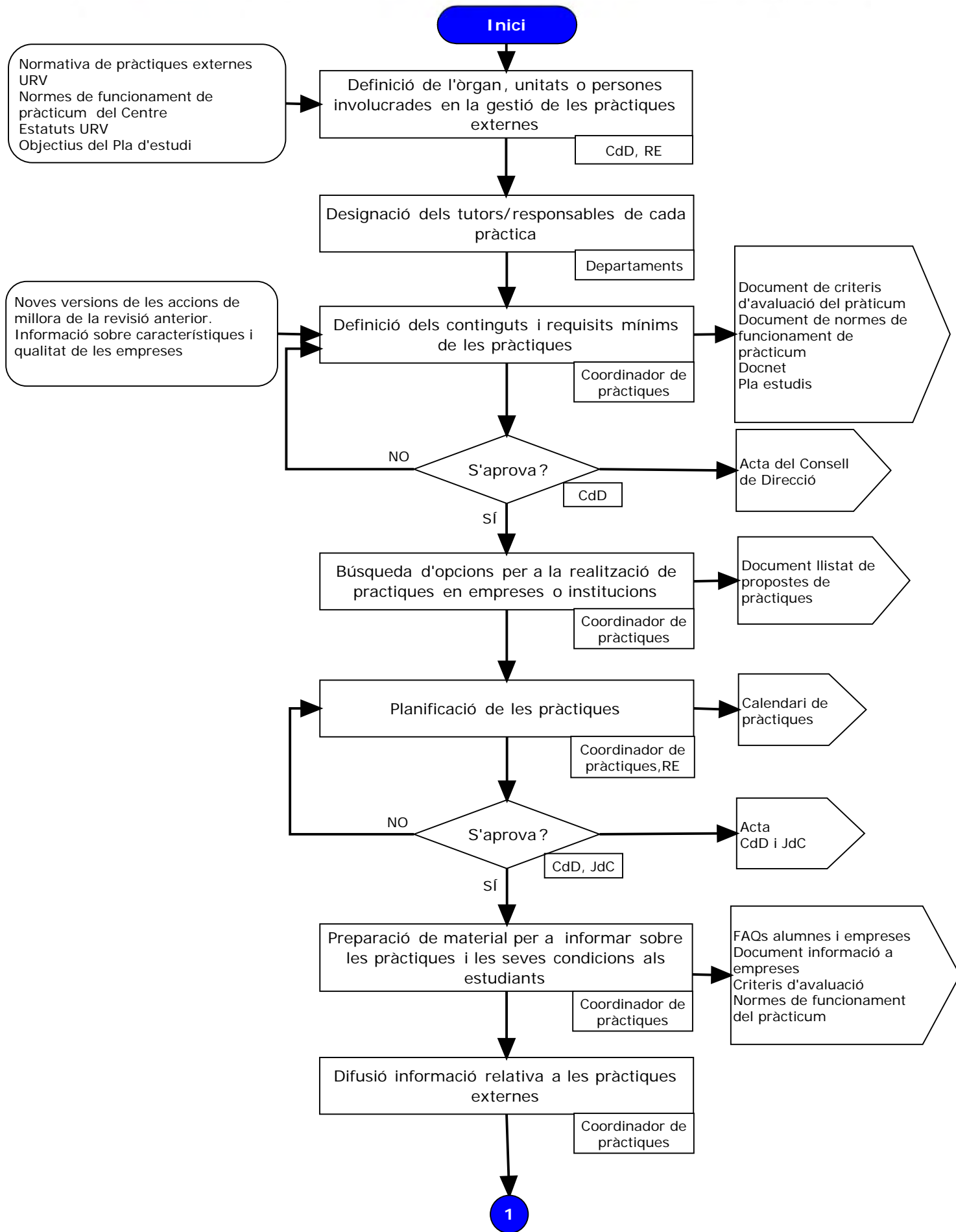
m. Normativa relacionada

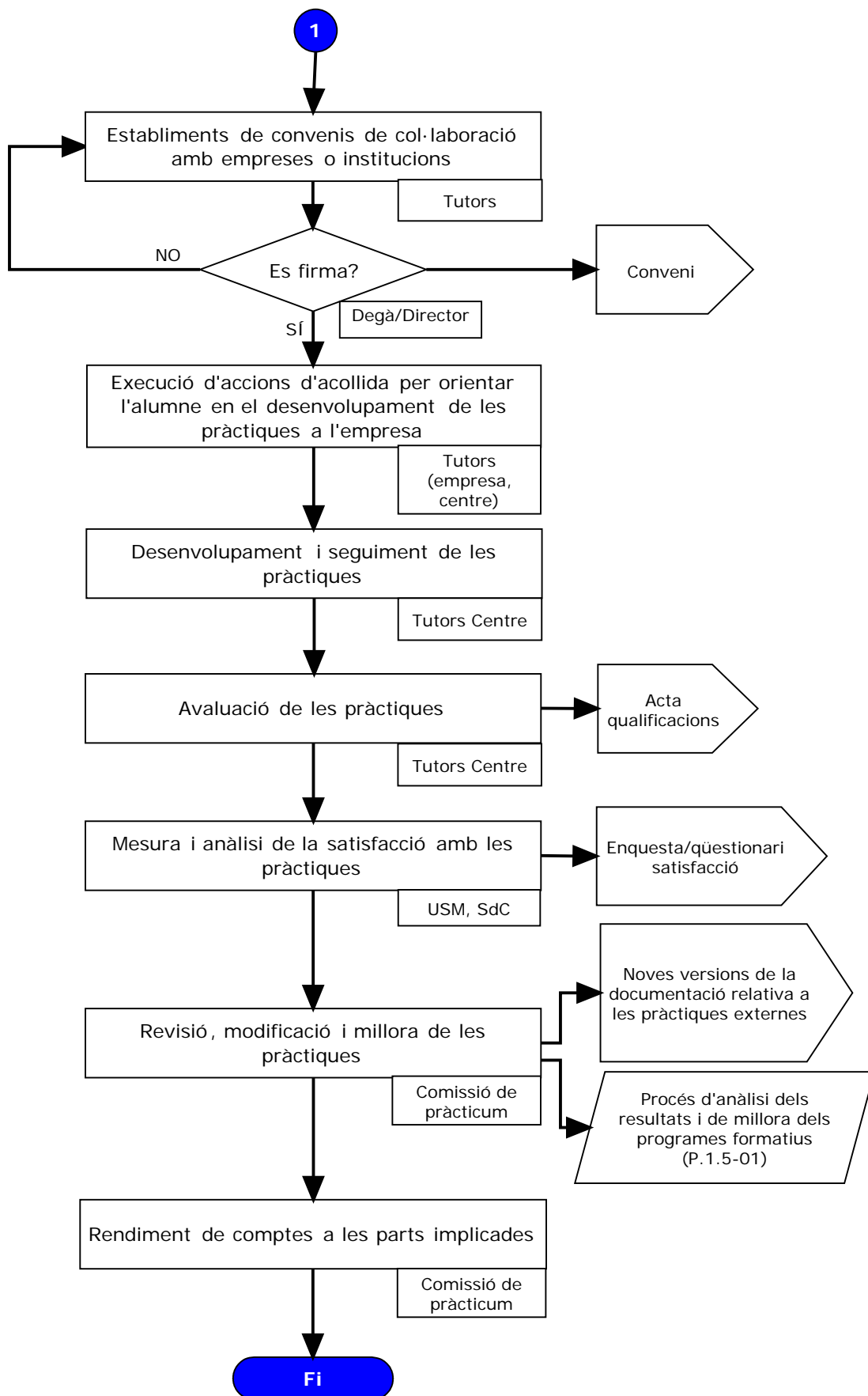
- Estatut de la URV.
- Normativa de pràctiques externes dels alumnes de la URV - Aprovada pel Consell de Govern el 10 de juliol de 2008.
- Reial Decret 604/1996, de 15 d'abril sobre directrius generals pròpies dels plans d'estudi, mentre s'activa l'actual titulació.
- Per als nous graus s'aplicarà el RD 1393/2007 de 28 d'octubre de 2007.

n. Sistemes d'informació

- Moodle
- Web del Centre

o. Diagrama de flux del procés







UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI


**MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA
QUALITAT DOCENT**

**P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES
PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)**

Logo / Nom del Centre

PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	15/01/2009	d, e, f, g, h, j, m	Grup de treball - Centres

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-06.b

b. Nom del procés

Procés de gestió de les pràctiques externes (Màster).

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

Regular les pràctiques externes incloses dins dels ensenyaments de màster del Centre. L'objectiu d'aquestes pràctiques és aproximar a l'estudiantat al món laboral per tal que completin la seva formació amb l'aplicació pràctica de les competències adquirides durant l'ensenyament.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de les pràctiques externes (Màster) són les següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

A partir de la definició dels continguts i requisits mínims de les pràctiques elaborats en base a les accions de millora derivades de la revisió anterior i la informació sobre les característiques i qualitat de les empreses, el coordinador del Màster (CM) busca les opcions per a realitzar les pràctiques. A més, es passa un qüestionari per recollir la satisfacció dels estudiants al mateix temps que se'ls demanen els seus interessos de cara al segon curs. Els resultats els analitza el Consell de Direcció. També es realitza unes entrevistes personalitzades de seguiment/atenció personalitzada als estudiants per orientar el perfil professionalitzador o de recerca a segon curs.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

En finalitzar les pràctiques es reuneixen els tutors i el CM per tal de detectar incidències i plantejar solucions. Aquestes es valoren i es plantegen a nivell de Consell de Direcció, i els acords es recullen en una acta.


Els resultats d'aquest procés són utilitzats com evidència en el procés d'anàlisi de resultats i de millora dels programes formatius, per a definir i implantar les necessitats o oportunitats de millora detectades. L'objectiu final serà la millora contínua de les actuacions i, consegüentment, la millora contínua dels programes formatius dels ensenyaments del Centre.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

El Consell de Direcció i el CM revisen, modifiquen i milloren les pràctiques a partir de les avaluacions que se'n fan. En particular s'estudia l'adequació de les pràctiques realitzades en empreses i entitats concretes als objectius de l'ensenyament.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

El CM rendeix comptes als grups d'interès dels resultats de les pràctiques dels alumnes, així com de la revisió i millora del procés de gestió de les mateixes, a través de la Junta de Centre, en la qual estan representats la majoria dels agents d'interès. Les empreses i institucions que acullen estudiants en pràctiques seran informades del desenvolupament i resultats del procés de la forma en que cada centre estableixi.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Manual per al tutor.
- Normativa de pràctiques externes.
- Pla d'estudis.
- Accions de millora de la revisió anterior.
- Informació sobre les característiques i qualitat de les empreses.
- Noves versions de la documentació relativa a les pràctiques externes.

2. Sortides / Serveis que s'ofereixen

- Propostes de pràctiques / Estadets de pràctiques dels alumnes.

3. Usuaris / Clients:

- Estudiants / Empreses

4. Propietari / Gestor

- Coordinador de Màster

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PAS
- PDI
- Ocupadors (empreses que acullen estudiants en pràctiques)

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Junta de Centre (JdC):**

Ser informada i fer una valoració del rendiment de comptes anual presentat per la direcció del centre.

- **Consell de Direcció (CdD):**

Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de les pràctiques externes.

Aprovar les normes internes de funcionament del pràcticum d'acord amb les propostes plantejades per la Comissió de Pràcticum i retre comptes a la Junta de Centre.

- **Òrgan Responsable del Màster (CM):**

Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de les pràctiques externes.

Proposar els tutors responsables de cada pràctica.

Definir els continguts i requisits mínims de les pràctiques.

Cercar opcions per a la realització de pràctiques en empreses o institucions.

Planificar les pràctiques


Preparar el material per a informar sobre les pràctiques i les seves condicions als estudiants

Difondre informació relativa a les pràctiques externes

Establir convenis de col·laboració amb empreses o institucions.

Executar accions d'acollida per orientar l'alumne.

Rendir comptes a les parts implicades.


 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

Revisar, modificar i millorar les pràctiques.

- **Departaments:**
Designar els tutors / responsables de cada pràctica.
- **Consell de Direcció (CdD):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de les pràctiques externes.
Aprovar les normes internes de funcionament del pràcticum d'acord amb les propostes plantejades per la Comissió de Pràcticum i retre comptes a la Junta de Centre.
- **Degà / Director:**
Firmar el conveni de col·laboració amb empreses o institucions.
- **Tutor/a de l'empresa:**
Introduir a l'alumne a l'empresa, assignar-li i coordinar les seves tasques i aconsellar-lo sobre la seva correcta execució (guia/mentor).
- **Tutor/a del Centre:**
Fer el seguiment i valoració de les pràctiques de l'alumne mitjançant reunions periòdiques.
- **Secretaria de Centre (SdC):**
Gestionar els convenis de pràctiques.
Participar en la mesura i anàlisi de la satisfacció amb les pràctiques.
- **Unitat de Suport Metodològic (USM):**
Mesurar i analitzar la satisfacció amb les pràctiques.
- **Oficina de Suport al Deganat (OSD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Ocupadors** (empreses que acullen estudiantes en pràctiques externes)
Informar-se del desenvolupament del procés i els seus resultats.
Vetllar pel correcte desenvolupament de les pràctiques externes.
Designar un tutor responsable de les pràctiques.
Realitzar els tràmits, informes, etc. acordats amb el centre per al correcte desenvolupament de les pràctiques externes.
Valorar la seva satisfacció.

g. Compromisos de qualitat

- L'estudiantat tindrà dret a unes pràctiques de qualitat relacionades amb els coneixements adquirits en el programa formatiu.
- La resposta d'assignació de proposta de pràctiques a l'alumne es farà seguint el calendari prèviament establert.
- Hi haurà una figura docent que vetllarà pel correcte funcionament de les pràctiques (Coordinador de Màster o de pràctiques externes).
- A cada estudiant se li assignarà un tutor docent que s'encarregarà de fer un seguiment de l'evolució de les pràctiques dutes a terme per l'alumne.
- El nombre mínim de reunions tutor URV – estudiant durant el període de realització de les pràctiques serà de (a establir pel Centre durant la implantació del SIGQ)
- Hi haurà un tutor responsable de les pràctiques dins cada organització.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

h. Indicadors

- Número d'alumnes matriculats a les assignatures de pràcticum.
- Número de propostes de pràctiques.
- Número de convenis.

i. Evidències

- Manual per al tutor.
- Docnet.
- Pla d'estudis.
- Acta d'aprovació dels continguts mínims de les pràctiques.
- Calendari de les pràctiques.
- Acta d'aprovació de la planificació de les pràctiques.
- Document d'informació a les empreses.
- Document d'informació als alumnes.
- Enquestes/qüestionari sobre les pràctiques (estudiants, tutors externs).
- Conveni de col·laboració amb empreses o institucions.
- Acta de qualificacions de les pràctiques.
- Noves versions de la documentació relativa a les pràctiques externes.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic

k. Documentació addicional

- Enquesta d'intencions alumnes de primer curs.
- Formularis de propostes de pràctiques de les empreses (sol·licitud d'acreditació de l'organització).
- Calendari de les pràctiques.

l. Documentació de suport

- Pla d'estudis de les titulacions del Centre.
- Dossier informatiu per a les empreses.
- Manual de procediment del tutor.
- Guia *stage* professional projecte màster per a alumnes i tutors.
- Guia per a l'elaboració de la tesina per a alumnes i tutors.

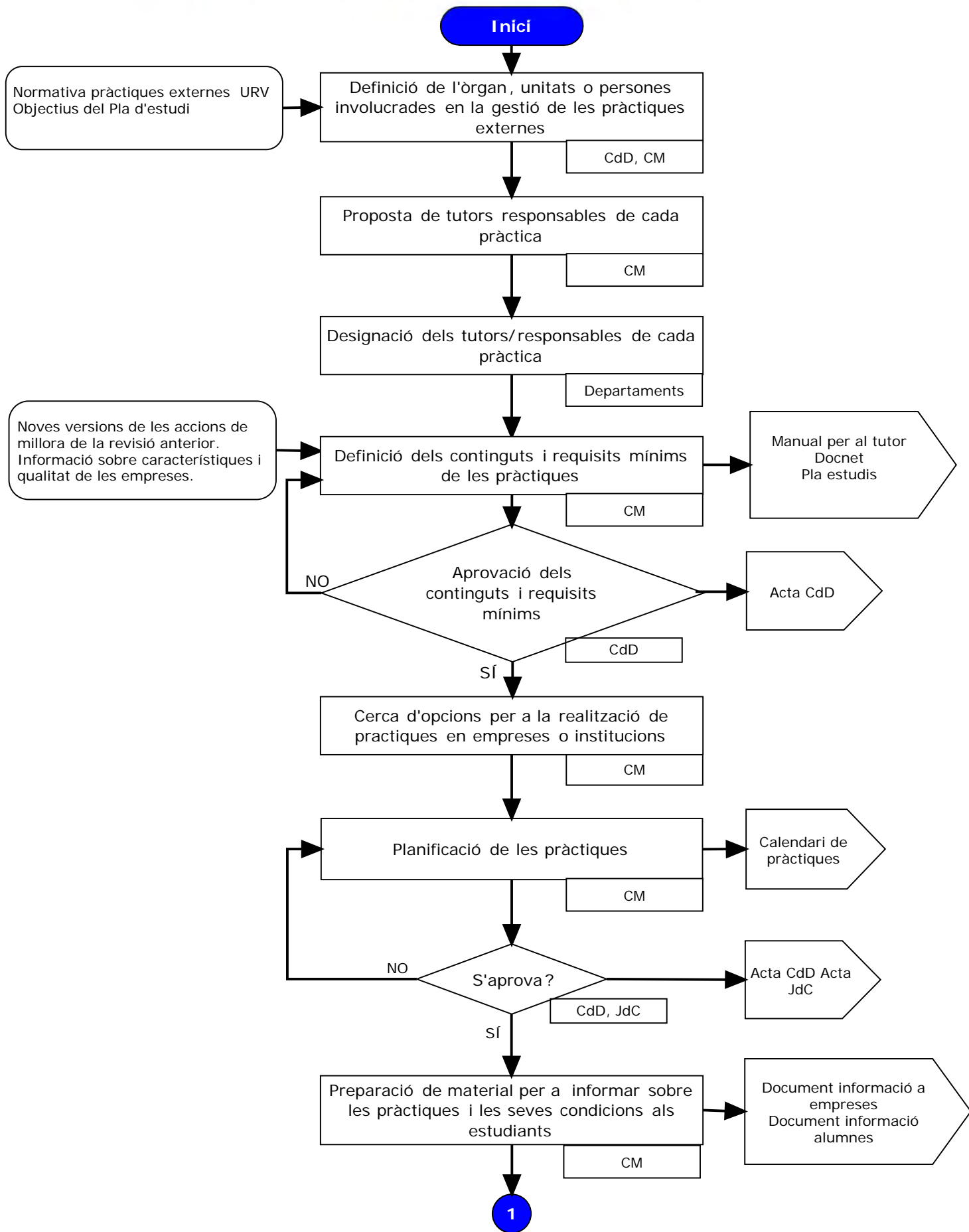
m. Normativa relacionada

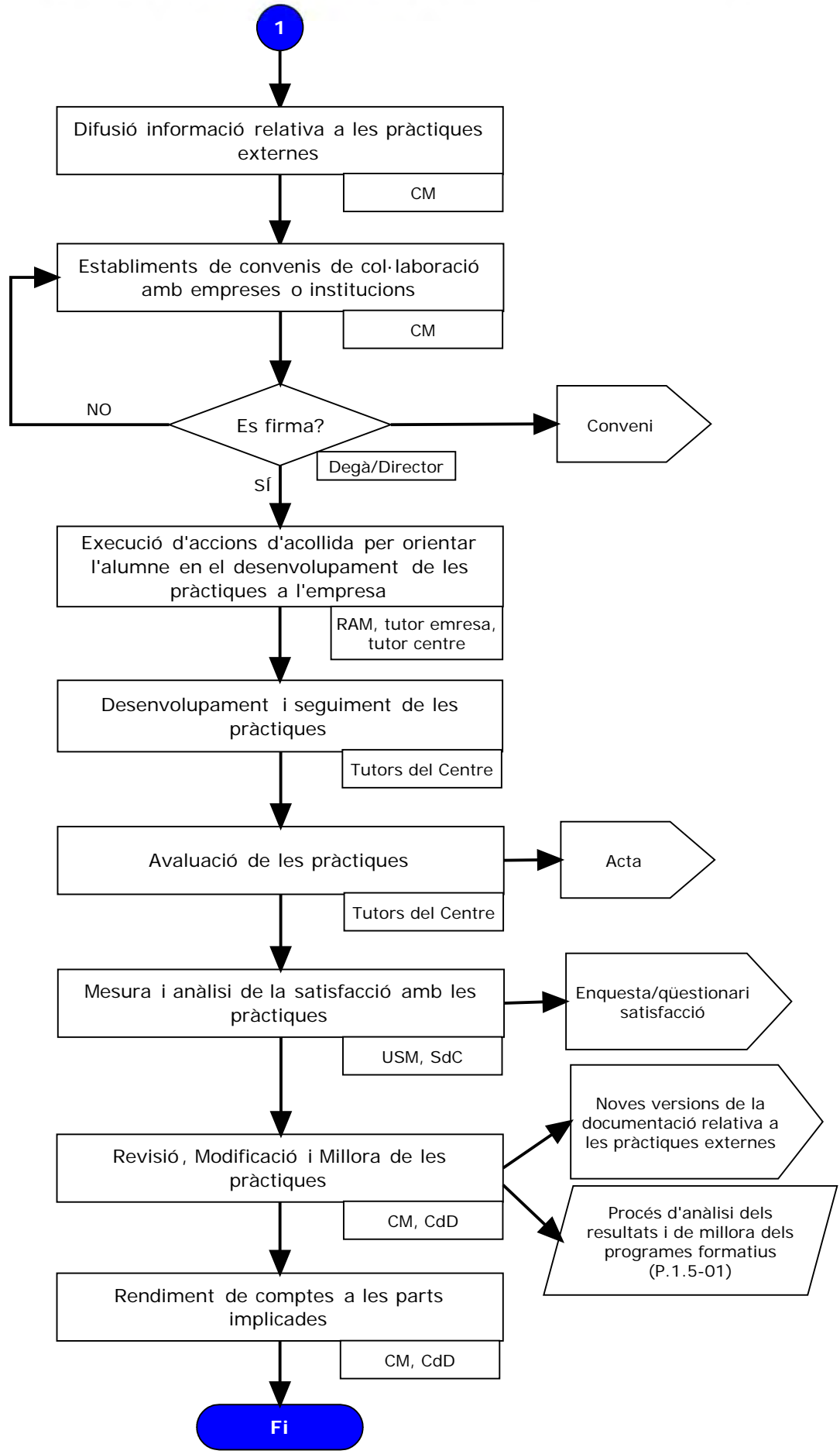
- Estatut de la URV.
- Normativa de pràctiques externes dels alumnes de la URV - Aprovada pel Consell de Govern el 10 de juliol de 2008-.
- Normativa d'estudis de postgraus (Consell de Govern de 18 de desembre de 2008).
- Reial decret 1393/2007 de 28 d'octubre de 2007.


n. Sistemes d'informació

- Moodle
- Web del Centre
- DOCnet

o. Diagrama de flux del procés






 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

**PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS,
INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS**

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	f, g, l	Grup de treball - Centres

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-07.a

b. Nom del procés

Procés de gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.

c. Tipus de procés

De suport

d. Objectiu del procés

Establir la manera en què els Centres de la URV revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb la gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions són els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

L'Equip de Direcció del Centre és el responsable de definir el canal d'atenció de les reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.

La recollida, la documentació, el tractament, la canalització i la determinació de la naturalesa i l'abast del problema aniran a càrrec de la consergeria, la secretaria (temes administratius), el secretari de l'equip directiu (infraestructures), el responsable d'ensenyament (temes acadèmics) o els representants dels alumnes.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

L'Equip de Direcció realitza una revisió periòdica a partir de la definició d'accions correctives, preventives o de millora i després de desenvolupar-les s'avaluen.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Si el problema és àmbit de competència del Centre, l'Equip de Direcció analitzarà els motius, definirà les accions correctives i planificarà la seva implantació. Si no ho és, l'Equip de Direcció el derivarà a l'òrgan competent.


- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Finalment, l'Equip de Direcció, els afectats i els usuaris resoldran satisfactòriament les accions desenvolupades. L'Equip de Direcció és el responsable d'informar i rendir comptes sobre les accions desenvolupades davant els òrgans competents i el agents interessats, per la via que s'estableixi en cada cas.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Normativa de Docència.
- Document de suggeriment, queixa, reclamació o al·legació.
- Desenvolupament d'activitats docents i administratives.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

2. Sortides

- Acta d'aprovació i planificació de les accions correctives definides per l'Equip de Direcció.

3. Usuaris

- Estudiants, PDI i PAS

4. Propietari / Gestor

- Equip de direcció


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PAS
- PDI

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Equip de Direcció (ED):**
 Definir el canal d'atenció de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema.
 Analitzar els motius del problema.
 Definir les accions correctives preventives o de millora i aprovar-les.
 Planificar la seva implantació.
 Revisar, modificar i millorar la gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.
 Avaluació de les accions de les unitats pertinents.
 Resoldre satisfactòriament l'acció desenvolupada.
- **Consergeria:**
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que arribi a la consergeria.
- **Secretaria del Centre (SdC):**
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que tingui relació amb temes administratius.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que tingui relació amb les infraestructures.
- **Responsable d'Ensenyament (RE) / Coordinador de Màster (CM):**
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que tingui relació amb temes acadèmics.
- **Representants d'alumnes (Rd'A):**
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que arribi als representants d'alumnes.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

- **Oficina de Suport al Deganat (OSD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicables en fase de disseny, seran definits pel Centre durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- Núm. d'incidències, suggeriments, queixes, reclamacions, al·legacions i felicitacions.
- Núm. d'actes d'aprovació i planificació d'accions correctives preventives o de millora.

i. Evidències

- Document de presentació de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.
- Acta d'aprovació de la definició d'accions correctives, preventives o de millora.
- Document que reculli les planificacions de les accions.
- Acta reunió d'avaluació dels resultats de les accions.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic.

k. Documentació adicional

- Formularis de presentacions de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.

l. Documentació de suport

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

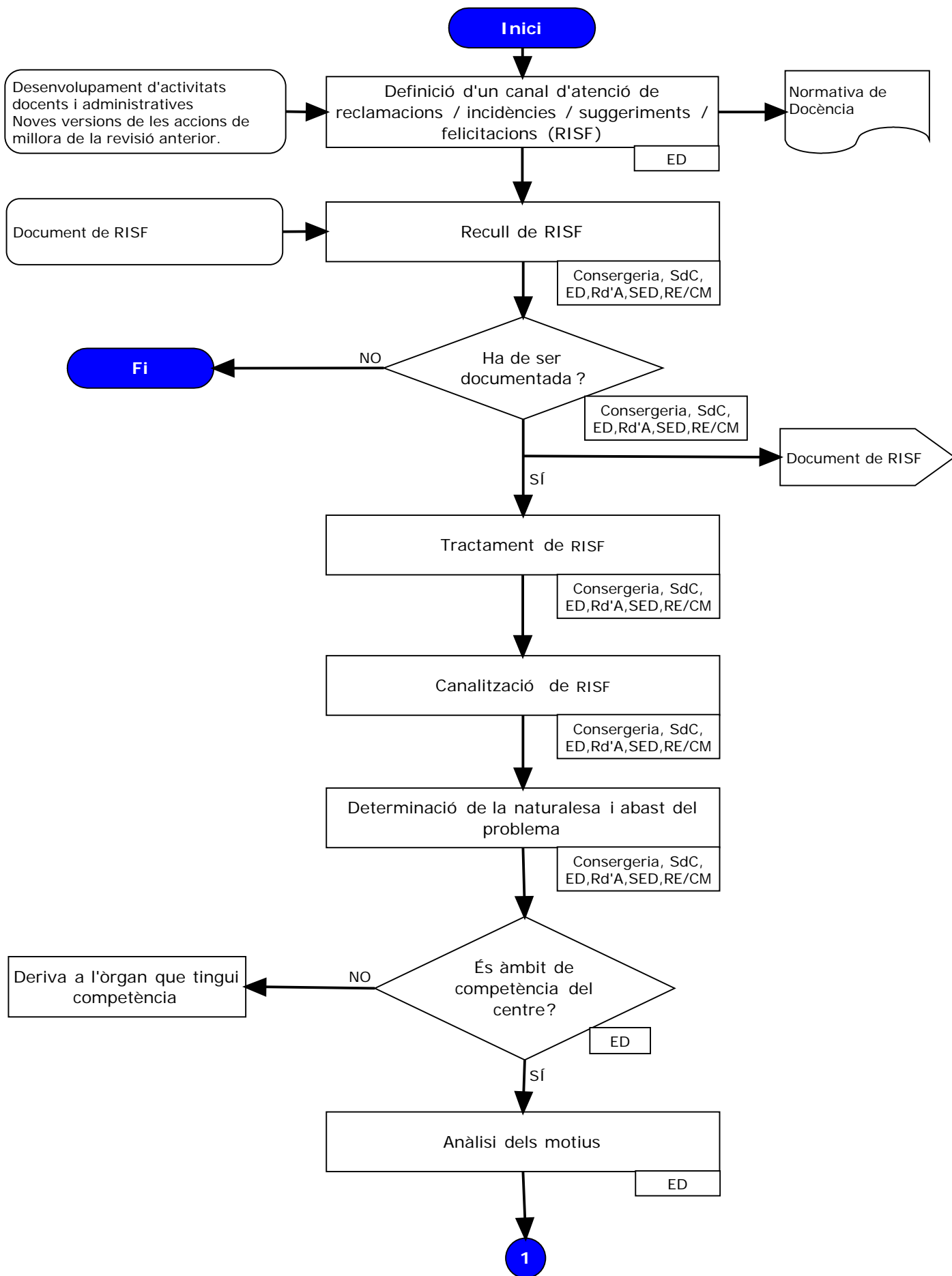
m. Normativa relacionada

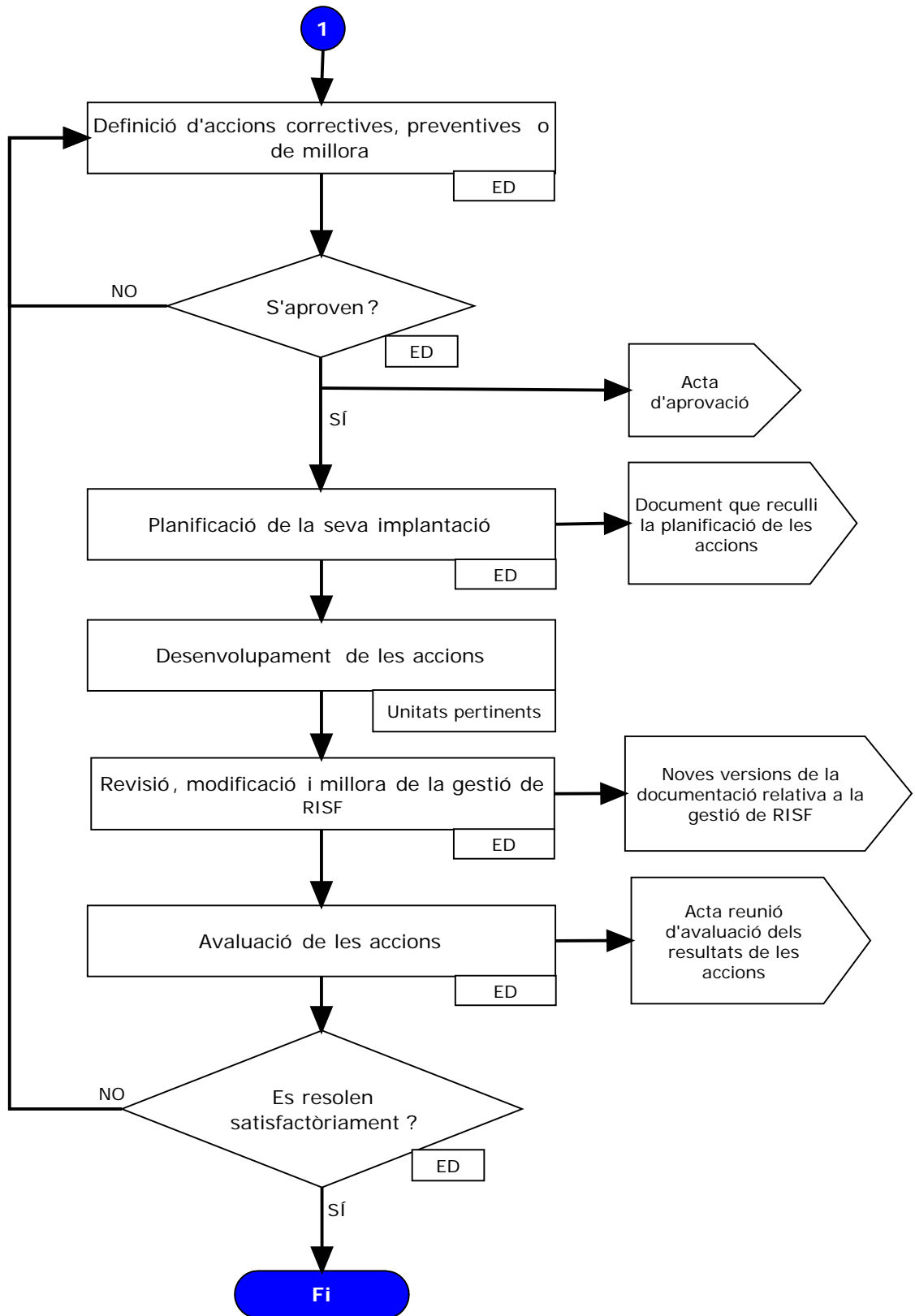
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Estatut de la URV.
- Normativa de Docència.
- Reglament de règim intern del Centre.


n. Sistemes d'informació

- Web de la URV.
- Web del Centre.

o. Diagrama de flux del procés






 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-07.b PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DEL POSTGRAU	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

**PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS,
INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS
DEL POSTGRAU**

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	22/04/09	Versió Inicial	Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-07.b PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DEL POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-07.b

b. Nom del procés

Procés de gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions dels programes de postgrau.

c. Tipus de procés

De suport.

d. Objectiu del procés

Establir la manera en què els Centres de la URV revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb la gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions sobre els programes de postgrau.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions dels programes de postgrau són els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

L'Equip de Direcció del Centre és el responsable de definir el canal d'atenció de les reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions dels programes de postgrau.

La recollida, la documentació, el tractament, la canalització i la determinació de la naturalesa i l'abast del problema aniran a càrrec de la secretaria del Centre que remetrà els formularis i/o documentació generada al coordinador del màster o del doctorat corresponent.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

L'Equip de Direcció i l'Escola de Postgrau i Doctorat realitzaran una revisió periòdica a partir de l'informe anual que reculli la definició, aplicació i avaluació d'accions correctives preventives o de millora.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**


Si el problema és àmbit de competència del Centre, l'Equip de Direcció analitzarà els motius, definirà les accions correctives i planificarà la seva implantació. Si no ho és, l'Equip de Direcció el derivarà a l'òrgan competent.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Finalment, l'Òrgan Responsable del POP i l'Equip de Direcció, els afectats i els usuaris resoldran satisfactòriament les accions desenvolupades.

L'Òrgan Responsable del POP elabora l'informe anual sobre el procés i el trameta a la Direcció del Centre, la Direcció del Departament i a l'Escola de Postgrau i Doctorat.

L'Equip de Direcció és el responsable d'informar i rendir comptes sobre les accions desenvolupades davant els òrgans competents i els agents interessats.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-07.b PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DEL POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Normativa de Docència.
- Document de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.
- Desenvolupament d'activitats docents i administratives.

2. Sortides

- Informe anual que resumeix les reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions, així com les accions correctives o preventives plantejades.
- Acta d'aprovació i planificació de les accions correctives definides per l'Equip de Direcció, si escau.

3. Usuaris

- Estudiants, PDI i PAS

4. Propietari / Gestor

- Equip de direcció

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PAS
- PDI

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Equip de Direcció (ED):**

Definir el canal d'atenció de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.

Recepció de l'informe anual sobre les incidències recollides i les propostes d'accions correctives o preventives.

Analitzar les accions correctives, preventives o de millora i aprovar-les.

Planificar la seva implantació.

Revisar, modificar i millorar la gestió de queixes, reclamacions, al·legacions i suggeriments.

Avaluació de les accions de les unitats pertinents.

Resoldre satisfactòriament l'acció desenvolupada.


- **Secretaria del Centre (SdC)/Secretaria del Departament (SdD):**

Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que tingui relació amb temes administratius.

- **Coordinador de Màster (CM) / Coordinador del Doctorat (CD):**

Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que tingui relació amb temes acadèmics.

Recollir les evidències d'aquest procés.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.2-07.b PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DEL POSTGRAU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

- **Òrgan Responsable del POP (ORPOP):**
Emetre un informe anual que resumeixi les reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions, així com les accions correctives o preventives plantejades.
- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
Fer el seguiment dels indicadors.
Vetllar pels compromisos de qualitat.
Fer el seguiment del registre dels indicadors i evidències del procés.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, seran definits pel Centre i l'EPiD durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- Núm. d'incidències, suggeriments, queixes, reclamacions, al·legacions i felicitacions.
- N° d'actes d'aprovació i planificació d'accions correctives preventives o de millora recollides en l'informe anual.

i. Evidències

- Document de presentació de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.
- Document que reculli la definició d'accions correctives, preventives o de millora així com les planificacions de les accions.
- Acta de reunió anual de l'òrgan responsable del POP.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic.

k. Documentació adicional

- Formularis de presentació de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.

l. Documentació de suport

- Documentació de menció de qualitat del doctorat.

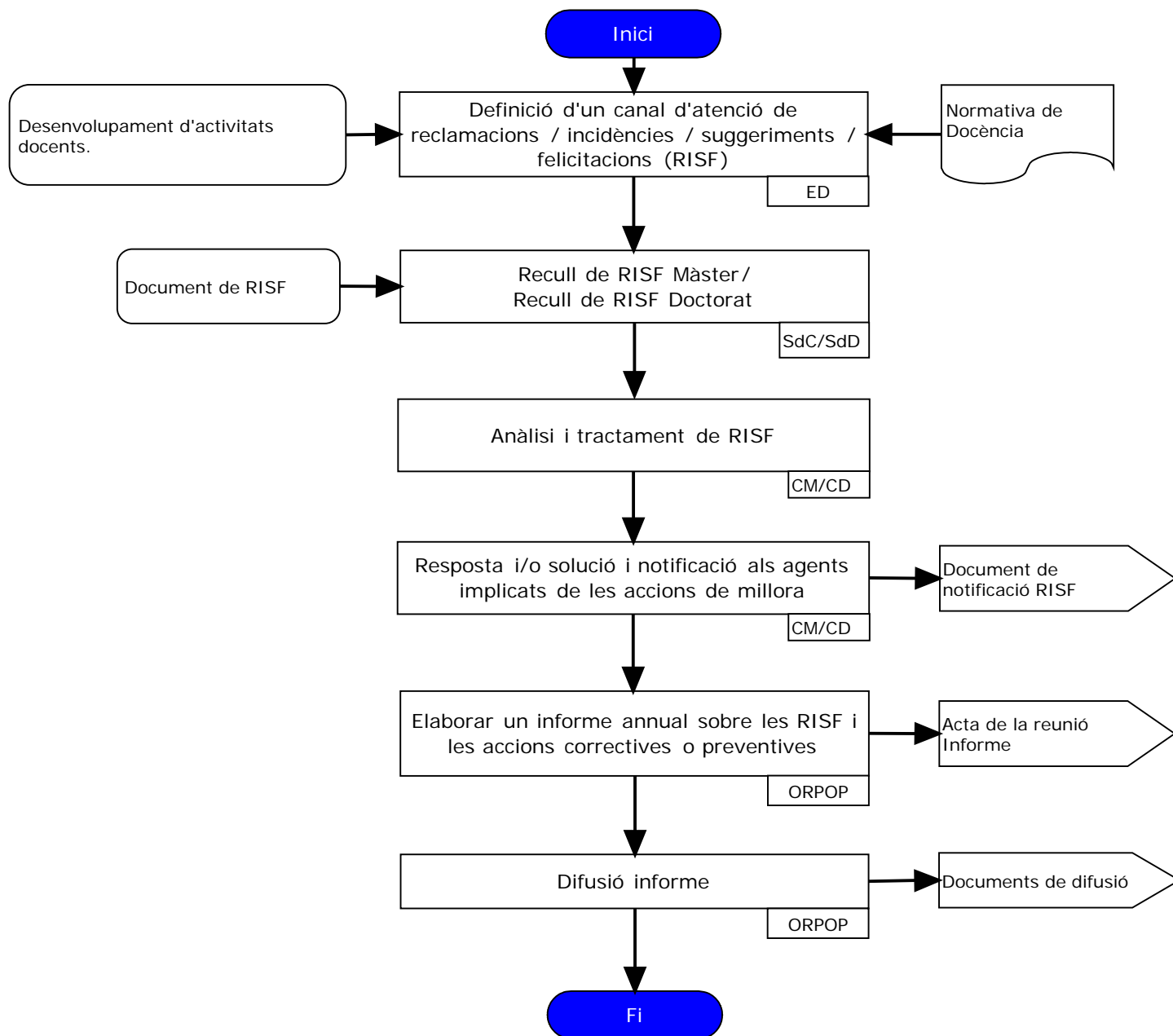
m. Normativa relacionada


- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre.
- Estatut de la URV.
- Normativa de Docència.
- Reglament de règim intern del Centre.

n. Sistemes d'informació

- Web de la URV.
- Web del Centre.
- DOCnet – Qualitat


o. Diagrama de flux del procés



 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-01.a PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, g, h, k	Grup de treball - Centres

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-01.a PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.3-01.a

b. Nom del procés

Procés de definició de les polítiques del personal docent i investigador (PDI).

c. Tipus de procés

Estratègic.

d. Objectiu del procés

L'objectiu del procés és establir els mecanismes pels que la Universitat defineix, aprova i difon les polítiques de personal docent i investigador, per després portar-les a la pràctica desenvolupant plans específics que repercuteixen en els diferents àmbits d'actuació relacionats amb el personal docent i investigador. Es tracta d'un procés transversal.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la definició de les polítiques del Personal Docent i Investigador (PDI) són les següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

El Vicerectorat de PDI, a partir de la política general de l'equip de govern, i la detecció de necessitats de personal i suggeriments dels departaments, i un cop valorades les propostes de millora derivades de l'anàlisi de resultats, proposa la definició de les polítiques que afecten al PDI. Aquestes polítiques són presentades i discutides en Consell de Direcció, debatudes amb els agents d'interès quan es considera necessari i, finalment, aprovades pel Consell de Govern. Els detalls del desenvolupament dels processos mitjançant els quals es desenvolupen les polítiques de PDI estan establerts en les normatives de personal docent i investigador de la URV, relacionades en l'apartat m.


- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

Un cop implantades les actuacions, es fa una anàlisi dels resultats per part del Servei de Recursos Humans i el Vicerectorat de PDI i altres serveis o unitats implicades, si es necessari.

Les conclusions de l'anàlisi de resultats es tenen en compte per a l'elaboració de noves propostes dintre dels àmbits analitzats, que són revisades i aprovades pel Consell de Govern. Els resultats d'aquest procés són utilitzats com evidència en el procés d'anàlisi de resultats i de millora dels programes formatius, per a definir i implantar les necessitats o oportunitats de millora detectades. L'objectiu final serà la millora contínua de les actuacions i, conseqüentment, la millora contínua dels programes formatius dels ensenyaments del Centre.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Un cop aprovades pel Consell de Govern, les accions es planifiquen des del Vicerectorat de PDI i es duen a terme pels responsables dels diferents àmbits de gestió del personal docent i investigador i involucrant a diferents unitats i serveis, tant centrals com de centres i departaments.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-01.a PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

De forma periòdica, el Vicerectorat de PDI informa i rendeix comptes dels resultats de les accions que desenvolupen les polítiques del personal docent i investigador davant el Consell de Govern, on estan representats tots els agents d'interès.

A més d'aquest mecanisme estable de rendició de comptes, el vicerectorat de PDI habilita quan és necessari altres canals d'informació i rendició de comptes específics i adequats en funció de les polítiques a definir o desenvolupar o accions desenvolupades. Per exemple, reunions, comunicacions, consultes o processos de negociació amb el Comitè d'empresa PDI laboral, Junta de PDI funcionari, representants del Claustre, etc.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Visió i missió institucionals.
- Propostes de millora derivades de l'anàlisi de resultats.
- Acords amb els departaments.
- Legislació i normativa laboral i de la funció pública vigent.
- Normatives PDI.

2. Sortides

- Polítiques de personal docent investigador
- Plans d'acció per implantar les polítiques

3. Usuaris

- Personal docent i investigador.

4. Propietari / Gestor

- Vicerectorat de PDI / Servei de Recursos Humans.

5. Agents d'Interès

- PDI
- PAS
- Estudiants

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.


- **Vicerectorat de PDI (VPDI):**

Definir les polítiques de PDI i presentar-les al Consell de Govern.
 Definició dels plans específics per desplegar les polítiques del PDI.
 Anàlisi dels resultats dels plans específics derivats de les polítiques.
 Definició de propostes de millora.

- **Servei de Recursos Humans (SRH):**

Anàlisi dels resultats dels plans específics derivats de les polítiques.
 Definició de propostes de millora.

- **Consell de Govern (CdG):**

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-01.a PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

Aprovar la política del PDI.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Acords del Consell de Govern relatius al PDI.
- Informes d'avaluació i propostes de millora derivats de plans d'acció sobre el PDI.

j. Calendari del procés

- Periòdicament es presenten propostes al Consell de Govern, en funció de les necessitats internes i dels requeriments legals i normatius externs. Els plans específics tenen durada variable, en funció de la naturalesa de les accions proposades.

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- Pacte de Dedicació
- Model d'avaluació del Personal Docent i Investigador de la URV
- Programa de govern
- Pla Estratègic de la URV

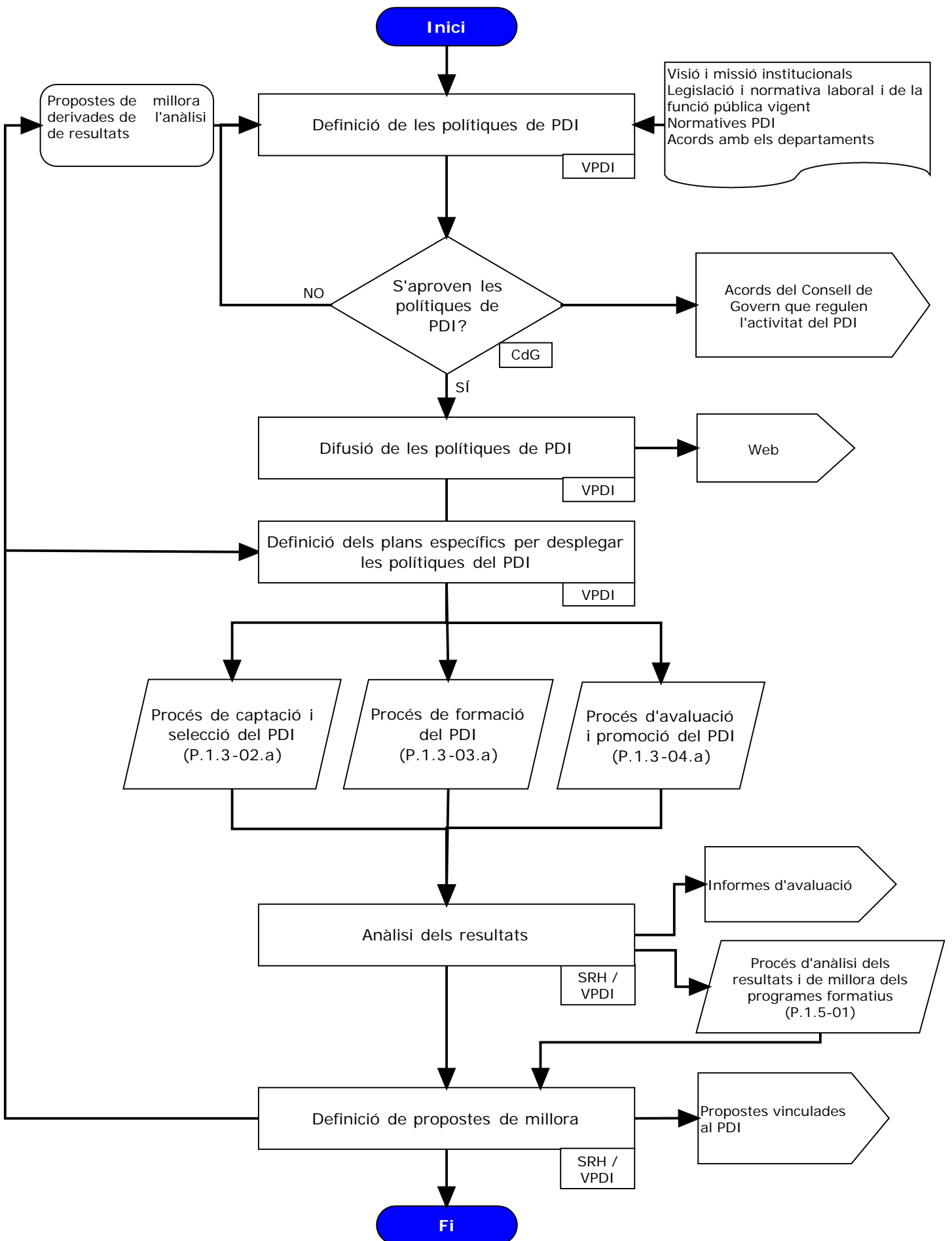
m. Normativa relacionada


- Llei Orgànica d'universitats (LOU).
- Llei Orgànica d'universitats de Catalunya (LUC).
- Estatut de la URV.
- Normatives de professorat de la URV.
- Normativa de la funció pública. Decret legislatiu, 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública (DOGC núm. 2509 / Annex de 3 de novembre de 1997)
- PDI laboral: 1r conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes, publicat al DOGC núm. 4821 de 14 de febrer de 2007.

n. Sistemes d'informació

- Web de la URV
- Intranet URV


o. Diagrama de flux del procés



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-01.b PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	f, g, h, k	Grup de treball - GTG

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p style="text-align: center;">MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p style="text-align: center;">P.1.3-01.b PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació i nom del procés

P.1.3-01.b

b. Nom del procés

Procés de definició de les polítiques del Personal d'Administració i Serveis (PAS).

c. Tipus de procés

Estratègic.

d. Objectiu del procés

L'objectiu del procés és establir els mecanismes pels que la Universitat defineix, aprova i difon les polítiques de personal d'administració i serveis, per després portar-les a la pràctica desenvolupant plans específics que repercuteixen en els diferents àmbits d'actuació relacionats amb el personal docent i investigador. Es tracta d'un procés transversal.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la definició de les polítiques del Personal d'Administració i Serveis (PAS) són les següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

La Gerència, a través de propostes de millora derivades de l'anàlisi de resultats i els acords amb els òrgans representants dels treballadors, defineix les polítiques que afecten al PAS. Aquestes actuacions són aprovades pel Consell de Govern.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

Les conclusions de l'anàlisi de resultats serveixen per elaborar noves propostes dins dels àmbits analitzats, que són revisades i aprovades pel Consell de Govern. Un cop implantades les actuacions, es fa una anàlisi dels resultats per part de la Gerència.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Un cop aprovades pel Consell de Govern, les accions es planifiquen a la Gerència i es duen a terme, afectant als diferents àmbits de gestió del personal d'administració i serveis i involucrant a diferents unitats i serveis, tant centrals com de centres i departaments.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès**

El Gerent realitza el rendiment de comptes de les polítiques del Personal d'Administració i Serveis davant del Consell de Govern.


f. Característiques del procés

1. Entrades

- Propostes de millora derivades de l'anàlisi de resultats.
- Acords amb els òrgans representants dels treballadors.

2. Sortides

- Polítiques de Personal d'Administració i Serveis
- Plans d'acció per implantar les polítiques

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-01.b PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

3. Usuaris

- Personal d'administració i serveis.

4. Propietari / Gestor

- Gerència.

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS
- Consell Social

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Gerència:**
Definir les polítiques de PAS i presentar-les al Consell de Govern.
Definir i dur a terme els plans específics derivats de les polítiques.
Analitzar els resultats.
Definir les propostes de millora.
- **Consell de Govern (CdG):**
Aprovar la política del PAS.
- **Consell Social (C. Social):**
Aprovar la política del PAS.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

i. Evidència


- Acords del Consell de Govern relatius al PAS.
- Informes d'avaluació i propostes de millora derivats de plans d'acció sobre el PAS.

j. Calendari del procés

- Periòdicament es presenten propostes al Consell de Govern, en funció de les necessitats internes i dels requeriments legals i normatius externs. Els plans específics tenen durada variable, en funció de la naturalesa de les accions proposades.

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p style="text-align: center;">MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p style="text-align: center;">P.1.3-01.b PROCÉS DE DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

I. Documentació de suport

- Programa de govern.
- Pla Estratègic de la URV.

m. Normativa relacionada

- Llei Orgànica d'universitats (LOU).
- Llei Orgànica d'universitats de Catalunya (LUC).
- Estatut del treballador.
- Estatut de la URV.
- Normativa única del PAS.
- 5è conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes, que ja està signat i està pendent de publicació al DOGC.

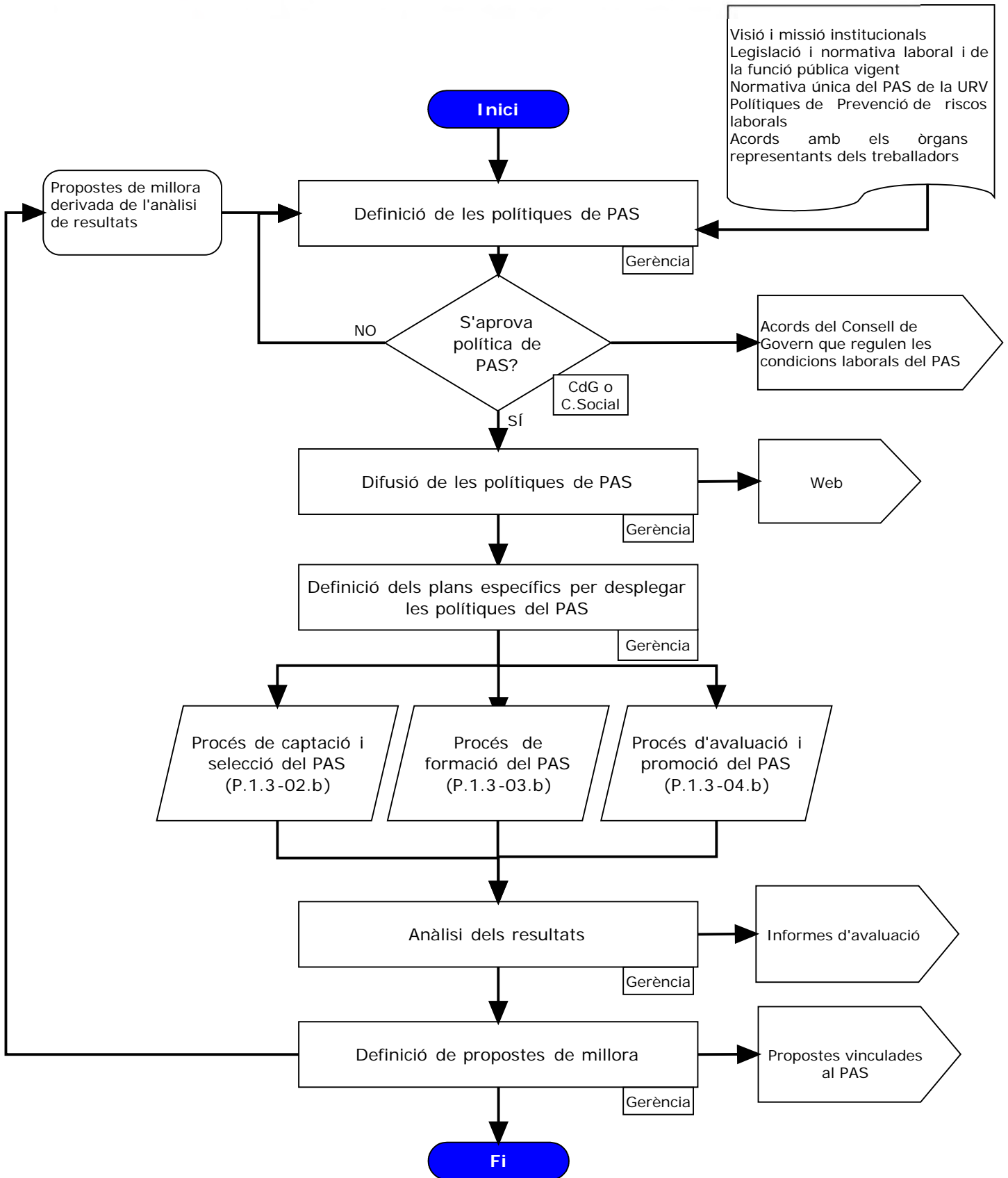
n. Sistemes d'informació


- Web de la URV
- Intranet URV

o. Diagrama de flux del procés




Visió i missió institucionals
Legislació i normativa laboral i de la funció pública vigent
Normativa única del PAS de la URV
Polítiques de Prevenció de riscos laborals
Acords amb els òrgans representants dels treballadors



 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-02.a PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

**PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL
DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)**

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, g, h, k, n	Grup de treball - GTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-02.a PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació i nom del procés

P.1.3-02.a

b. Nom del procés

Procés de captació i selecció del personal docent i investigador (PDI).

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

L'objectiu del procés és establir com la Universitat selecciona el personal docent i investigador necessari i amb els coneixements i capacitats idonis per desenvolupar la seva tasca de docència i de recerca. Es tracta d'un procés transversal.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la captació i selecció del personal docent i investigador (PDI) són els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

El vicerector de PDI recopila les necessitats de personal docent dels departaments de la Universitat. Per a això, conjuntament amb el vicerector responsable de docència, realitza entrevistes amb cadascun dels directors de tots els departaments de la Universitat per a realitzar la planificació de la plantilla docent del curs següent.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**


Amb la recopilació dels requeriments de personal docent dels diferents departaments, en el marc de la política general de PDI de la Universitat i en aplicació de les diferents polítiques i instruments institucionals de gestió del PDI, el vicerector de PDI, amb el suport de la comissió de Recursos Humans i del Servei de Recursos Humans, prepara una proposta d'activació de places de PDI. La proposta és aprovada pel Consell de Govern de la Universitat.

Els resultats d'aquest procés són utilitzats com evidència en el procés d'anàlisi de resultats i de millora dels programes formatius, per a definir i implantar les necessitats detectades en el procés millorant les actuacions i, conseqüentment, els programes formatius dels ensenyaments del Centre. La comissió delegada de recursos humans és l'encarregada de vetllar per l'adaptació dels processos de selecció del personal docent a l'abundant normativa interna i externa vigent que li afecta, així com de revisar i millorar el procés. Les modificacions i les millores s'introdueixen en la normativa interna que gestiona el procés de contractació del personal docent i investigador

(<http://www.urv.cat/redireccionar.php?url=http://wwwa.urv.cat/laurv/3organsgovern/secretariageneral/legislacio>.)

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Un cop aprovada la proposta, el Servei de Recursos Humans planifica coordinadament amb els departaments i el vicerector de PDI les convocatòries de places. Aquesta planificació es plasma en les convocatòries de les places, que són aprovades pel Consell de Govern.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-02.a PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

La proposta conté la definició del perfil del candidat, els requisits i els mèrits que ha de complir, la definició del tribunal que valorarà les candidatures i els criteris que han de valorar de les mateixes.

Les convocatòries es publiquen i s'engega el procediment de selecció.

Es crea la comissió de selecció, formada per tres membres proposats pel vicerector responsable del personal docent, pel centre i el departament afectats. En el moment de constituir-se la comissió es decideixen els criteris de valoració i els barems aplicats a cada criteri.

Paral·lelament es reben les candidatures. El Servei de Recursos Humans revisa que compleixin els requisits de titulació, experiència i altres acreditacions. Les candidatures que passen satisfactòriament aquesta primera revisió són les que es lliuren a la comissió de selecció, que és l'encarregada de valorar l'apartat de mèrits i de preparar les proves de selecció. Aquestes proves de selecció depenen de la categoria de la plaça a cobrir, de l'àrea de coneixement i de les característiques de docència i investigació requerides.

Es realitzen les proves selectives i la comissió valora les proves seguint els criteris i barems acordats, emetent una proposta de candidats.

El Rector resol les convocatòries i fa els nomenaments als candidats guanyadors de la nova plaça de personal.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès**

Anualment es fa una anàlisi de les contractacions de personal docent, que es recull en l'informe anual del Rector al Claustre per retre comptes davant els agents interessats.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Requeriments de noves places de PDI formulades pels directors dels departaments.
- Programes institucionals de gestió del PDI.

2. Sortides

- Personal docent i investigadors contractat.

3. Usuaris

- Departaments.

4. Propietari /Gestor


- Vicerector de personal docent i investigador / Servei de Recursos Humans.

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen per mitjà dels següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-02.a PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

- **Vicerector PDI (VPDI):**
 Diagnosticar i identificar les necessitats de nova contractació de places de PDI.
 Presentar la proposta d'activació de places de personal docent al Consell de Govern.
 Definir els plans per incorporar places de nou personal.
- **Servei de Recursos Humans (SRH):**
 Preparar conjuntament amb el vicerector de PDI la proposta d'activació de places de personal docent al Consell de Govern.
 Definir els plans per incorporar places de nou personal.
 Publicar les convocatòries de nou personal.
 Convocar la comissió de selecció de cada convocatòria.
 Rebre i preparar per la comissió, les candidatures.
 Preparar la documentació de la comissió de selecció.
 Comunicació dels candidats guanyadors de cada convocatòria.
 Elaboració conjuntament amb el Gabinet Tècnic del Rectorat de la informació relativa a la contractació de PDI de l'Informe anual del Rector, que es presenta al Claustre de la Universitat.
- **Consell de Govern (CdG):**
 Aprovar la proposta d'activació de places de personal docent.
 Aprovar les convocatòries de places de personal docent.
 Comissió de selecció
 Preparar les proves selectives de les convocatòries de les places de personal docent.
 Realitzar les proves selectives als candidats que es presenten a les convocatòries.
 Valorar les proves selectives i proposar els candidats guanyadors al Rector.
- **Rector:**
 Resoldre les convocatòries i fer el nomenament dels candidats guanyadors de les places.

g. Compromisos de qualitat


- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Acords del Consell de Govern relacionats amb l'aprovació d'activació de places de PDI.
- Convocatòries de les places de personal docent, aprovades pel Consell de Govern.
- Diaris oficials -BOE i DOGC-
- Nomenaments de les comissions de selecció.
- Actes de les proves de selecció.
- Proposta de candidats de la comissió de selecció.
- Nomenament del rector dels guanyadors de les places.
- Informe anual del Rector al Claustre.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-02.a PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

j. Calendari del procés

- El procés es du a terme un cop l'any, amb caràcter general, aproximadament durant els mesos de març-abril per que fa a la planificació i aprovació de les noves places, i durant els mesos de maig-juny per que fa a les convocatòries de concursos de selecció. Tanmateix, se'n deriven altres processos parcials de resultes durant els mesos de juliol-setembre.

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- Programa de govern
- Pla Estratègic de la URV

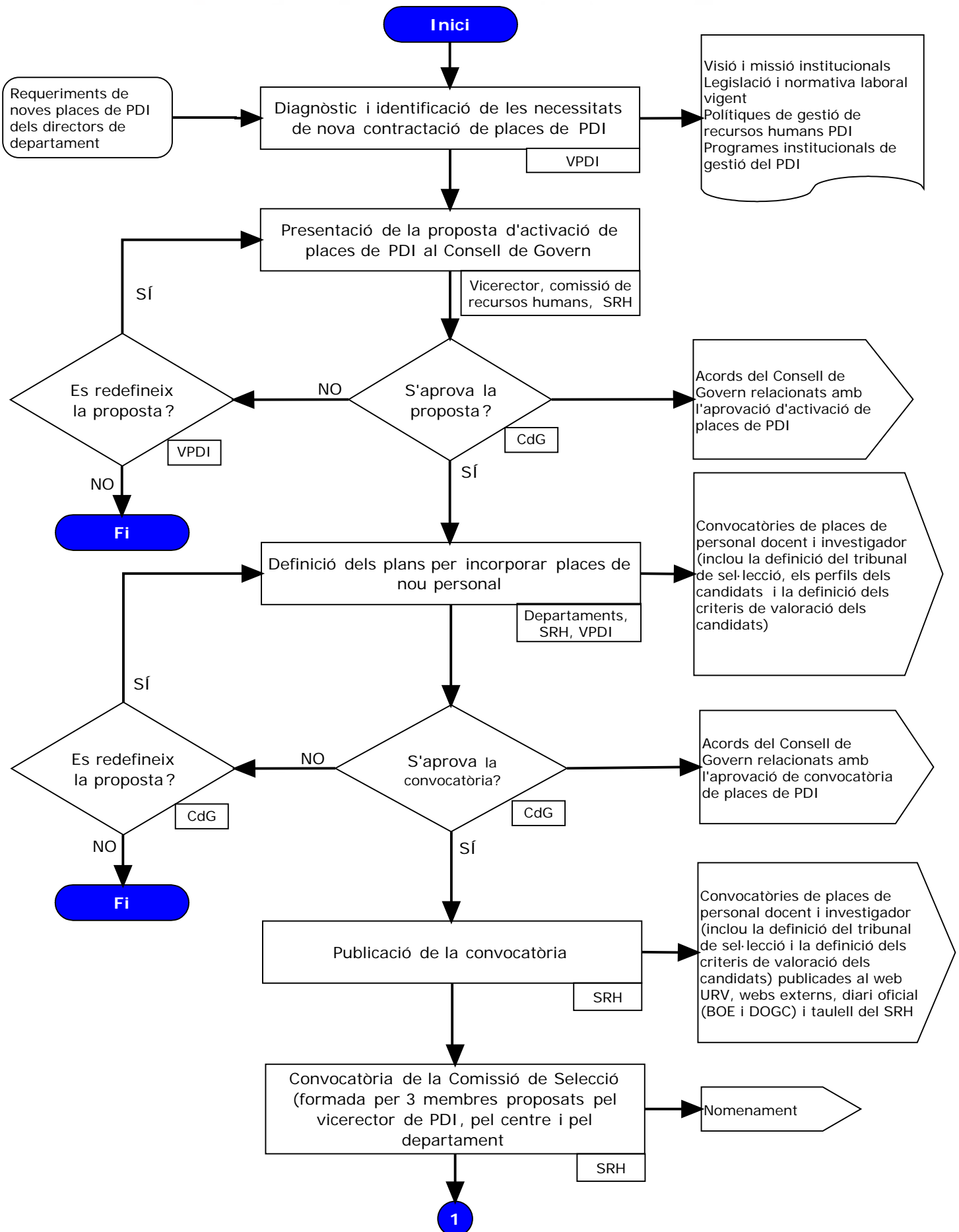
m. Normativa relacionada

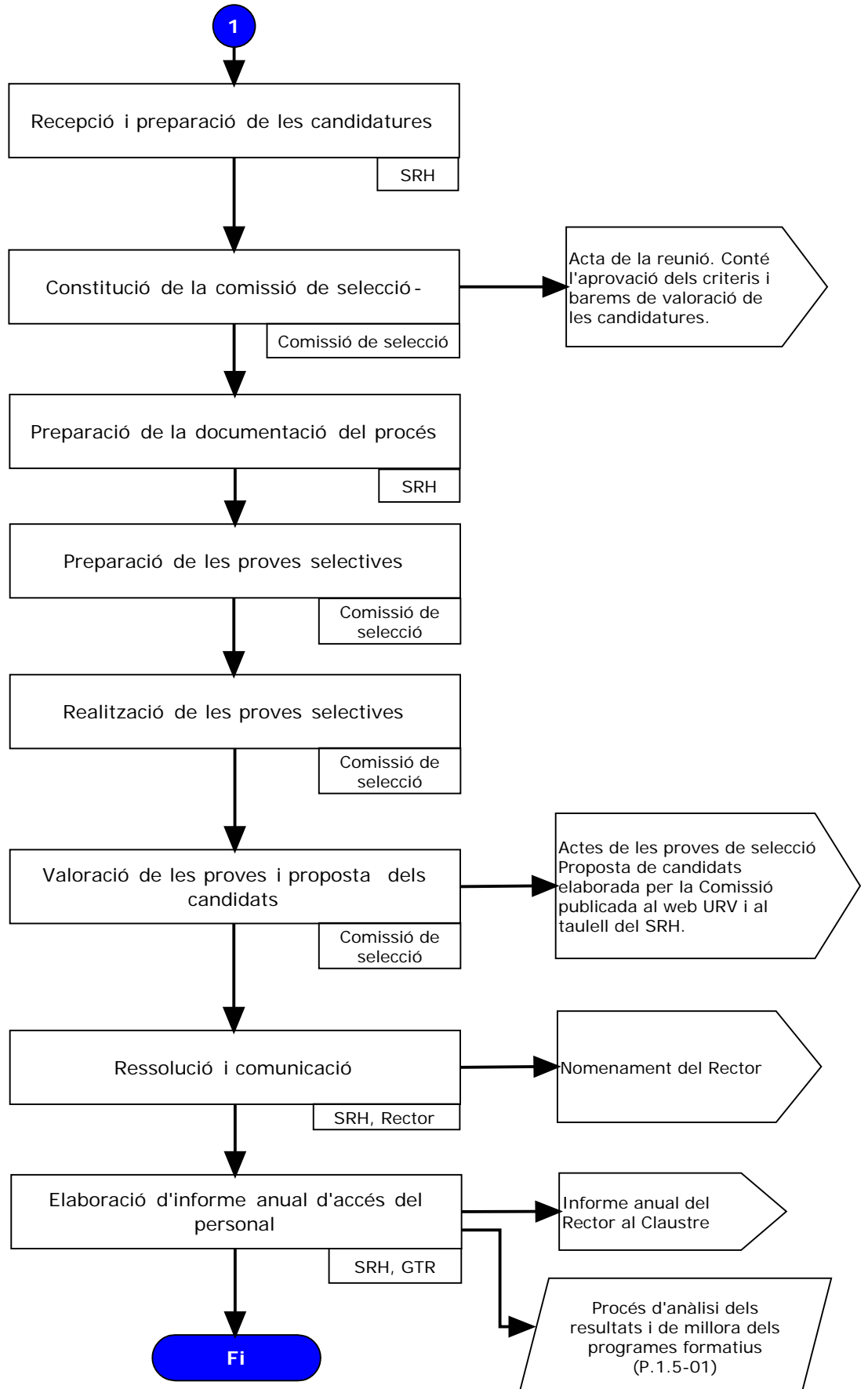
- Llei Orgànica d'universitats (LOU).
- Llei Orgànica d'universitats de Catalunya (LUC).
- Estatut de la URV.
- Normatives de professorat de la URV.
- Normativa de la funció pública. Decret legislatiu, 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública (DOGC núm. 2509 / Annex de 3 de novembre de 1997)
- PDI laboral: 1r conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes, publicat al DOGC núm. 4821 de 14 de febrer de 2007.


n. Sistemes d'informació

- SINIA
- HOMINIS

o. Diagrama de flux del procés






 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-02.b PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL
D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	f, g, h, j, k	Grup de treball - GTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-02.b PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.3-02.b

b. Nom del procés

Procés de captació i selecció del personal d'administració i serveis (PAS).

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

L'objectiu del procés és establir com la Universitat selecciona el personal d'administració i serveis amb els coneixements i capacitats idonis per desenvolupar la seva tasca. Es tracta d'un procés transversal.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat en la captació i selecció del Personal d'Administració i Serveis (PAS) són els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

La Gerència identifica les necessitats de nous llocs de treball del PAS a través de múltiples vies: suggeriments i peticions de les unitats, estudis diversos, informes d'empreses consultores, etc.

Un cop identificades les necessitats, s'elaboren les propostes de nova contractació conjuntament amb el Servei de Recursos Humans.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

Les propostes són aprovades pel Consell de Govern. Amb l'aprovació de les propostes de noves places, la Gerència i el Servei de Recursos Humans preparen les convocatòries de selecció de nou personal, que són aprovades per la comissió delegada del Consell de Govern de recursos humans.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Un cop aprovada la convocatòria, s'inicia tot el procés seguint les pautes de la convocatòria: es crea un tribunal de selecció, es publica la convocatòria, es reben les candidatures, es realitzen les proves selectives, es valoren i es proposen candidats a ocupar les places. Finalment, el Rector resol les convocatòries amb els nomenaments dels llocs de treball.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès**

Anualment es fa una anàlisi de les contractacions de personal d'administració i serveis, que es recull en l'informe anual del Rector al Claustre per retre comptes davant els agents interessats.


f. Característiques del procés

1. Entrades

- Necessitats de noves contractacions de personal d'administració i serveis.

2. Sortides

- Personal d'administració i serveis contractat .

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-02.b PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

3. Usuaris

- Unitats de la URV que requereixen personal.

4. Propietari / Gestor

- Gerència / Servei de Recursos Humans.

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS


6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen per mitjà dels següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Gerència:**
 Diagnosticar i identificar les necessitats de nova contractació de places de PAS.
 Presentar la proposta de noves contractacions al Consell de Govern.
 Definir els plans per incorporar places de nou personal.
- **Servei de Recursos Humans (SRH):**
 Preparar conjuntament amb la Gerència la proposta d'activació de places de personal d'administració i serveis al Consell de Govern.
 Publicar les convocatòries de nou personal.
 Convocar el tribunal de selecció de cada convocatòria.
 Rebre i preparar les candidatures.
 Donar suport a la comissió de selecció en la realització de les proves selectives.
 Donar suport tècnic al tribunal en la valoració de les sol·licituds.
 Comunicar els candidats guanyadors de cada convocatòria.
- **Consell de Govern (CdG):**
 Aprovar les propostes de noves contractacions de places de personal d'administració i serveis.
 Aprovar les convocatòries de places de personal d'administració i serveis.
- **Tribunal de selecció:**
 Preparar les proves selectives de les convocatòries de les places de personal d'administració i serveis.
 Realitzar les proves selectives als candidats que es presenten a les convocatòries.
 Valorar les proves selectives i proposar els candidats guanyadors al Rector.
- **Rector:**
 Resoldre les convocatòries i fer el nomenament dels candidats guanyadors de les places.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-02.b PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

h. Indicadors

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Acords del Consell de Govern relacionats amb l'aprovació de noves places de PAS.
- Convocatòries de les places de personal d'administració, aprovades pel Consell de Govern.
- Actes qualificació de les proves de selecció.
- Resolució del Rector dels guanyadors de les places.
- Informe anual del Rector al Claustre, que recull informació del personal d'administració i serveis contractat.

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- Programa de govern
- Pla Estratègic de la URV

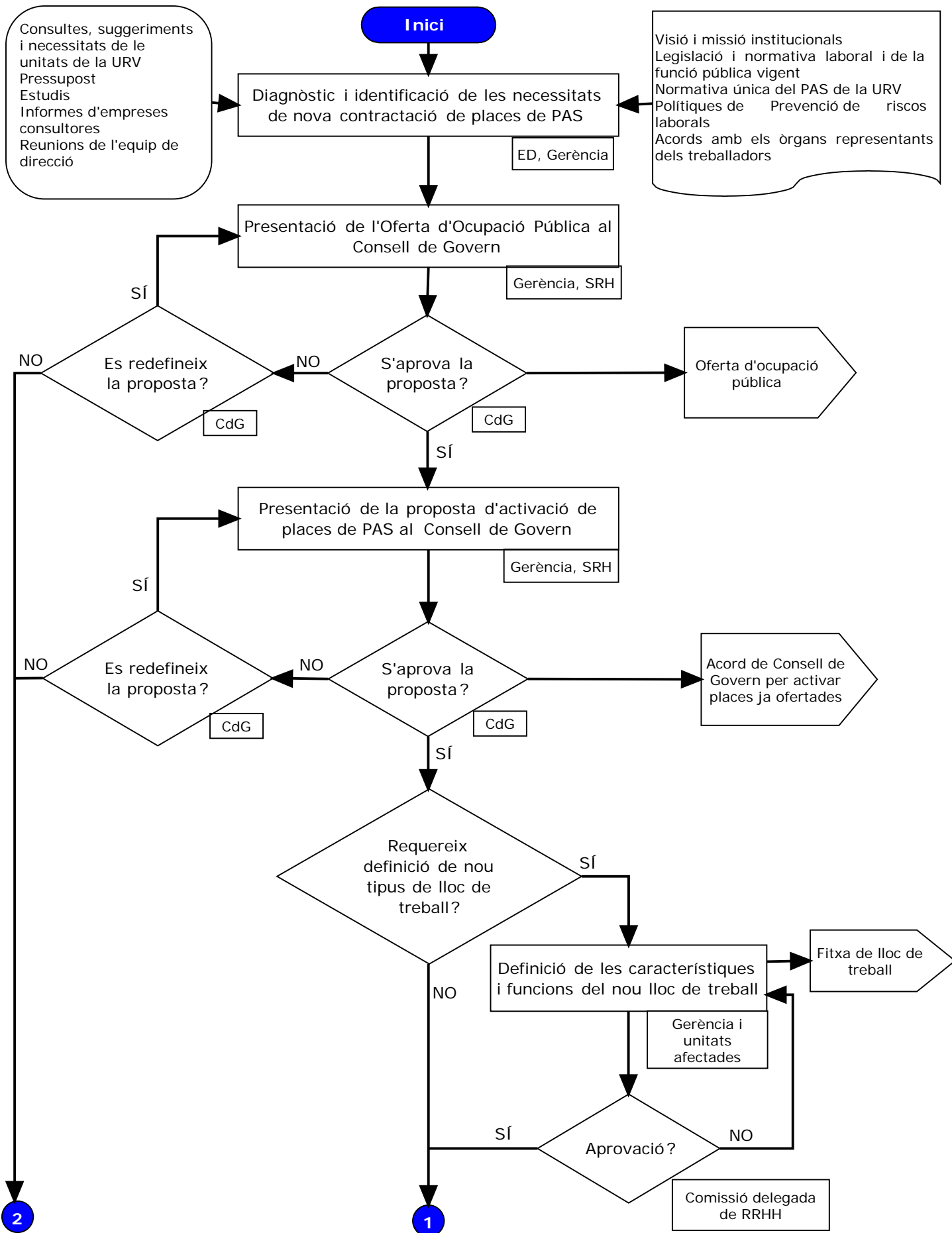
m. Normativa relacionada

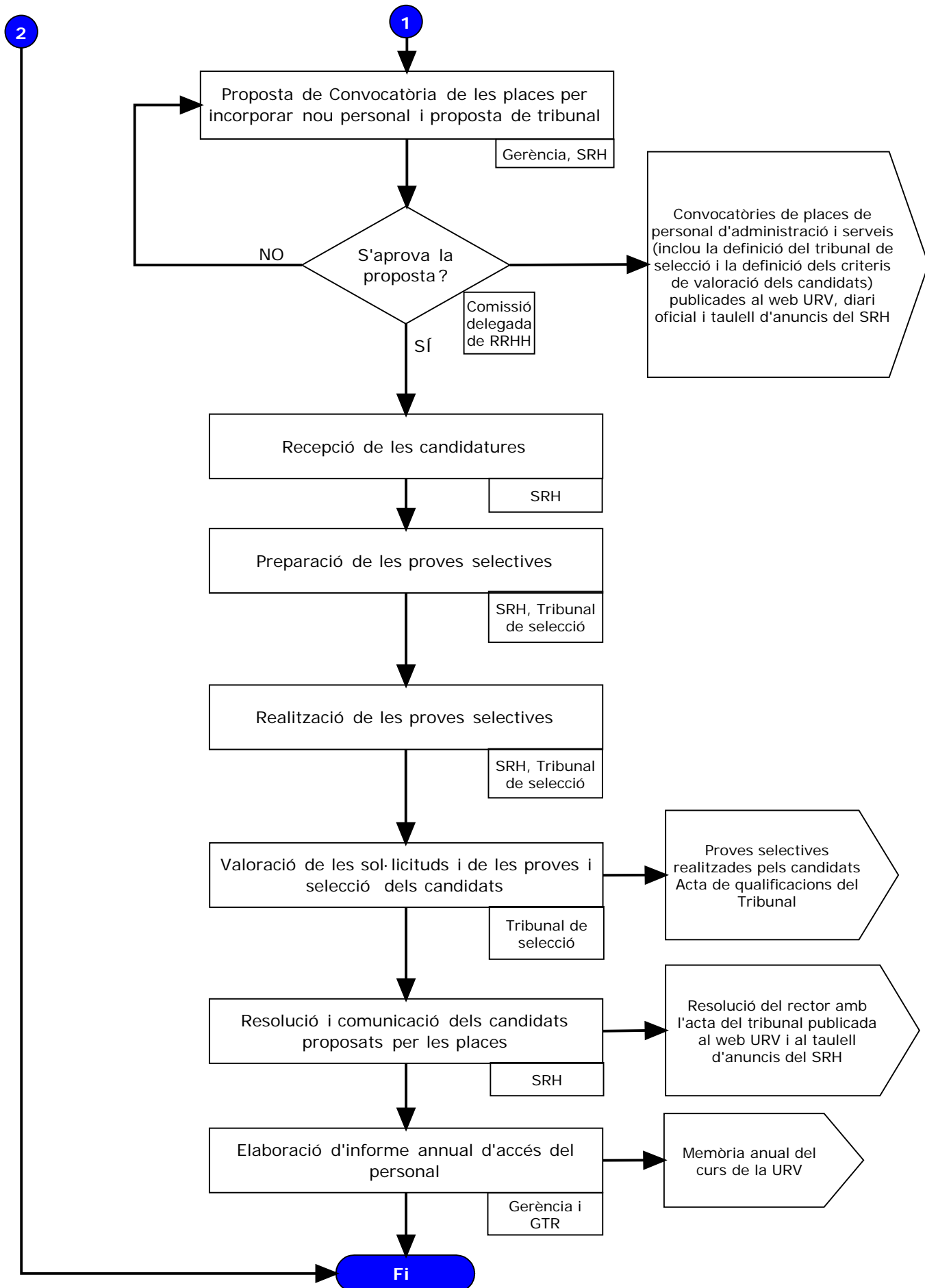
- Llei Orgànica d'universitats (LOU).
- Llei Orgànica d'universitats de Catalunya (LUC).
- Estatut del treballador.
- Estatut de la URV.
- Normativa única del PAS.
- 5è conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes, que ja està signat i està pendent de publicació al DOGC.


n. Sistemes d'informació

- SINIA

o. Diagrama de flux del procés






 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-03.a PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, g	Grup de treball - UQP

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-03.a PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació i nom del procés

P.1.3-03.a

b. Nom del procés

Procés de Formació del Personal Docent i Investigador (PDI).

c. Tipus de procés

Fonamental.

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés és establir la sistemàtica per a la detecció de necessitats formatives del Personal Docent i Investigador, a partir de les quals elaborar un Pla de Formació i avaluar-lo un cop realitzat. Es tracta d'un procés transversal.

e. Descripció del procés

La Universitat, conscient que ha de garantir i millorar la qualitat del seu personal acadèmic, compta amb mecanismes que assegurin la formació del seu personal, que es realitzen amb les degudes garanties per a que compleixi amb les seves funcions.

Els objectius generals del Pla de Formació del Col·lectiu Docent i Investigador (PROFID) són:

- Millorar la qualitat de les accions de formació.
- Oferir noves accions de formació al personal docent i investigador.
- Motivar al professorat dels departaments i centres que menys participació aporten i potenciar el Pla Específic.
- Potenciar mecanismes de col·laboració amb altres serveis de la Universitat.

El PROFID comprèn tres programes que donen resposta a les necessitats del Personal Docent i Investigador:

1. Pla general


Les activitats d'aquest programa van destinades al Personal Docent i Investigador de la Universitat, prenent en consideració els Plans de Qualitat i els Plans Estratègics generals i el seu reflex en els centres, ensenyaments, departaments i professorat. Inclou activitats anuals de formació permanent del professorat, com cursos, tallers, seminaris de treball, etc.

Els objectius que es pretenen són:

- Facilitar l'accés del professorat universitari a la formació permanent.
- Establir una cultura de formació permanent entre el professorat universitari i millorar la qualitat de la docència, la recerca i la gestió.
- Oferir una formació de caràcter general que incideixi en temes comuns o interessos generals per al professorat de la Universitat.
- Configurar un títol d'especialista en docència universitària a l'EEES.

2. Pla específic

Aquest programa comprèn les activitats relacionades amb demandes específiques que provenen dels departaments i dels centres de la Universitat. En aquest sentit es pretén:

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-03.a PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- Facilitar ajuda i recursos per a donar resposta a les necessitats que sorgeixen dels interessos de cada col·lectiu.
- Analitzar les demandes específiques de cada un d'aquests col·lectius
- Establir llaços de comunicació entre l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) i els diferents centres i departaments de la universitat.

3. Ajuts per a accions de formació: idiomes i activitats de formació externes

El Pla de Formació facilitarà al professorat la realització d'accions de formació fora de la URV. La valoració es farà en un termini establert i els criteris seran definits prèviament per la Comissió de Formació del Col·lectiu Docent i Investigador de la URV.

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la Formació del Personal Docent i Investigador (PDI) son els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

La recollida i anàlisi de la informació es realitza a partir del diagnòstic i identificació de les necessitats de formació elaborades en base a les enquestes al professorat i les accions i propostes de millora derivades del Pla anterior.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

La Comissió d'Avaluació del Pla de Formació avalua la proposta de formació i, un cop aprovada, la remet a la Comissió de Formació. A partir d'aquest moment es convoquen la Formació Específica i els Ajuts de Formació per a Centres i Departament, paral·lelament a la difusió del nou Pla de Formació.

Les propostes de Formació específica i ajuts a la formació són avaluats per la Comissió de Formació i que un cop aprovat se'n fa la difusió pertinent. Durant el desenvolupament de les activitats de formació se'n fa un seguiment exhaustiu a través d'enquestes als usuaris.

El Pla de Formació del PDI inclou mecanismes de mesura de la satisfacció amb la formació rebuda i indicadors sobre el grau d'execució d'aquest.


Els resultats d'aquest procés són utilitzats com evidència en el procés d'anàlisi de resultats i de millora dels programes formatius, per a definir i implantar les necessitats o oportunitats de millora detectades. L'objectiu final serà la millora contínua de les actuacions i, consegüentment, la millora contínua dels programes formatius dels ensenyaments del Centre.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Es realitza un informe on s'analitzen els indicadors que es contemplan a les enquestes. Aquest informe és la base de la memòria anual que elaboren el Vicerectorat de PDI i l'ICE i en el que s'inclouen les propostes de millora per al nou Pla. D'aquesta manera es disposa del procediment per a regular i garantir els processos de presa de decisions relacionades amb la formació.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Finalment l'ICE avalua els resultats i, després d'analitzar-los amb el Vicerectorat de PDI, elabora la memòria anual del pla de formació que es presenta al Consell de Govern de la Universitat, per tal de rendir comptes a tots els grups d'interès, amb la consegüent publicació a la web institucional. Per últim, s'executen les propostes de millora sorgides de l'anàlisi dels resultats per incorporar-les al següent pla de Formació.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-03.a PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Normativa de professorat de la URV.
- Política de formació del PDI.
- Pla Estratègic de Docència URV.
- Pla Estratègic de Qualitat URV.
- Enquestes al Professorat.
- Accions i propostes de millora derivades del Pla anterior.

2. Sortides

- Activitats formatives realitzades pel Personal Docent i Investigador.
- Personal Docent i Investigador, i Personal Investigador en formació formats.

3. Usuaris

- Totes les categories del Personal Docent i Investigador, i Personal Investigador en Formació.

4. Propietari / Gestor

- Vicerector del PDI / Institut de Ciències de l'Educació.


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **L'Institut de Ciències de l'Educació (ICE):**
Formació del PDI.
Fer el diagnòstic i la identificació de les necessitats de formació.
Fer la Proposta del Pla de Formació.
Fer la comunicació/difusió del Pla de formació.
Desenvolupar/executar el Pla de formació.
Fer el seguiment del desenvolupament del Pla.
Avaluar els resultats de la formació.
Elaborar i publicar la Memòria anual del Pla de formació.
- **La Comissió de formació (CdF):**
Aprovar la proposta de la formació anual, la formació específica i els ajuts de formació.
Revisar la proposta de la formació anual, la formació específica i els ajuts de formació.
- **Consell de Govern (CdG):**
Aprovar el Pla de Formació.
- **Vicerector del PDI (VPDI):**
Fer el diagnòstic i la identificació de les necessitats de formació.
Analitzar els resultats del Pla de Formació.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-03.a PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

Fer la Proposta del Pla de Formació.
 Fer el seguiment del desenvolupament del Pla.
 Presentar la Memòria al Consell de Govern.

- **Departaments/Centres:**
 Fer la proposta de Formació Específica/Ajuts de formació.
 Comunicar/difondre el Pla de Formació/Ajuts de formació.
 Fer el seguiment del desenvolupament del Pla de Formació/Ajuts de formació.
- **Oficina de Suport al Deganat (OSD)**
 Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- Índex de satisfacció del professorat.
- Núm. de participants del Pla de Formació.
- Núm. d'accions de formació.

i. Evidències

- Proposta de formació.
- Proposta del Pla de formació (professors novells, subjectes a promoció...).
- Acta / document d'aprovació del Pla de formació i desenvolupament anual.
- Documentació relativa a la difusió dels plans als seus destinataris.
- Informes / documentació de seguiment del desenvolupament dels plans
- Instruments de recollida d'informació
- Informe d'avaluació de la formació i satisfacció dels participants.
- Avaluació i propostes de millora.
- Memòria anual del Pla de Formació.
- Informe de valoració del Pla de Formació.

j. Calendari del procés

1. Revisió: març
2. Aprovació: juliol
3. Convocatòria: setembre
4. Desenvolupament: de setembre a juny
5. Seguiment i avaluació: juny
6. Anàlisi de resultats: setembre
7. Presentació al Consell de Govern: octubre

k. Documentació addicional.


- Enquestes de seguiment del desenvolupament dels plans de formació.
- Formularis/sol·licituds

l. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Docència URV.
- Pla Estratègic de Qualitat URV.

m. Normativa relacionada

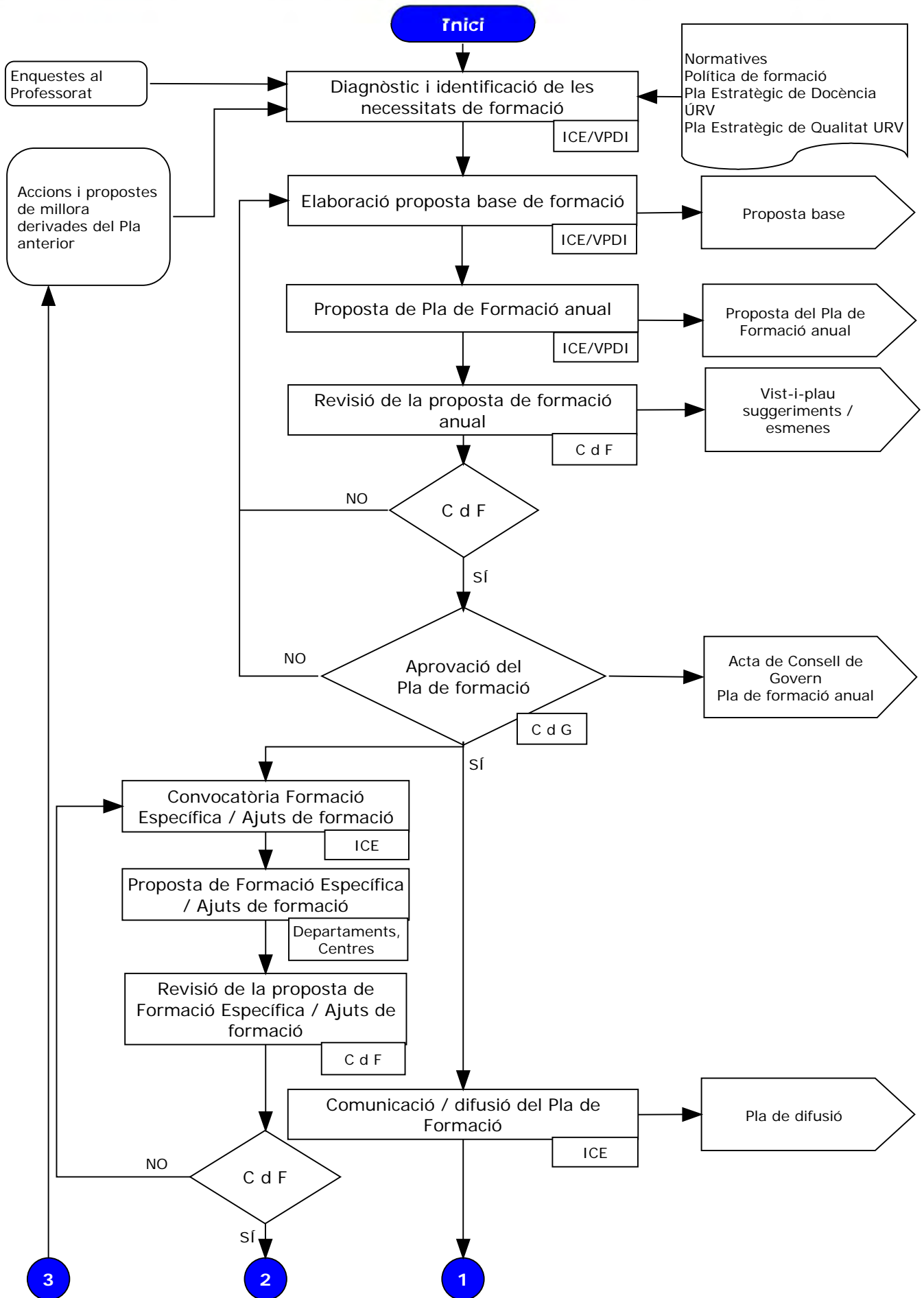
- Estatut de la URV
- Normativa de professorat de la URV.

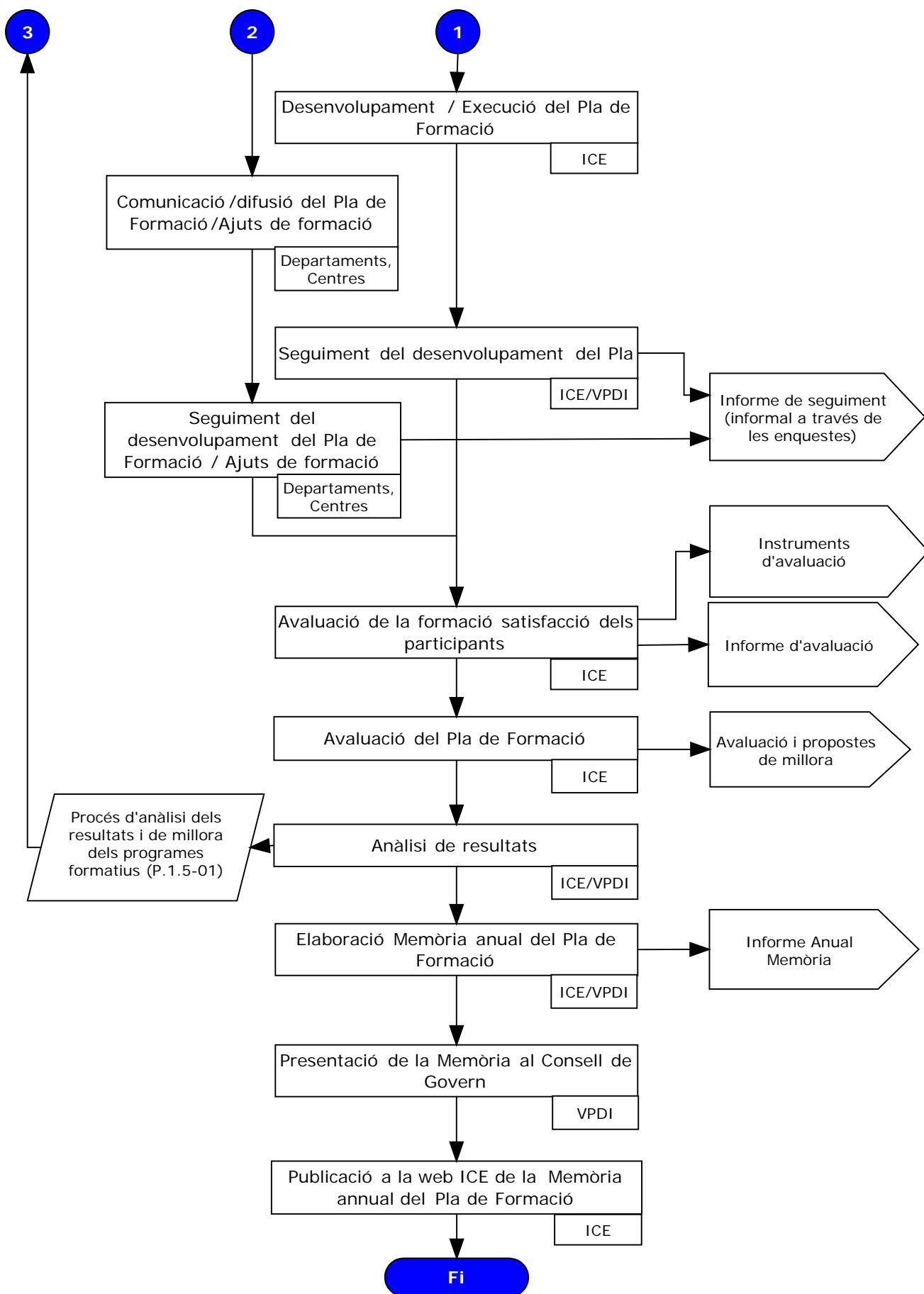
 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-03.a PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------


n. Sistemes d'informació

- Aplicació informàtica de tractament d'enquestes via web.

o. Diagrama de flux del procés






 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-03.b PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

**PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL
D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)**

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	f, g	Grup de treball - GTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-03.b PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.3-03.b

b. Nom del procés

Procés de formació del Personal d'Administració i Serveis (PAS).

c. Tipus de procés

Fonamental

d. Objectiu del procés

L'objectiu del procés és establir la sistemàtica per a la detecció de necessitats formatives del PAS a partir de les quals elaborar un Pla de Formació i avaluar-lo un cop realitzat. Es tracta d'un procés transversal.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la Formació del Personal d'Administració i Serveis (PAS) son les següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

La Gerència i el Servei de Recursos Humans recullen les necessitats formatives del PAS i elaboren un mapa de necessitats. També tenen en compte els plans de formació d'anys anteriors i les característiques dels llocs de treball.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

Un cop aprovat el pla, el Servei de Recursos Humans és el responsable de planificar les activitats formatives, comunicar-les al PAS, rebre les sol·licituds de participació, fer el seguiment de les activitats, lliurar els certificats i avaluar les activitats formatives. Aquesta avaluació es fa a través de tres vies:

- qüestionaris d'avaluació de les activitats i el professorat emplenats pels participants
- proves d'avaluació de l'aprenentatge que realitzen els participants
- informes d'avaluació que elaboren els professors


- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

A partir del mapa de necessitats, la Gerència i el Servei de Recursos Humans elaboren un pla de formació de vigència anual. Aquesta proposta de pla és estudiada per la Comissió de formació del PAS, que és l'òrgan que n'autoritza l'execució.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Amb la informació recopilada de l'avaluació de les activitats, el Servei de Recursos Humans i la Gerència avaluen el Pla de formació. Els resultats d'aquesta avaluació es presenten a la Comissió de Formació, que és l'encarregada d'aprovar-la.

L'informe anual que el Rector presenta al Claustre també recull informació relativa al desenvolupament i resultats del Pla de formació del PAS.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-03.b PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Memòria del pla de formació de l'any anterior.
- Propostes de formació rebudes pel personal i pels seus caps.
- Instrument de detecció de necessitats formatives.
- Política i reglament de formació del PAS.
- Fitxes de lloc de treball.

2. Sortides

- Activitats formatives realitzades pel Personal d'administració i serveis.
- Memòria de desenvolupament del pla de formació anual.

3. Usuaris

- Personal d'administració i serveis.

4. Propietari / Gestor

Gerència / Servei de Recursos Humans


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Gerència:**
 Diagnosticar i identificar les necessitats formatives del PAS.
 Definir el Pla de formació del PAS.
 Analitzar els resultats del Pla de formació.
- **Servei de Recursos Humans (SRH):**
 Diagnosticar i identificar les necessitats formatives del PAS.
 Definir el Pla de formació del PAS.
 Planificar i desenvolupar les activitats formatives.
 Recepció de sol·licituds de participació en els cursos
 Fer el seguiment del desenvolupament de les activitats formatives.
 Avaluar la satisfacció dels participants, de l'aprenentatge i del desenvolupament de les activitats formatives.
 Analitzar els resultats del Pla de formació.
- **Professors de la URV i professors externs:**
 Realitzar les accions formatives.
- **Comissió de formació del PAS (C. Formació):**
 Aprovar la proposta de Pla de formació del PAS.
 Fer el seguiment del desenvolupament de les activitats formatives.
 Aprovar la Memòria de desenvolupament del Pla de formació anual.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-03.b PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- Núm. activitats formatives
- Núm. d'assistents
- Núm. hores lectives
- Pressupost executat
- Índex de satisfacció dels assistents

i. Evidències


- Mapa de necessitats formatives.
- Pla anual de formació del PAS.
- Fitxes d'accions formatives.
- Convocatòria de les activitats formatives via correu electrònic.
- Fitxatges i signatura d'assistència a les activitats.
- Qüestionaris d'avaluació de les activitats i del professorat.
- Proves d'avaluació de l'aprenentatge.
- Informe d'avaluació del professor de les activitats formatives.
- Registre dels certificats lliurats.
- Informe del desenvolupament del Pla de formació anual.
- Actes de reunió de la Comissió de formació del PAS.
- Informe anual del Rector al Claustre.

j. Calendari del procés

- | | |
|---|-----------------|
| ➤ Elaboració del pla de Formació anual (Programació): | Desembre |
| ➤ Aprovació del pla: | Febrer |
| ➤ Preparació, selecció de docents, impartició i desenvolupament d'accions formatives: | Febrer-Març |
| ➤ Convocatòria, inscripció i selecció de participants als cursos: | Febrer-desembre |
| ➤ Tramitació de cursos externs: | Gener-desembre |
| ➤ Gestió de subvencions: | març-novembre |
| ➤ Preparació de formació d'acollida (oposicions): | Estacional |
| ➤ Avaluacions i certificacions: | Tot l'any |
| ➤ Formació en idiomes: | Octubre-juny |
| ➤ Detecció de necessitats formatives: | Bianual |
| ➤ Memòria i avaluació final: | Desembre |
| ➤ Presentació de resultats a la Comissió de Formació del PAS: | Febrer |

k. Documentació addicional

- Informe del diagnòstic de necessitats de formació del PAS (ANNEX 1)
- Pla anual de formació del PAS (ANNEX 2)
- Programa formació d'anglès (ANNEX 3)
- Programa formació d'oposicions (ANNEX 4)
- Detecció de necessitats formatives:
- http://wwwa.urv.net/la_urv/10_serveis/rrhh/formacio/Index_Nec_Formatives.htm
- Documento de elaboració del Pla anual:

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-03.b PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

- http://wwa.urv.net/la_urv/10_serveis/rrhh/formacio/PROGRAMACIO%202008%20WEB.pdf
- Model de convocatòria (ANNEX 5)
- Model d'inscripció: <ftp://ftp.urv.net/disk2/srhio/SOL08.doc>
- Model de programa de curs:
- <ftp://ftp.urv.net/serveis/srhio/280009%2008%20%20CURS%20DE%20GESTI%D3%20DEL%20TEMPS.doc>
- Model de documentació per l'aula (documents del curs)
- ftp://ftp.urv.net/serveis/gtr/model_aula.xls
- Manual per gestió de subvenció externa (protocol DOI)
- ftp://ftp.urv.net/serveis/gtr/manual_gestio.doc
- Model de certificat (ANNEX 6)

I. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Qualitat URV.
- Normativa Única del PAS

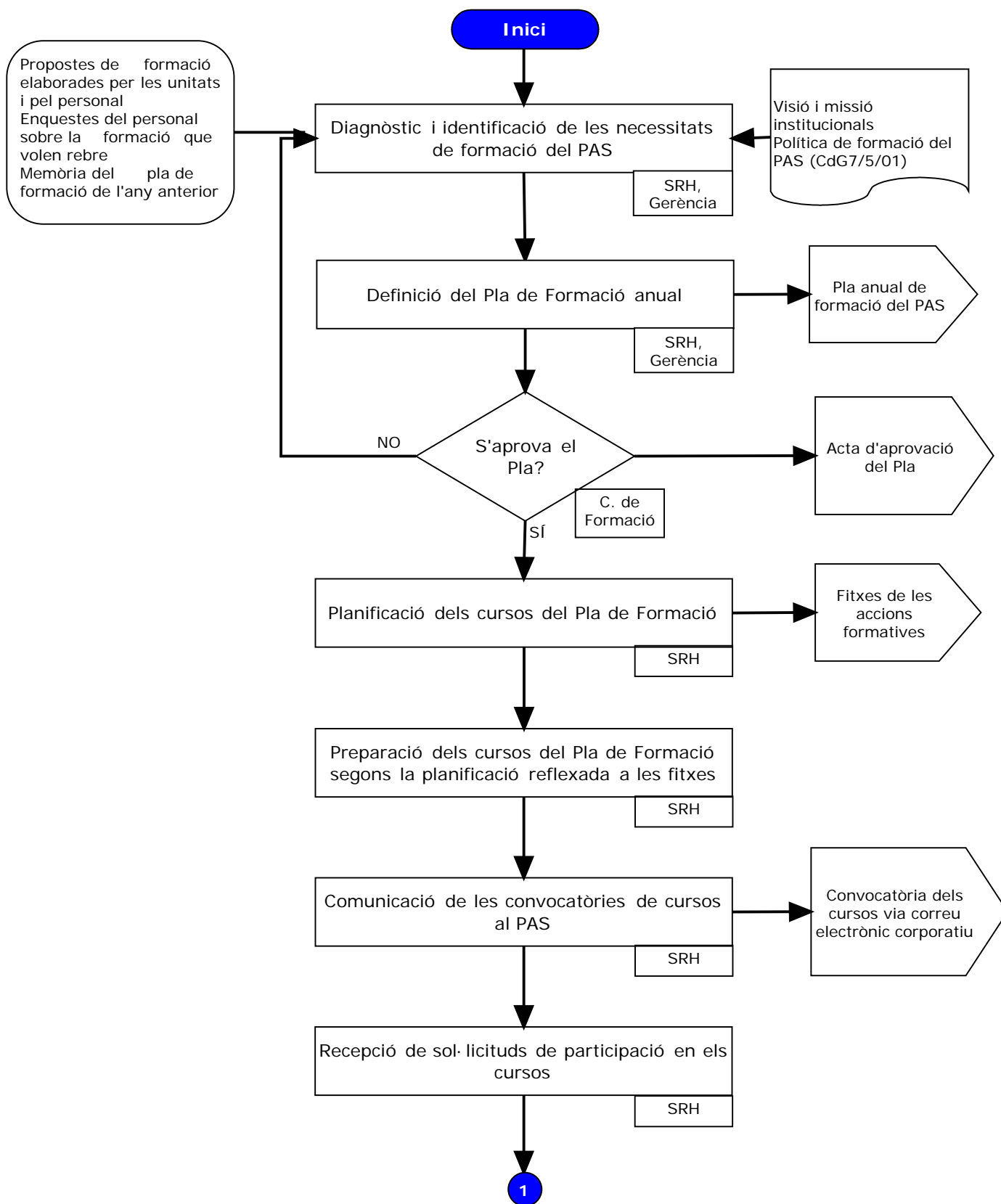
m. Normativa relacionada

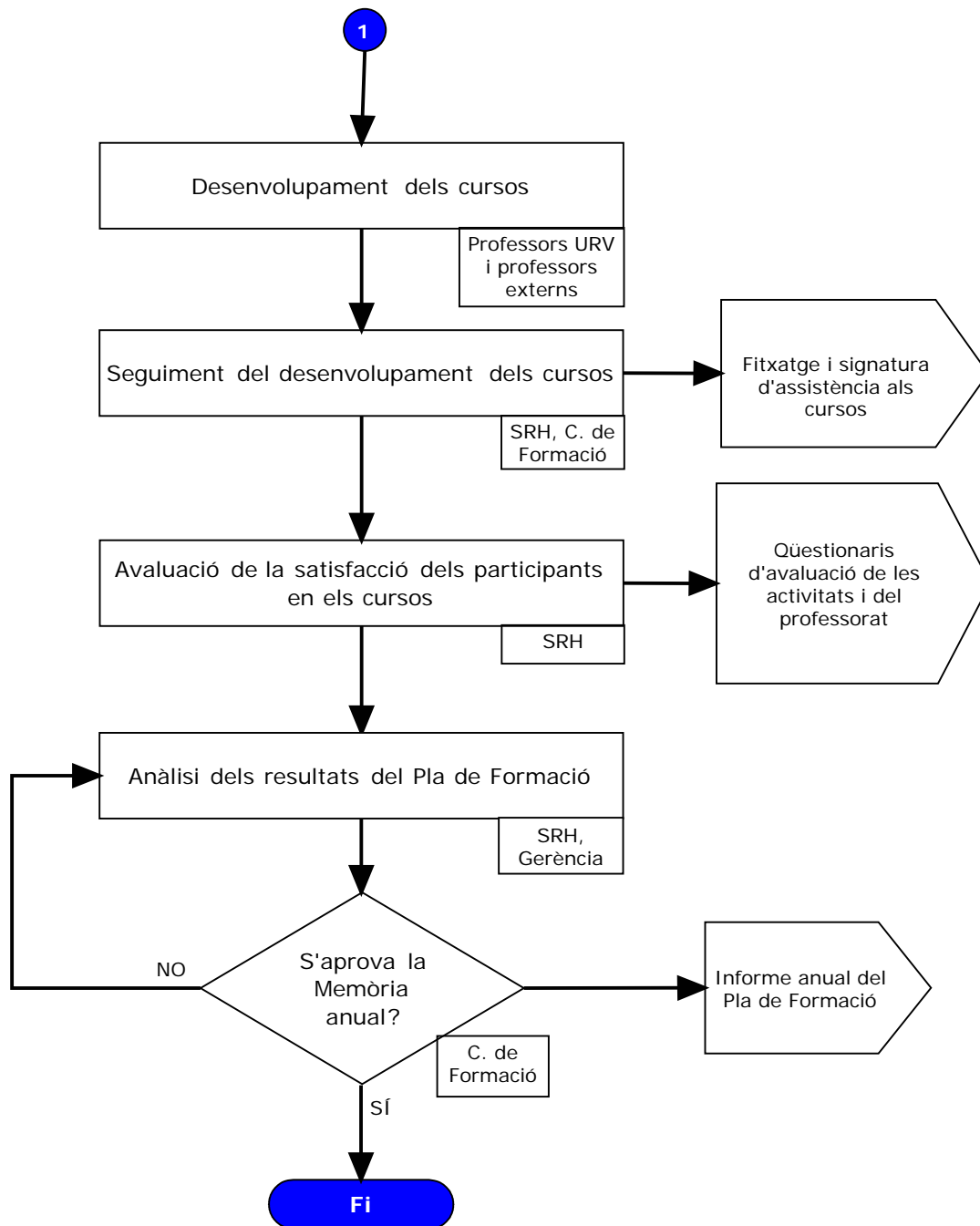
- Reglament de formació del PAS (CdG7/5/01).


n. Sistemes d'informació

- Aplicatiu específic de gestió de la formació del PAS

o. Diagrama de flux del procés






 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-04.a PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

**PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I
RECONeixEMENT DEL PERSONAL DOCENT I
INVESTIGADOR (PDI)**

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, g	Grup de treball - GTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-04.a PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.3-04.a

b. Nom del procés

Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del personal docent i investigador (PDI).

c. Tipus de procés

Fonamental.

d. Objectiu del procés

L'objectiu del procés és establir la manera en que la Universitat defineix, revisa i millora els processos d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del personal docent i investigador. I com analitza els resultats i en rendeix comptes als grups d'interès. Es tracta d'un procés transversal.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establen per a garantir la qualitat de l'avaluació, promoció i reconeixement del personal docent i investigador (PDI) son els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

El Servei de Recursos Humans anualment comprova a tota la plantilla de personal docent, els que compleixen els requisits per poder demanar que se li avalui l'activitat docent. Un cop identificats, s'informa als professors, que decideixen si presenten sol·licitud o no.

Quan el professor ha presentat la sol·licitud, el Servei de Recursos Humans recopila tota la informació necessària per l'avaluació, que s'extreu de l'aplicació del pacte de dedicació, (informes de responsables acadèmics i enquestes) i prepara l'autoinforme que recollirà les dades i evidències del període avaluat que el professor haurà de completar.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

La comissió d'avaluació analitza la informació i avalua positivament o negativa als sol·licitants. Davant de les avaluacions negatives, es pot interposar recurs davant el rector, que resol positivament o negativa el recurs. Els resultats de l'avaluació s'incorporen a l'expedient administratiu del docent, i en cas de ser l'avaluació positiva, també es repercuteix econòmicament a la nòmina.


La Comissió d'avaluació del col·lectiu docent i investigador i el Vicerector de PDI fan el seguiment control i proposen la millora del procés i el model d'avaluació.

Els resultats d'aquest procés són utilitzats com evidència en el procés d'anàlisi de resultats i de millora dels programes formatius, per a definir i implantar les necessitats detectades en el procés millorant les actuacions i, conseqüentment, els programes formatius dels ensenyaments del Centre.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Amb les avaluacions positives de la Universitat, i si el professor ho ha sol·licitat, la Comissió d'avaluació del CDI proposa al DIUE que concedeixi un complement addicional al professor.

El DIUE concedeix o denega aquest complement.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-04.a PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

La comissió fa una presentació de l'informe periòdics de resultats per tal de millorar les deficiències detectades.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Per tal de fer efectives les repercussions econòmiques de l'avaluació d'AQU Catalunya, la proposta de retribució ha de ser aprovada pel Consell de Govern també pel Consell Social. Posteriorment el Rector ha de dictar resolució, i un cop efectuada s'incorpora el complement a l'expedient administratiu i a la nòmina del professor.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Decret 405/2006.
- Comunicació del Servei de Recursos Humans als professors que aconsegueixen els requisits per a ser avaluats.

2. Sortides

- Processos de selecció i promoció del professorat
- Trams de docència
- Complementos addicionals de mèrits docents

3. Usuaris

- Personal docent i investigador que pot i vol ser avaluat.

4. Propietari / Gestor

- Vicerector de PDI / Servei de Recursos Humans.

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Servei de Recursos Humans (SRH):**

Anualment identificar a tots els professors que reuneixen els requisits per ser avaluats i informar-los de que es poden presentar al procés d'avaluació.

Preparar les evidències per a l'avaluació del PDI


Recopilar i analitzar la informació per a l'avaluació que es presenta a la comissió d'avaluació del PDI.

Incorporar els resultats de l'avaluació realitzada per la Comissió d'avaluació del PDI a l'expedient del docent (i a la nòmina si l'avaluació és positiva).

Incorporar els resultats de l'avaluació de AQU Catalunya a l'expedient del docent (i a la nòmina si l'avaluació és positiva).

- **Personal docent i investigador (PDI):**

Presentar-se a les convocatòries d'avaluació.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-04.a PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

Complimentar l'autoinforme

- **Comissió d'avaluació del col·lectiu docent i investigador (CACDI):**
 Avaluar les sol·licituds del personal docent per al complement bàsic de docència.
 Elaborar la proposta de professors que opten al complement addicional de docència a presentar a AQU Catalunya.
 Proposar al Consell de Govern els models i normes específiques d'avaluació
 Redactar els informes periòdics d'avaluació del col·lectiu docent i investigador
- **Agència per la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya):**
 Desenvolupar metodologies i programes per a la certificació i acreditació del model d'avaluació del col·lectiu docent i investigador
 Avaluar la proposta de la Universitat per al complement addicional.
- **Consell de Govern (CdG):**
 Aprovar el model d'avaluació del personal docent i investigador i les seves revisions.
 Aprovar les propostes de retribucions vinculades a les certificacions de complements obtinguts pel personal docent.
- **Consell Social (C. Social):**
 Aprovar les propostes de retribucions vinculades a les certificacions de complements obtinguts pel personal docent.
- **Rector:**
 Dictar les resolucions de concessió.

g. Compromisos de qualitat


- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- Número de professors avaluats.
- Percentatge de professors amb avaluació positiva per a cadascun dels complements.
- Indicadors definits al model d'avaluació segons les dimensions: Autoinforme, Planificació docent, Actuació professional, Resultats activitat docent, Satisfacció dels estudiants. ANNEX 1

i. Evidències

- Sol·licitud d'avaluació presentada pel professor.
- Informació recopilada sobre els professors que sol·liciten ser avaluats.
- Informes periòdics d'avaluació presentats a CdG, departaments, etc.
- Actes de reunió de la Comissió d'avaluació del col·lectiu docent i investigador.
- Recursos i les seves resolucions presentats davant el Rector.
- Proposta de la URV de complements addicionals de docència a AQU Catalunya.
- Document de certificació de complement addicional emès per AQU Catalunya.
- Acords de Consell de Govern on s'aproven retribucions vinculades als complements de docència i els complements addicionals.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-04.a PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- Actes de reunió del Consell Social on s'aproven retribucions vinculades als complements de docència i els complements addicionals.

j. Calendari del procés

Veure ANNEX 2

k. Documentació addicional

- Sol·licitud d'avaluació
- Autoinforme
- Informe del Director de Departament
- Informe del Degà.
- Model de comunicació resultats avaluació en AQU (llista, formulari, etc.)
- Enquestes de satisfacció dels alumnes (Estudi Percepció de la Docència)

l. Documentació de suport

- Model d'avaluació del PDI de la URV.
- Guia per al disseny d'un model institucional d'avaluació docent del professorat a les universitat públiques catalanes AQU Catalunya.
- Criteris generals per a l'avaluació docent del professorat a les universitat públiques catalanes, DURSI.

m. Normativa relacionada

- Normativa per a avaluar l'activitat docent del personal docent i investigador de la URV
- Llei orgànica d'universitats (LOU).
- Llei d'universitats de Catalunya (LUC).
- Reial Decret 1086/89.
- RD 405/2006, de 24 d'octubre, pel que s'estableixen les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitat públiques de Catalunya.

n. Sistemes d'informació

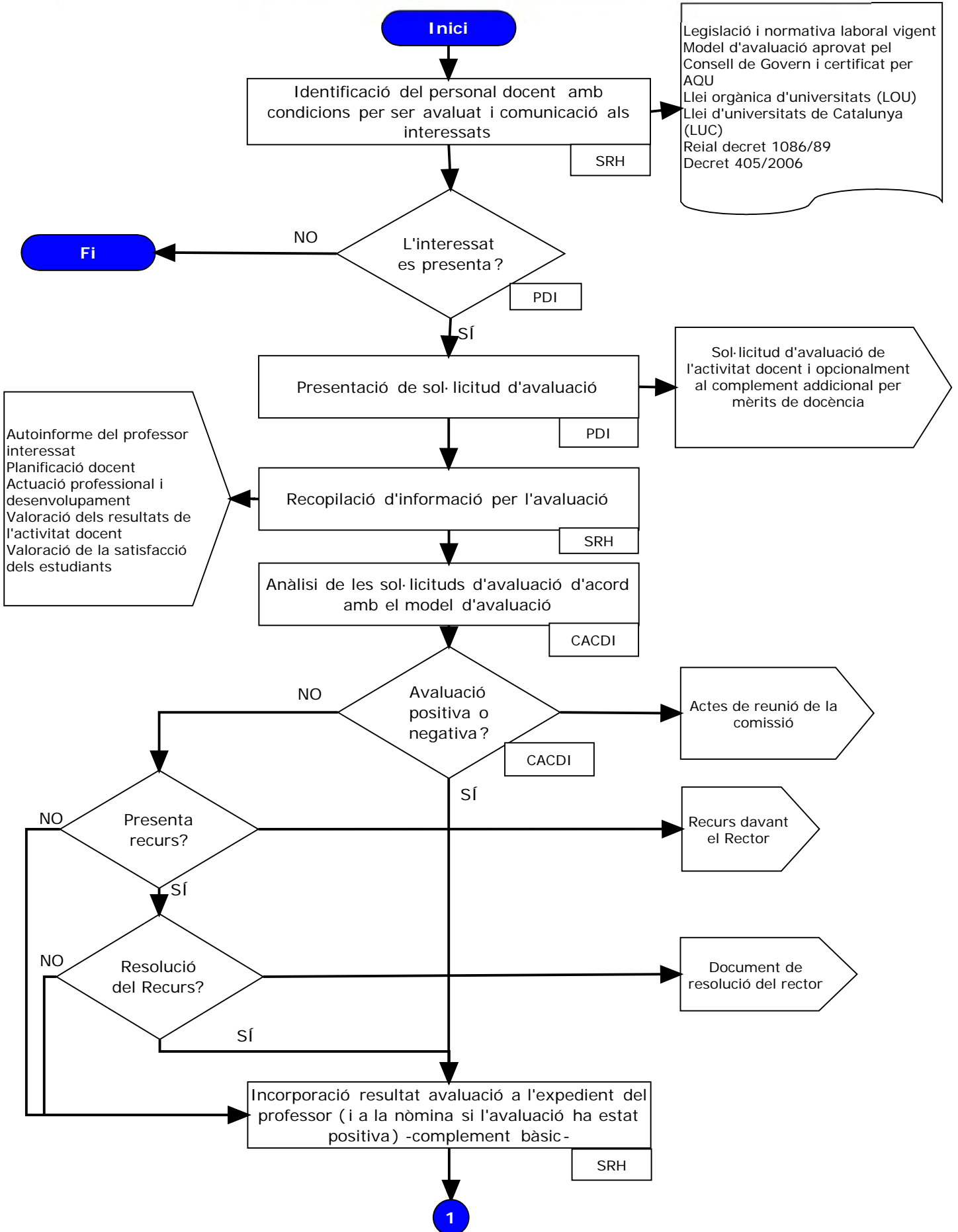
- Aplicatiu informàtic d'avaluació del PDI
- Aplicatiu pacte de dedicació
- SINIA

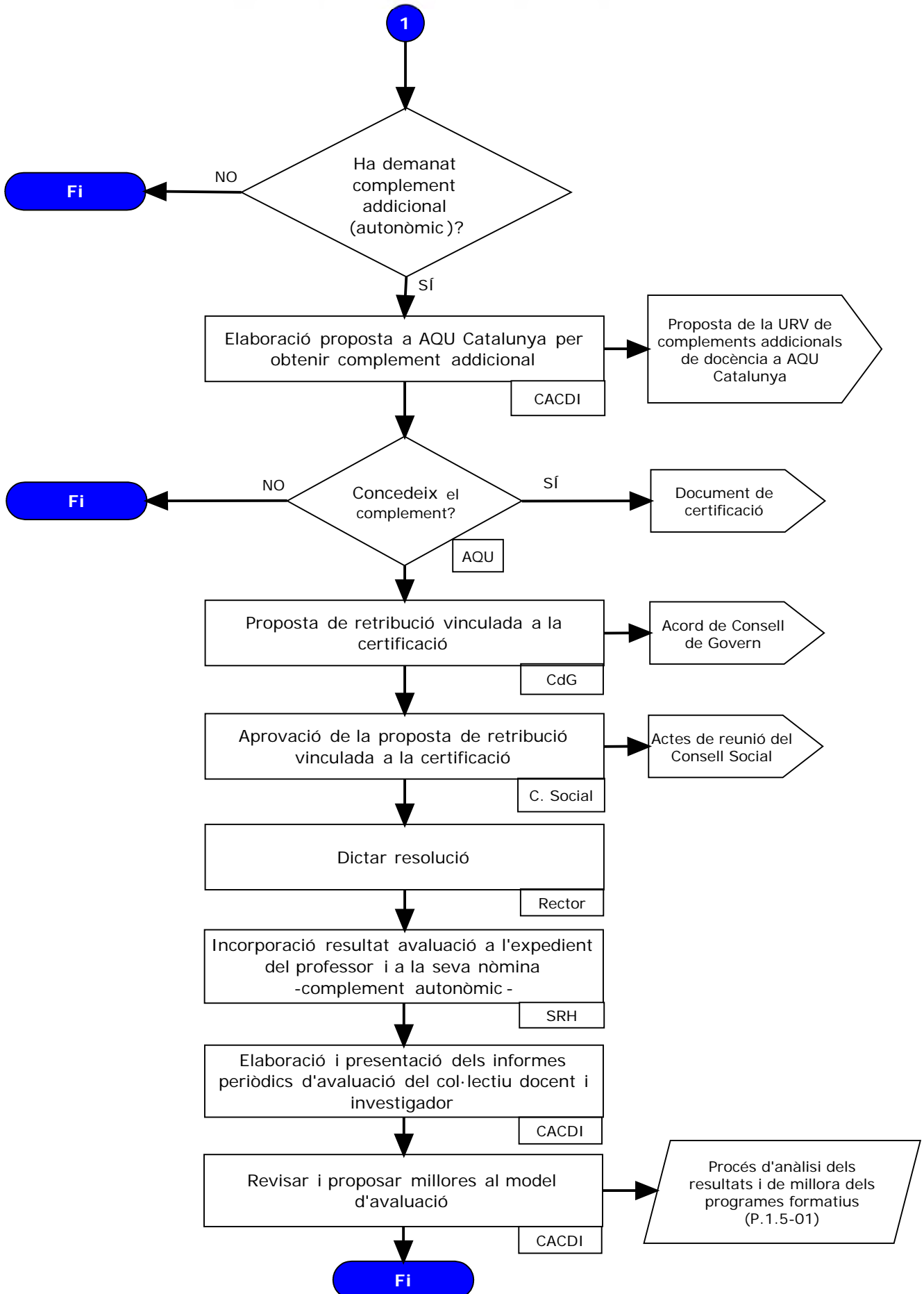
o. Diagrama de flux del procés




MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

P.1.3-04.a PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)






 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-04.b PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS).</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

**PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I
 RECONeixEMENT DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ
 I SERVEIS (PAS). PROMOCIÓ**

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	f, g, h, j, n	Grup de treball - GTG

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-04.b PROCÉS D'AVUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS).</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.3-04.b

b. Nom del procés

Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del Personal d'Administració i Serveis (PAS).

c. Tipus de procés

Fonamental.

d. Objectiu del procés

L'objectiu del procés és establir la manera en que la Universitat defineix, revisa i millora els mecanismes de promoció del Personal d'Administració i Serveis de la URV segons els criteris establerts al Reglament de promoció del PAS. I com analitza els resultats i en rendeix comptes als grups d'interès Es tracta d'un procés transversal.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de l'avaluació, promoció i reconeixement del Personal d'Administració i Serveis (PAS) son els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

Periòdicament la Gerència conjuntament amb els representants dels treballadors, valoren llocs de treball dins de l'organització. Els resultats d'aquesta valoració es plasmen al Manual de valoració dels llocs de treball i a l'anàlisi d'equitat interna dels llocs de treball valorats.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Tenint en compte els resultats de l'etapa anterior, la Gerència analitza la situació i presenta propostes de promoció dels llocs de treball adients. Aquestes propostes es presenten al Consell de Govern, que és qui ha d'aprovar-les. Un cop aprovades per Consell de Govern, les promocions es porten a terme, adequant els llocs de treball a les noves condicions.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Anualment es rendeix comptes del desenvolupament del procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PAS als agents implicats, a través de les comissions pertinents i també de l'informe del Rector al Claustre.


f. Característiques del procés

1. Entrades

- Reglament de promoció del PAS.

2. Sortides

- Promoció de llocs de treball avaluats.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-04.b PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS).</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

3. Usuaris

- Personal d'administració i serveis.

-

4. Propietari / Gestor

- Gerència.

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Gerència:**

Valorar periòdicament els llocs de treball del personal d'administració i serveis, seguint els requeriments de la normativa de promoció.

Analitzar els resultats de la valoració i presentar propostes de promoció al Consell de Govern.

Executar la promoció

- **Consell de Govern (CdG):**

Aprovar les propostes de promoció dels llocs de treball del PAS valorats.

- **Representants dels treballadors:**

Participar en el procés de valoració dels llocs de treball

Analitzar els resultats de la valoració dels llocs de treball

- **Servei de Recursos Humans (SRH)**

Executar la promoció

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors


- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Manual de valoració de llocs de treball.
- Anàlisi de l'equitat interna dels llocs de treball.
- Propostes de promoció presentades al Consell de Govern.

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat durant la implantació del SIGQ.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-04.b PROCÉS D'AVUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS).</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

k. Documentació addicional

- Valoració dels llocs de treball del PAS:
<https://www.urv.cat/urvnet/gtg/vllt.html>

l. Documentació de suport

- Manual de valoracions dels llocs de treball del PAS:
https://www.urv.cat/urvnet/gtg/vllt_files/manual_valoracio.pdf

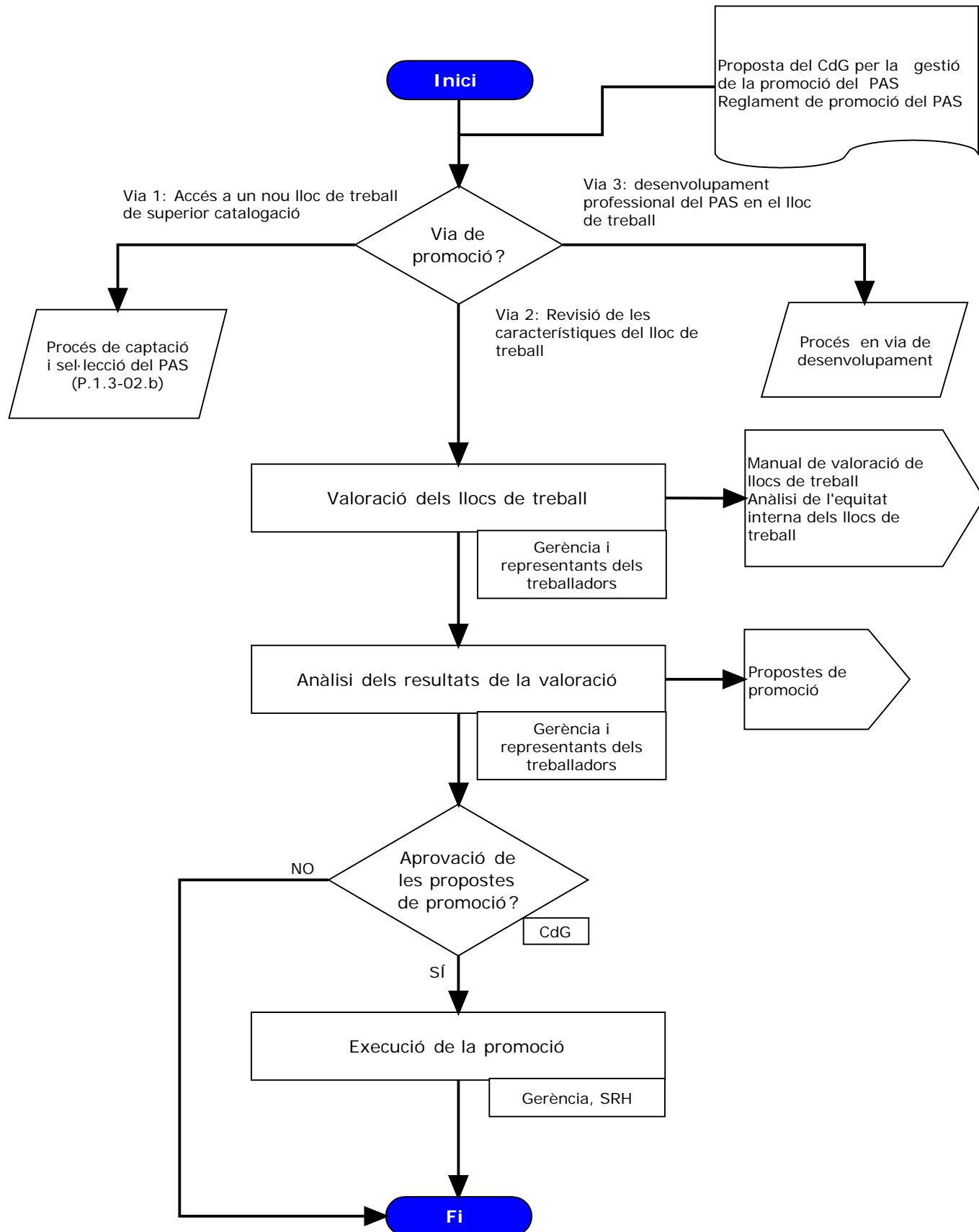
m. Normativa relacionada


- Reglament de promoció del PAS.

n. Sistemes d'informació

- No aplicable en fase de disseny, serà definida per la Universitat durant la implantació del SIGQ.


o. Diagrama de flux del procés



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-01 PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, g, j, k	Grup de treball – Gerència

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-01 PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.4-01

b. Nom del procés

Procés de gestió dels recursos materials.

c. Tipus de procés

Suport

d. Objectiu del procés


Aquest procés té per objectiu definir les activitats realitzades pel Centre a través de l'Equip de Direcció i les persones designades per a cada cas:

- Definir les necessitats de recursos materials per a contribuir a la qualitat del procés d'ensenyament - aprenentatge de les titulacions impartides al Centre
- Planificar l'adquisició de recursos en funció del pressupost i de la prioritat
- Gestionar els recursos materials
- Millorar contínuament la gestió dels recursos materials per a adaptar-se permanentment a les noves necessitats i expectatives.
- Informar dels resultats de la gestió dels recursos materials.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió els recursos materials son els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**
El degà/director designa el membre delegat de l'Equip de Direcció (EdD) implicat en la gestió i millora dels recursos materials. Aquest és responsable d'identificar i recollir les necessitats de recursos materials, així com les incidències, a través de cada servei i unitat administrativa del Centre responsable de la gestió dels diferents recursos materials. El mecanisme concret de recollida de la informació serà concretat pel centre d'acord a les necessitats i les possibilitats de cada unitat (informes, reports orals, aplicatius informàtics, fitxes, etc)
- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**
El membre delegat també és el responsable del seguiment de les incidències i la recollida de la informació d'aquestes. L'EdD analitza si la política, els recursos i les actuacions sobre els recursos materials segueixen sent adequats. L'Equip de Direcció del Centre és el responsable d'avaluar si la política i actuacions sobre els recursos materials segueixen sent adequades a partir dels indicadors de seguiment i les valoracions del membre delegat de l'Equip de Direcció. I si no ho són, definir les accions de millora i revisar la política i actuacions sobre els recursos materials per a ajustar-les a les necessitats del Centre.
- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**
Els resultats de l'anàlisi s'apliquen i utilitzen en el nou disseny i revisió de la política i actuacions sobre recursos materials. En base a tota la informació disponible (noves necessitats, resultats de la resta del procés, incidències), el EdD defineix les actuacions pertinents sobre els recursos materials del Centre.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-01 PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Finalment el degà/director és el responsable de rendir comptes de la gestió dels recursos materials als agents interessats a través de la Junta de Centre.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Política i Objectius de Qualitat del Centre.
- Polítiques mediambientals.
- Polítiques de sostenibilitat.
- Polítiques de prevenció de riscos.

2. Sortides

- Recursos materials.

3. Usuaris

- Grups d'interès del Centre.

4. Propietari / Gestor

- Equip de Direcció / Membre delegat de l'Equip de Direcció


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Director/Degà:**
 Definir l'òrgan, unitats i/o grups d'interès involucrats en la gestió i millora dels recursos materials.
 Sol·licitar recursos: programes de cofinançament de la universitat.
 Rendir comptes a les parts implicades a través de la Junta de Centre.
 Determinar, depenent del cas, si la gestió d'incidències dels recursos materials depèn de la OSD o bé de Consergeria.
- **Oficina de Suport al Deganat (OSD):**
 Adquirir el bé/servei.
 Arxivar les incidències i la informació recollida.
 Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Oficina contractació i compres:**
 Adquirir el bé/servei.
- **Consergeria:**
 Gestionar les incidències dels recursos materials, tret dels que fan referència a la informàtica.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-01 PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- **Agent multimèdia:**
Gestionar les incidències dels recursos materials que fan referència a la informàtica.
- **Equip de Direcció (EdD):**
Dissenyar i revisar la política i actuacions sobre recursos materials.
Definir les actuacions sobre els recursos materials del centre.
Analitzar els resultats.
- **Junta de Centre (JdC):**
Definir les actuacions sobre els recursos materials del centre.
- **Membre delegat de l'Equip de Direcció**
Identificar les necessitats de recursos.
Seguiment de les incidències i recollida d'informació.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, seran definits pel Centre durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- Import despeses infraestructures (Cap. 6).
- Import despeses corrents (Cap. 2).
- Número de parts de sol·licitud de serveis de manteniment.

i. Evidències

- Documents, informes, memòries publicades sobre els recursos materials.
- Acta Junta de Centre.
- Actes i/o resums de les reunions de l'Equip de Direcció.

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ

l. Documentació de suport


- Política i objectius de qualitat del centre
- Manual del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals.

m. Normativa relacionada

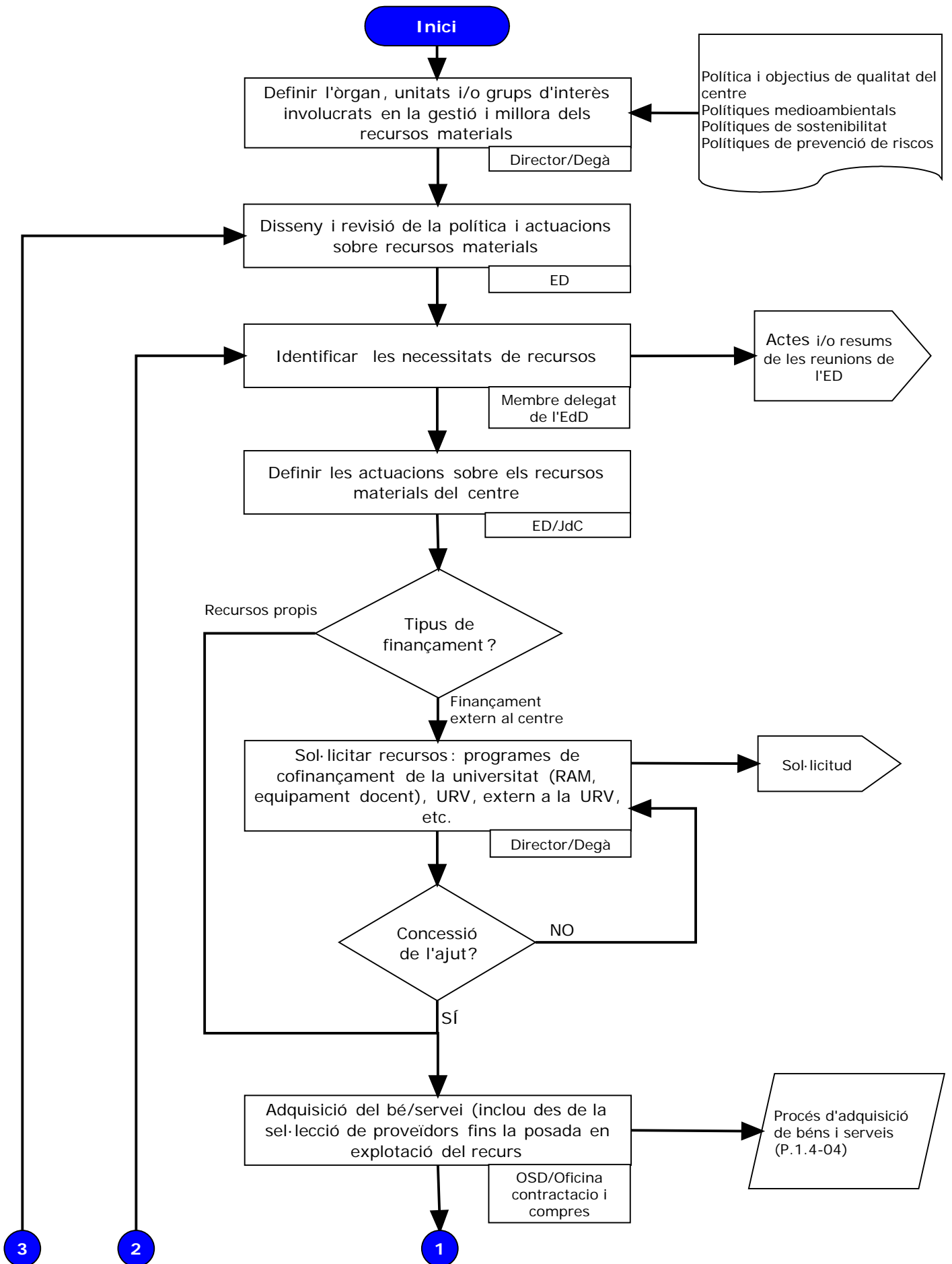
- Estatut URV.
- Reglaments del Claustre, Consell de Govern, Consell Social.
- Reglament de la Comissió de Gestió Mediambiental a la URV.

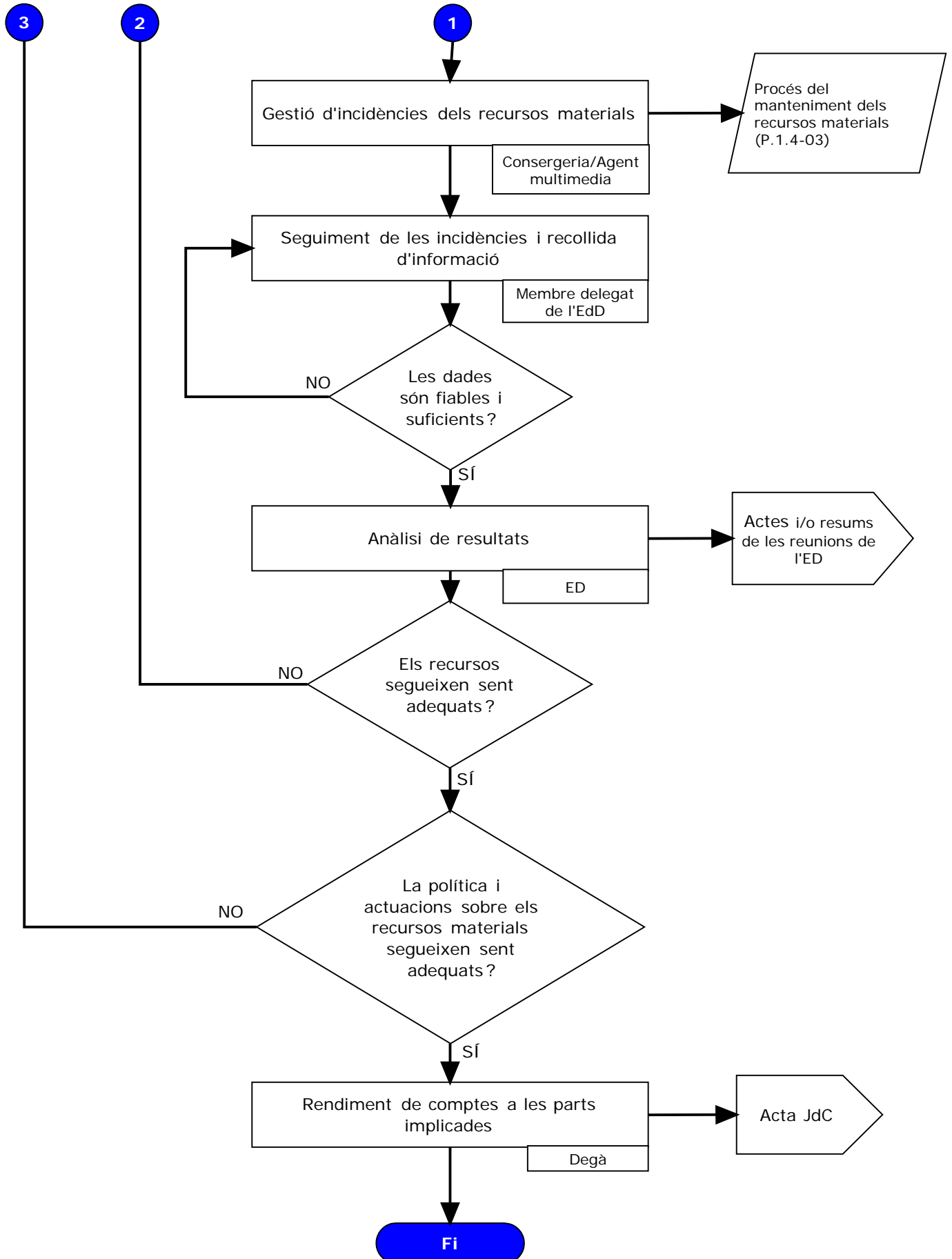
n. Sistemes d'informació


- GISI
- Prismanet
- Catàleg compres
- SICAL

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.4-01 PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	------------------------------

o. Diagrama de flux del procés






 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.4-02 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS

VERSÍO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, h, i, k, l, n	Grup de treball - GTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-02 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.4-02

b. Nom del procés

Procés de gestió de serveis.

c. Tipus de procés

Suport.

d. Objectiu del procés

L'objectiu del procés és establir els mecanismes de la Universitat per a:

- Definir les necessitats de serveis per a contribuir a la qualitat del procés d'ensenyament - aprenentatge de les titulacions impartides al Centre.
- Dissenyar Planificar la prestació i contractació de serveis en funció del pressupost i de la prioritat.
- Millorar contínuament els serveis que es presten per a adaptar-se permanentment a les necessitats i expectatives.
- Informar dels resultats de la gestió dels serveis als òrgans competents i als agents d'interès.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de serveis son les següents:

• Recollida i anàlisi d'informació

La Gerència, periòdicament i sempre abans de decidir si es prorroga un contracte o de treure a concurs un servei, recull la informació sobre el nivell d'acompliment del contracte establert i la satisfacció dels usuaris.

La informació es recull a través de diferents vies:

- Consulta als responsables dels centres sobre l'adequació del servei prestat i la seva satisfacció amb el mateix.
- Enquestes de satisfacció dels usuaris, que s'estan implantant paulatinament en els serveis subcontractats.
- Revisió dels expedients del servei subcontractat, on consten totes les incidències rebudes i el historial del servei prestat.


En funció d'aquesta anàlisi decideix si es prorroga un contracte (quan la llei ho permeti) i les modificacions de les característiques tècniques i/o altres condicions contractuals per als pròxims adjudicataris d'un servei subcontractat.

• Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions

Un cop aprovades pel Consell de Govern, el Vicerector d'organització i recursos, conjuntament amb la Gerència, defineix les característiques del servei i les condicions contractuals que s'hauran d'acomplir. Ho reflexa a les prescripcions tècniques del servei

La Gerència i l'Oficina de Contractació i Compres posen en marxa el procés de selecció de l'empresa que donarà el servei, segons la llei de contractació de les administracions públiques.

Les empreses contractades ofereixen el servei, segons les condicions contractuals.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-02 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**
 L'equip de direcció de la URV, decideix, en funció de les seves necessitats, si es presta directament o se subcontracta un servei.
 Per a prendre aquestes decisions la Gerència i els serveis centrals implicats elaboren informes amb els pro i els contra i amb els requeriments bàsics que les empreses subcontractades han d'oferir.
- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**
 La Gerència rendeix comptes amb l'equip directiu, del funcionament i grau de satisfacció de la prestació dels serveis.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Necessitat de prestar alguns serveis que no són la missió fonamental de la Universitat

2. Sortides

- Serveis prestats als centres per empreses subcontractades.
- Propostes de millora derivades de l'anàlisi de resultats, plasmades en els plecs de prescripcions tècniques de contractació de serveis.

3. Usuaris

- Centres

4. Propietari

- Gerència


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS
- Empreses
- Equip Directiu de la URV

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Consell de direcció (CdD):**
Decidir sobre els serveis que se subcontracten.
- **Vicerector d'organització i recursos (VOiR):**
Definir els objectius dels serveis que se subcontracten
Rendir comptes dels serveis subcontractats davant l'equip de direcció de la URV.
- **Gerència:**
Definir els objectius dels serveis que se subcontracten conjuntament amb el vicerector d'organització i recursos

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-02 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS	Logo / Nom del Centre
---	--	-----------------------

Contractar els serveis amb el suport de l'Oficina de Contractació i Compres
 Donar a conèixer i difondre les característiques dels serveis als usuaris potencials.

Recollir els resultats de la prestació dels serveis.

Rendir comptes dels serveis subcontractats davant l'equip de direcció de la URV.

- **Empreses subcontractades:**
 Oferir el servei segons les condicions contractades.
- **Oficina de contractació i compres:**
 Donar suport a la Gerència en la contractació dels serveis que se subcontracten.
 Donar suport a la Gerència en les pròrrogues de contractació que se decideixen.

g. Compromisos de qualitat

- Els establerts en cada contracte amb l'empresa adjudicatària del servei.

h. Indicadors

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat en la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Plecs de prescripcions tècniques de contractació de serveis.

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat en la implantació del SIGQ.

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat en la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat en la implantació del SIGQ.

m. Normativa relacionada

- Llei de contractació del sector públic

n. Sistemes d'informació

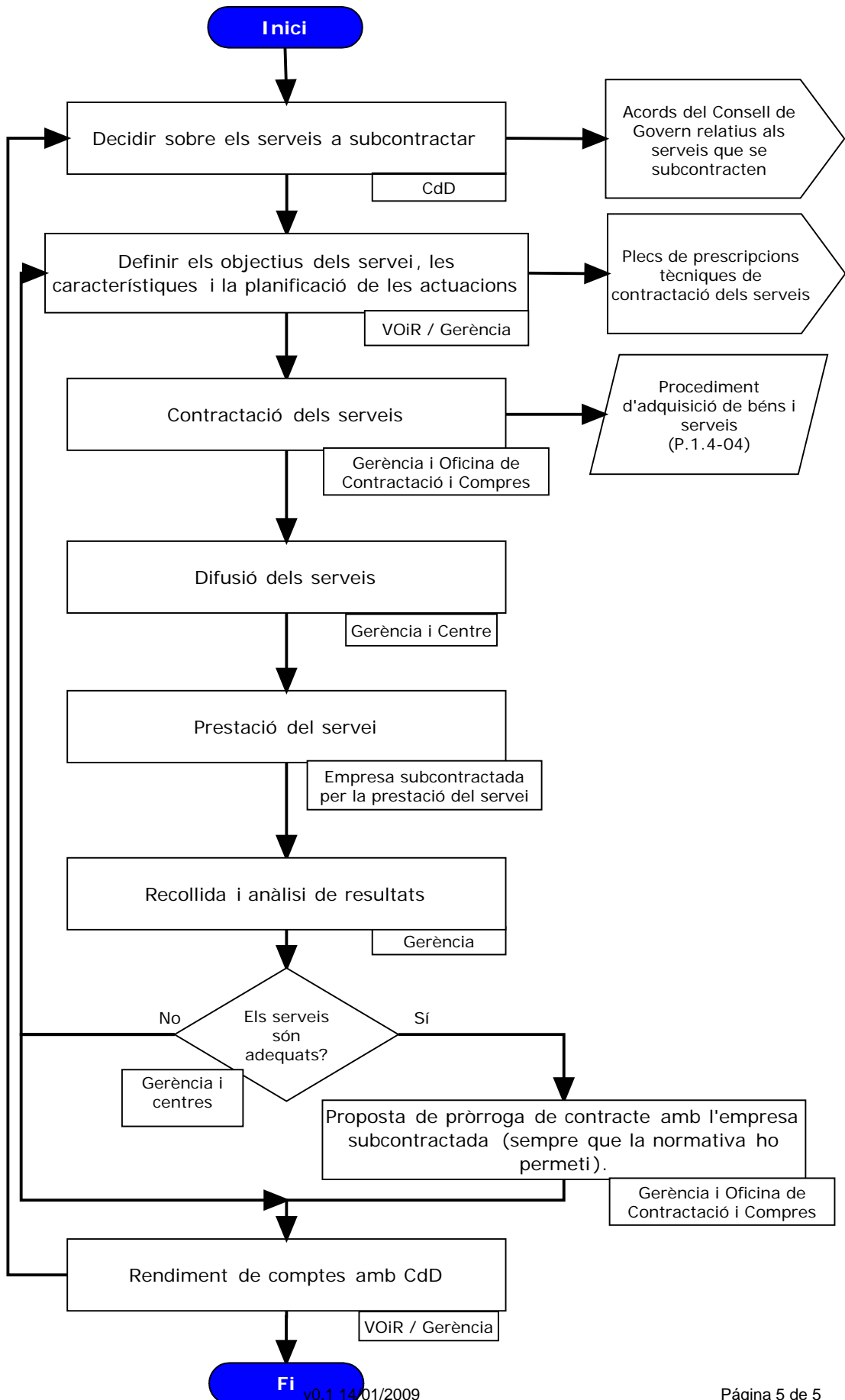
- No aplicable en fase de disseny, serà definit per la Universitat en la implantació del SIGQ.


o. Diagrama de flux del procés



Política i objectius de qualitat de la URV
Polítiques medioambientals
Polítiques de sostenibilitat
Polítiques de prevenció de riscos


Plec de prescripcions tècniques i administratives de contractació dels serveis



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

**PROCÉS DE GESTIÓ DELS
SERVEIS DEL CENTRE**

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	14/01/2009	Versió Inicial	Grup de treball - Centres

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

FICHA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.4-05

b. Nom del procés

Procés de gestió dels serveis del Centre.

c. Tipus de procés

Suport.

d. Objectiu del procés

Aquest procés té per objectiu general gestionar els serveis del centre i definir de forma més específica les activitats realitzades pel centre a través de l'Equip de Direcció i les persones designades per a:

- Definir les necessitats dels serveis del Centre per a contribuir a la qualitat del procés d'ensenyament - aprenentatge dels ensenyaments impartits en el mateix.
- Millorar contínuament la gestió dels serveis del Centre per a adaptar-se permanentment a les noves necessitats i expectatives.
- Informar dels resultats de la gestió dels serveis del Centre.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió dels serveis del centre son els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació.**

El degà/director designa el membre delegat de l'Equip de Direcció (ED) implicat en la gestió i millora dels serveis del Centre. Aquest és responsable d'identificar les necessitats dels serveis, analitzar aquesta informació i aportar-la per a la definició de les actuacions sobre els serveis del Centre, com Consergeria, Biblioteca de Centre, Secretària de Centre, Aules d'informàtica, Aules d'autoaprenentatge i docència informatitzada, laboratoris docents, Becari d'Atenció a la Comunitat Universitària (BACU), etc.


El mecanisme concret de recollida de la informació serà concretat pel centre d'acord a les necessitats i les possibilitats de cada unitat o servei responsable (informes, reunions, reports orals, aplicatius informàtics, fitxes, etc).

- **El control, la revisió periòdica i la millora continua d'actuacions.**

L'Equip de Direcció és el responsable del seguiment de les incidències relacionades amb els serveis propis del Centre i la recollida de la informació sobre aquestes. També ho és d'avaluar i valorar si la política i actuacions sobre els Serveis del Centre segueixen sent adequades a partir dels indicadors de seguiment. I si no ho són, definir les accions de millora i revisar la política i actuacions per a ajustar-les a les necessitats del Centre.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

Els resultats de l'anàlisi s'apliquen i utilitzen en el nou disseny i revisió de la política i actuacions sobre serveis del Centre. Sobre la base de tota la informació disponible (noves necessitats, resultats de la resta de processos, incidències), el EdD defineix les actuacions sobre els serveis del Centre.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

Finalment el degà/director és el responsable de rendir comptes de la gestió dels serveis del Centre als agents interessats representats en la Junta de Centre. On s'informa a tots els grups d'interès i es recull la informació en l'acta de JdC. D'altra banda, el Centre publica informació actualitzada d'interès sobre els serveis del centre a través de la guia del Centre, la pàgina web, i en les cartelleres del Centre, així com en la Memòria d'activitats, material de màrqueting i captació, etc. La informació que es facilita fa referència a: dades de contacte, horaris d'atenció i descripció genèrica del servei ofert, etc.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Política i Objectius de Qualitat del Centre.
- Informació sobre els resultats i incidències dels serveis del centre:
 - Consergeria
 - Secretaria
 - Aules d'Informàtica
 - Aules d'autoaprenentatge i docència informatitzada
 - Laboratoris docents
 - Aules de docència
 - Becari d'Atenció a la Comunitat Universitària (BACU)
 - Resultats del procés d'incidències (P.1.2-07)
 - Etc.

2. Sortides

- Serveis del Centre.

3. Usuaris

- Estudiants, PDI i PAS

4. Propietari / Gestor

- Equip de Direcció / Membre delegat de l'Equip de Direcció

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS


6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Director/Degà:**

Definir l'òrgan, unitats i/o grups d'interès involucrats en la gestió i millora dels Serveis del Centre.

Rendir comptes a les parts implicades a través de la Junta de Centre.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- **Equip de Direcció (ED):**
 Dissenyar i revisar la política i actuacions sobre els Serveis del Centre.
 Identificar les necessitats dels Serveis del Centre.
 Definir les actuacions sobre els Serveis del Centre.
 Gestió d'incidències dels Serveis del Centre.
 Seguiment de les incidències i recollida d'informació dels Serveis del Centre.
 Valorar si les dades sobre els Serveis del Centre són fiables i suficients.
 Analitzar els resultats dels Serveis del Centre.
 Valorar si dels Serveis del Centre segueixen sent adequats.
 Valorar si la política i actuacions sobre dels Serveis del Centre segueixen sent adequades.
- **Junta de Centre (JdC):**
 Ser informada del rendiment de comptes anual presentat per la Direcció del Centre.
 Analitzar i aprovar actuacions concretes que ho requereixen.
 Valorar la rendició de comptes.
- **Oficina de Suport al Deganat (OSD):**
 Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadores

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Actes de Junta de Centre que facin referència als serveis del Centre.
- Actes i/o resums de les reunions de l'Equip de Direcció que facin referència als serveis del Centre.

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

k. Documentació addicional


- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- Política i objectius de qualitat del centre

m. Normativa relacionada

- Estatut URV.
- Reglaments del Centre

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

- Reglaments del Claustre, Consell de Govern, Consell Social.

n. Sistemes d'informació

- DOCnet - Qualitat
- GISI
- Web
- Guia Docent

o. Diagrama de flux del procés



Informació i resultats sobre el servei de:

- o Consergeria
- o Secretaria
- o Aules d'Informàtica
- o Aules d'autoaprenentatge i docència informatitzada
- o Laboratoris docents
- o Aules de docència
- o BACU
- o Procés - P.1.2-07
- o Etc.

Inici

Definir l'òrgan, unitats i/o grups d'interès involucrats en la gestió i millora dels serveis del Centre

Director/Degà

Política i objectius de qualitat del centre

Disseny i revisió de la política i actuacions sobre els serveis del Centre

ED

Identificar les necessitats dels serveis del Centre

ED

Actes i/o resums de les reunions de l'ED

Definir les actuacions sobre els serveis del Centre

ED

Prestació de Serveis

Serveis implicats

Gestió d'incidències dels serveis del Centre

ED

Procés de gestió d'incidències - P.1.2-07

Seguiment de les incidències i recollida d'informació

ED

NO

Les dades són fiables i suficients?

SÍ

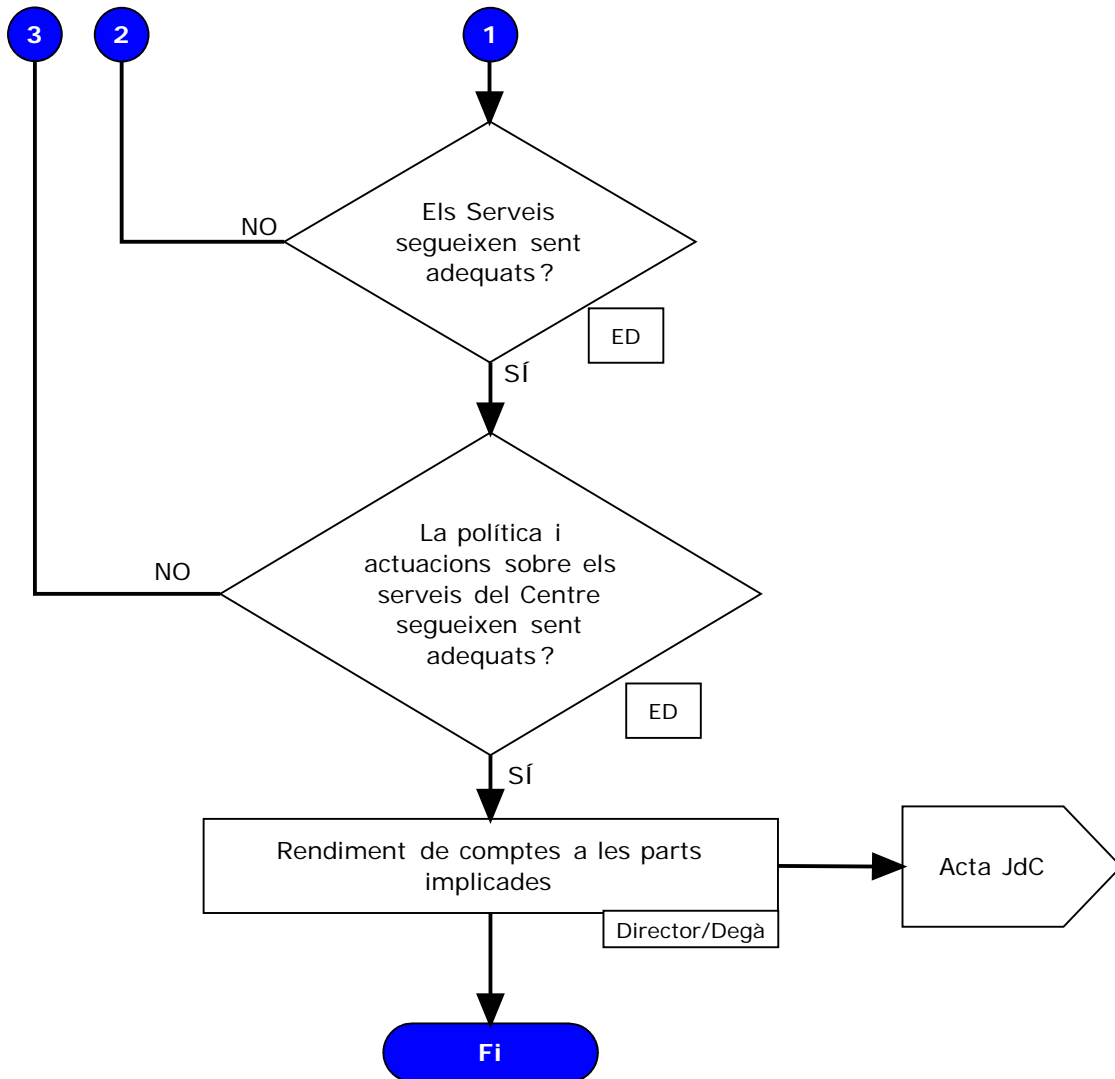
Anàlisi de resultats


ED

Actes i/o resums de les reunions de l'ED

3 2


1



 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	b, d, e, f, g, h, j	Grup de treball - UQP
0.2	22/04/09		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.5-01

b. Nom del procés

Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu.

c. Tipus de procés

Fonamental.

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés és presentar com el Centre garanteix que es mesuren i analitzen els resultats dels processos del SIGQ, amb especial atenció als de la formació, de la inserció laboral, la productivitat científica i de la satisfacció dels diferents grups d'interès. I com es gestionen els mecanismes de presa de decisions a partir d'aquests resultats per a la millora de la qualitat dels ensenyaments impartits al centre. És a dir, tots els ensenyaments tant de grau com de postgrau.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de l'anàlisi dels resultats formatius són els següents:


- **La recollida i l'anàlisi d'informació.**

A partir dels processos recollits en els mecanismes de qualitat interna, i un cop identificades les categories objecte d'estudi per part de l'Equip de Direcció del Centre, es defineixen els mecanismes d'obtenció de dades que fan referència als resultats d'aprenentatge i d'inserció laboral, i de la satisfacció dels grups d'interès pel que fa a:

- L'activitat docent (Estudi de Percepció de la Docència (EPD), Estudi de 1r quadrimestre de 1r curs)
- Desenvolupament i avaluació de les accions d'orientació
- Satisfacció dels estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyament i l'activitat docent del professorat
- Satisfacció dels estudiants en les accions de mobilitat
- Satisfacció de les actuacions d'orientació als estudiants
- Informació sobre els resultats i satisfacció dels estudiants amb les pràctiques externes
- Satisfacció del PDI en desenvolupament dels cursos de formació
- Satisfacció del PAS en desenvolupament dels cursos de formació
- Anàlisi de la informació i dels resultats de la captació, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement del PDI i del PAS
- Satisfacció dels usuaris pel que fa a les instal·lacions i equipaments

Veure annex 1

- Proposta d'elements d'anàlisi dels resultats dels grups d'interès
- Proposta d'elements d'anàlisi per les enquestes de satisfacció als grups d'interès

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

La Unitat de Qualitat i Planificació és la responsable de dotar als centres d'un conjunt d'indicadors estàndard, més els indicadors específics que precisi cada Centre per tal d'avaluar adequadament els diferents aspectes del desenvolupament acadèmic dels alumnes. El Responsable d'ensenyament, el responsable de postgrau o el coordinador del programa de doctorat ha de fer el diagnòstic anual de les necessitats dels grups d'interès relatiu a la qualitat de la seva titulació, així com analitzar totes les dades que es desprenguin dels resultats acadèmics.

L'Equip de Direcció del Centre o l'Escola de Postgrau i Doctorat i l'Òrgan responsable del POP dels programes de doctorat són els responsables de definir les accions de millora que s'implantaran en els processos corresponents.

I el Responsable del SGIQ és el que realitza el seguiment de les accions de millora a partir dels indicadors que defineixi el Centre o l'Escola de Postgrau i Doctorat i l'Òrgan responsable del POP dels programes de doctorat en la fase d'implantació del SIGQ.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**


L'Equip de Direcció del Centre o l'Escola de Postgrau i Doctorat pels programes de doctorat analitza si els resultats de les seves titulacions són adequats i, si no és el cas, defineix les accions de millora necessàries per a corregir les desviacions detectades i aplicar-les al procés corresponent.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**

El Centre o l'Escola de Postgrau i Doctorat pels programes de doctorat publica anualment a la seva pàgina web un informe o memòria que recull les conclusions dels informes elaborats pel responsable de cada ensenyament amb els resultats acadèmics, la productivitat científica, la inserció laboral i la satisfacció dels estudiants dels ensenyaments del Centre, com a mínim, així com les accions de millora que s'han definit aquell curs.

El disseny del procés P.1.6-01 planteja l'elaboració d'una memòria anual de cada ensenyament del Centre i una memòria anual del Centre, que recopilaran les evidències de la revisió anual dels aspectes relacionats amb la política i els objectius de qualitat, així com del conjunt de processos relacionats amb la garantia de la qualitat docent. Els continguts mínims d'aquestes memòries són els següents:

- Política i Objectius de Qualitat del Centre
- Oferta formativa, objectius i planificació dels ensenyaments
- Polítiques d'accés i orientació als estudiants
- Activitats d'aprenentatge i avaluació
- Mobilitat
- Productivitat científica
- Inserció laboral
- Pràctiques externes
- Satisfacció, suggeriments, reclamacions i al·legacions
- Accés, avaluació i promoció PDI i PAS
- Recursos materials i serveis
- Resultats de l'ensenyament (amb respecte a aprenentatge, la inserció laboral i la satisfacció dels grups d'interès)

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Política i Objectius de Qualitat del Centre.
- Programa Formatiu.
- Resultats i informació dels processos recollits en els mecanismes del SIGO: P.1.1-01; P.1.2-01.a; P.1.2-01.b; P.1.3-01.a; P.1.3-01.b; P.1.3-02.a; P.1.3-02.b; P.1.3-03.a; P.1.3-03.b; P.1.3-04.a; P.1.3-04.b
- Recollida d'informació, anàlisi i utilització dels:
 - Resultats acadèmics.
 - Resultats de la Inserció Laboral.
 - Resultats i satisfacció amb les pràctiques externes.
 - Resultats de la Satisfacció dels grups d'interès.
 - Política, Captació i Selecció i Formació del PDI i del PAS.
 - Resultats de Productivitat científica
 - TESEO / TDX

2. Sortides

- Memòria amb l'anàlisi dels resultats acadèmics, la inserció laboral i la satisfacció dels estudiants dels ensenyaments del Centre.
- Aplicació de les accions de millora als processos corresponents.

3. Usuaris

- Grups d'interès del Centre

4. Propietari / Gestor

- Centre, Escola de Postgrau i Doctorat Responsable d'Ensenyament, Coordinador de Màster i Coordinador de Doctorat

5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS
- Ocupadors

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Equip de Direcció (ED):**

Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la mesura i anàlisi dels resultats.


Identificar les categories de resultats objecte d'estudi.

Definir els mecanismes d'obtenció de dades.

Analitzar els resultats.

Definir accions de millora.

Documentació de fets rellevants.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD)**
Identificar les categories de resultats objecte d'estudi.
Definir els mecanismes d'obtenció de dades.
Analitzar els resultats.
- **Òrgan responsable del POP (ORPOP)**
Identificar Categories de resultats objecte d'estudi.
Definir accions de millora.
Documentació de fets rellevants
- **El Responsable d'Ensenyament (RE)/ Coordinador de Màster (CM)/ Coordinador de Doctorat (CD)**
Recollir i analitzar la informació.
Elaborar un informe anual d'anàlisi dels resultats acadèmics la inserció laboral i la satisfacció dels estudiants.
- **Gabinet Tècnic del Rectorat (GTR):**
Recollir i analitzar la informació.
Dotar als centres d'un conjunt d'indicadors estandarditzats que els permetin avaluar els aspectes del funcionament acadèmic dels alumnes.
- **Oficina de Suport al Deganat/Direcció (OSD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre, o en el cas de Doctorats per l'Escola de Postgrau i Doctorat i Òrgan Responsable del POP durant la implantació del SIGQ.

h. Indicadors

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre, o en el cas de Doctorats per l'Escola de Postgrau i Doctorat i Òrgan Responsable del POP durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Informe d'anàlisi dels resultats acadèmics, la inserció laboral i la satisfacció dels estudiants de cada titulació.
- Memòria amb l'anàlisi dels resultats acadèmics la inserció laboral i la satisfacció dels estudiants de les titulacions del Centre.

j. Calendari del procés


- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ

k. Documentació addicional

- Informes de SINIA
- Enquestes de satisfacció

l. Documentació de suport

- Resultats del processos recollits en els mecanismes de qualitat interna.
- Pla estratègic de la Universitat.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p style="text-align: center;">MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p style="text-align: center;">P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- Model d'assegurament de la qualitat docent de la URV

m. Normativa relacionada

- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris
- Estatut de la Universitat.
- Política i Objectius de Qualitat del Centre.
- Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).
- Reglaments del Claustre, Consell de Govern, Consell Social.
- Reglament de Règim Intern del Centre.

n. Sistemes d'informació

- SINIA
- DOCnet - Qualitat
- TESEO/TDX

o. Diagrama de flux del procés

Inici

Definició (qui l'integra) de l'òrgan, unitats o persones involucrades en la mesura i anàlisi dels resultats

ED, EPiD

Resultats i informació dels processos recollits en al mecanismes del SIGQ:
 P.1.1-01; P.1.2-01.a; P.1.2-01.b;
 P.1.2-03; P.1.3-01.a; P.1.3-01.b;
 P.1.3-02.a; P.1.3-02.b; P.1.3-03.a;
 P.1.3-03.b; P.1.3-04.a; P.1.3-04.b

Identificació de les categories de resultats objecte d'estudi

ED, EPiD, ORPOP

MARCS DE REFERÈNCIA
 Política i Objectius de Qualitat del Centre
 Programa Formatiu

Recollida d'informació, anàlisi i utilització dels:
 -Resultats d'Aprenentatge
 -Resultats de la Inserció Laboral
 -Resultats i satisfacció amb les pràctiques externes.
 -Resultats de la Satisfacció dels grups d'interés
 -Política, Captació i Selecció, i Formació del PDI i del PAS
 - Resultats de Productivitat científica
 - TESEO / TDX

Definició dels mecanismes d'obtenció de dades

ED, EPiD

Recollida de la informació

RE, CM, CD, GTR

Dades fiables i suficients?

NO

ED, EPiD

SÍ

Anàlisi dels Resultats

ED, EPiD

Document que reculli els resultats de l'anàlisi

Els Resultats són adequats?

ED, EPiD

NO

SÍ

Definició d'accions de millora

ED, EPiD, ORPOP


Procés corresponent

Documentació de fets rellevants

ED, EPiD

Documents, informes, memòries publicades...

Fi

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

ANNEX 1

Proposta d'elements d'anàlisi dels resultats dels grups d'interès

Anàlisi dels resultats d'aprenentatge

- Taxa de rendiment
- Taxa d'èxit
- Taxa d'interrupció dels estudis
- Taxa d'abandonament del Sistema universitari
- Mitjana d'alumnes per grup

Anàlisi dels resultats de recerca


Anàlisi dels resultats de recerca i la seva difusió, associats al programa de doctorat (tesis doctorals, publicacions, estudiants que acaben el procés de formació doctoral, etc.)

D'acord amb el manual de l'ANECA es presenten els indicadors que s'hauran de recollir, es convenient revisar anualment aquests indicadors i introduir els possibles canvis:

"Publicaciones de resultados de investigación relacionadas directamente con las tesis doctorales defendidas en los últimos cinco años (2001-2005), dirigidas por profesores e investigadores que participan en los estudios de doctorado. Para cada publicación se tendrán en cuenta los datos de repercusión objetiva (citas, índice de impacto de las revistas en su caso,...). En estas publicaciones deberá aparecer como autor el doctorando.

Éxito relativo de los estudios de doctorado.

- Número de tesis doctorales dirigidas por los profesores e investigadores que participan en los estudios de doctorado en relación con el número de profesores e investigadores que desarrollan los mismos, todo ello, en los últimos cinco años.
- El número de doctorandos actualmente activos en la elaboración de tesis doctorales en relación con el número de profesores e investigadores que desarrollan los estudios de doctorado.
- El número de alumnos que han superado la etapa de formación avanzada en relación al número de alumnos matriculados por primera vez en los estudios de doctorado en los últimos cinco años.
- Relación entre el número de estudiantes de doctorado que disfrutan de una beca con convocatoria y resolución pública y el número total de alumnos matriculados por primera vez en los estudios de doctorado, todo ello durante los últimos cinco cursos académicos.
- Relación entre el número de alumnos de otras universidades distinta de la/s responsable/s del programa y el número total de alumnos matriculados por primera vez en los estudios de doctorado, todo ello durante los últimos cinco cursos académicos.
- El número de alumnos que han participado en un programa de movilidad durante los estudios de doctorado respecto al número total de alumnos matriculados en los mismos.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- El porcentaje de tesis doctorales que han incluido la mención "doctorado europeo" en relación con el número de tesis defendidas en los últimos cinco años."

Anàlisi dels resultats d'inserció laboral

- AQU Catalunya, enquesta d'inserció laboral:
<http://www.aqucatalunya.cat/scripts/web/pagina.asp?cid=cat&id=2869&cat=pag&tit=Context&res=110&op=172>
- Observatori de l'ocupació universitària: enquesta de valoració de l'ensenyament.

Anàlisi de l'activitat docent

- Estudi percepció de la Docència EPD,
- Estudi de 1r quadrimestre de 1r curs
- Plans d'estudi
- Indicadors i evidències del programa formatiu
- Entorn nacional/internacional
- Context socioeconòmic/cultural
- Enquestes

Pràctica i avaluació de les accions d'orientació

- Núm. d'accions programades
- Núm. d'accions efectuades
- Núm. d'estudiants que participen activament a les accions efectuades
- Índex de satisfacció dels estudiants en relació a les accions
- Demanda en 1^a opció als estudis del Centre


Proposta d'elements d'anàlisi per les enquestes de satisfacció als grups d'interès

Enquesta de satisfacció dels estudiants en les accions mobilitat

- Els objectius del programa de mobilitat són adequats
- L'organització del programa és adequada
- Revisió dels convenis de mobilitat
- El material per a informar sobre el programa de mobilitat i les seves condicions és adequat
- Les accions d'acollida per a orientar als estudiants són adequades
- Els Centres on es realitzen els intercanvis són adequats
- S'han registrat problemes a la realització del programa, sent la seva solució adequada
- Els estudiants estan satisfets amb el programa de mobilitat

Enquesta de satisfacció de les actuacions d'orientació als estudiants

- Els objectius del programa d'orientació professional són adequats
- L'organització del programa d'orientació professional ha estat adequada
- De l'anàlisi de la informació relativa al mercat laboral es desprèn que la inserció dels nostres egrossats és adequada
- El material per a informar sobre el programa d'orientació és adequat
- Les accions i actuacions que se han dut a terme s'han desenvolupat satisfactòriament

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.5-01 PROCÉS D'ANÀLISI DELS RESULTATS I MILLORA DEL PROGRAMA FORMATIU</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- La implicació/participació dels estudiants als programes d'orientació professional ha estat adequada
- S'han registrat problemes a la realització del programa d'orientació, sent la seva solució adequada
- Els estudiants estan satisfets amb el programa d'orientació professional

Enquesta de satisfacció dels estudiants amb les pràctiques externes

- Els objectius de les pràctiques en empresa són adequats
- Els requisits mínims són adequats
- L'organització de les pràctiques és adequada
- Revisió dels convenis de pràctiques és suficient
- El material per a informar sobre les pràctiques i les seves condicions és adequat
- Les accions d'acollida per a orientar als estudiants són adequats
- Les instal·lacions, recursos i equipaments per a la realització de les pràctiques són adequats
- S'han registrat problemes a la realització de les pràctiques, sent la seva solució adequada
- Els estudiants estan satisfets amb les pràctiques en empresa
- Els Tutors d'Universitat estan satisfets amb les pràctiques en empresa
- Els Tutors de l'Empresa estan satisfets amb les pràctiques en empresa

Enquesta de satisfacció dels titulats amb la formació rebuda

- Model enquesta institucional (que es passa als titulats quan van a recollir el títol)

Enquesta de satisfacció del PDI en desenvolupament del cursos de formació


- Model enquesta institucional

Enquesta de satisfacció del PAS en desenvolupament del cursos de formació

- Model enquesta institucional


Enquesta de satisfacció dels usuaris pel que fa a les instal·lacions i equipaments

- Els recursos són adequats
- Les superfícies són adequats
- La disposició d'ordinadors i connexions a ret per alumne són adequats
- El fons bibliogràfic és adequat
- La disponibilitat de punts de lectura a la biblioteca és adequat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	30/04/2008	Versió Inicial	
0.1	14/01/2009	e, f, h, j, k	Grup de treball - UQP
0.2	22/04/09		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.6-01

b. Nom del procés

Procés de publicació de la informació sobre les titulacions.

c. Tipus de procés:

Suport.

d. Objectiu del procés

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en que els Centres de la URV fan publica la informació actualitzada relativa a les titulacions que imparteixen per al coneixement dels seus grups d'interès.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la publicació de la informació sobre les titulacions són els següents:

- **La recollida i l'anàlisi d'informació.**

L'Equip de Direcció del Centre, o l'Òrgan Responsable del POP pel que fa al doctorat, defineix els mecanismes d'obtenció de la informació i el/els Responsable/s d'Ensenyament realitzen la recollida de la informació sobre cada ensenyament, derivada dels processos del SGIQ del Centre i tota aquella altra considerada d'interès.

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua d'actuacions.**

La Junta de Centre, o l'Òrgan Responsable del POP pel que fa al doctorat, determina si la informació recollida és suficient i el/els Responsable/s d'Ensenyament realitzen el seguiment, revisió i millora de la informació publica que es facilita als grups d'interès sobre cada titulació.

- **Els mecanismes i les estratègies per a la presa de decisions**

La Junta de Centre, o l'Òrgan Responsable del POP i l'Escola de Postgrau i Doctorat pel que fa al doctorat, defineix els mecanismes que regulen la presa de decisions sobre la publicació de la informació, i l'Equip de Direcció ha de vetllar pel bon funcionament del procés i prendre mesures correctives quan calgui.

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**


Periòdicament el Centre actualitza i publica de forma accessible a tots els grups d'interès tota la informació que la Junta de Centre ha decidit publicar. Als ensenyaments de doctorat, aquestes actuacions es vehiculen a través de l'Òrgan Responsable del POP.

f. Característiques del procés

1. Entrades

Resultats dels processos establerts al SGIQ corresponents a la:

- Política i Objectius de Qualitat del Centre, l'Escola de Postgrau i Doctorat i la Universitat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

- Oferta formativa, objectius i planificació dels ensenyaments
- Polítiques d'accés i orientació als estudiants
- Activitats d'aprenentatge i avaluació
- Mobilitat
- Inserció laboral
- Practiques externes
- Satisfacció, suggeriments, reclamacions i al·legacions
- Accés, avaluació i promoció PDI i PAS
- Recursos materials i serveis
- Resultats de l'ensenyament (pel que fa a l'aprenentatge, la inserció laboral i la satisfacció dels grups d'interès)
- Documentació de l'ANECA i l'AQU.

2. Sortides

- Informació relativa a les titulacions, disponible en canals públics
- Material de captació i divulgació del Centre i la Universitat
- Web del centre
- Pla docent públic
- Memòria de les titulacions amb els continguts mínims següents:
 - Política i Objectius de Qualitat del Centre
 - Oferta formativa, objectius i planificació de les titulacions
 - Polítiques d'accés i orientació als estudiants
 - Metodologia d'ensenyament, aprenentatge i avaluació.
 - Política de mobilitat i els programes de pràctiques externes
 - Inserció laboral
 - Pràctiques externes
 - Satisfacció, suggeriments, reclamacions i al·legacions
 - Accés, avaluació i promoció PDI i PAS
 - Recursos materials i serveis
 - Resultats de l'aprenentatge (respecte a l'aprenentatge, la inserció laboral i la satisfacció dels grups d'interès)

3. Usuaris

- Grups d'interès del Centre i Departaments.

4. Propietari / Gestor

- Centre, Escola de Postgrau i Doctorat / Equip de Direcció, Òrgan Responsable del POP.


5. Agents d'Interès

- Estudiants
- PDI
- PAS
- Ocupadors

6. Implicació i responsabilitats dels agents d'interès.

Els agents d'interès definits per aquest procés participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o col·legiats i unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

- **Equip de Direcció (ED):**
Definir els mecanismes d'obtenció de la informació.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

Definir els mecanismes que regulin la presa de decisions sobre la publicació de la informació.

Realitzar la difusió pública de la informació.

Decidir si la informació és apropiada i està actualitzada.

- **Junta de Centre (JdC):**

Definir els responsables implicats en la Publicació de la Informació.

Decidir si la informació és fiable i suficient.

Definir els mecanismes que regulin la presa de decisions sobre la publicació de la informació.

- **Òrgan Responsable del POP (ORPOP):**

Definir els mecanismes d'obtenció de la informació.

Definir els mecanismes que regulin la presa de decisions sobre la publicació de la informació.

Realitzar la difusió pública de la informació.

Decidir si la informació és apropiada i està actualitzada.

Definir els responsables implicats en la Publicació de la Informació.

Decidir si la informació és fiable i suficient.

Definir els mecanismes que regulin la presa de decisions sobre la publicació de la informació.

- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**

Definir accions transversals d'obtenció i publicació de la informació.

Definir els mecanismes que regulin la presa de decisions sobre la publicació de la informació.

Realitzar la difusió pública de la informació.

Decidir si la informació és apropiada i està actualitzada.

Definir els responsables implicats en la Publicació de la Informació.

Decidir si la informació és fiable i suficient.

Definir els mecanismes que regulin la presa de decisions sobre la publicació de la informació.

- **Responsable d'Ensenyament (RE):**

Recollir informació sobre la titulació.

Regular la publicitat de la informació.

Seguiment, revisió i millora de la informació publica que es facilita als grups d'interès sobre la titulació.

- **Coordinador de Màster (CM):**

Recollir informació sobre la titulació.

Regular la publicitat de la informació.

Seguiment, revisió i millora de la informació publica que es facilita als grups d'interès sobre la titulació.

- **Coordinador de Doctorat (CD):**


Recollir informació sobre la titulació.

Regular la publicitat de la informació.

Seguiment, revisió i millora de la informació publica que es facilita als grups d'interès sobre la titulació.

- **Oficina de Suport al Deganat/Direcció (OSD):**

Recollir les evidències d'aquest procés.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	---	------------------------------

g. Compromisos de qualitat

- Tenir actualitzada la informació que es fa pública amb una periodicitat (a definir pel Centre o l'ORPOP durant la implantació del SIGQ)

h. Indicadors

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

i. Evidències

- Actes Comissió de Garantia de Qualitat
- Actes Equip Direcció/Junta de Centre, Òrgan Responsable del POP
- Informació relativa a les titulacions, disponible en canals públics
- Web del centre, web l'Escola de Postgrau i Doctorat
- Pla docent públic
- Memòria de les titulacions

j. Calendari del procés

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

k. Documentació addicional

- No aplicable en fase de disseny, serà definit pel Centre durant la implantació del SIGQ.

l. Documentació de suport

- Política i Objectius de Qualitat del Centre, l'EPiD i la Universitat

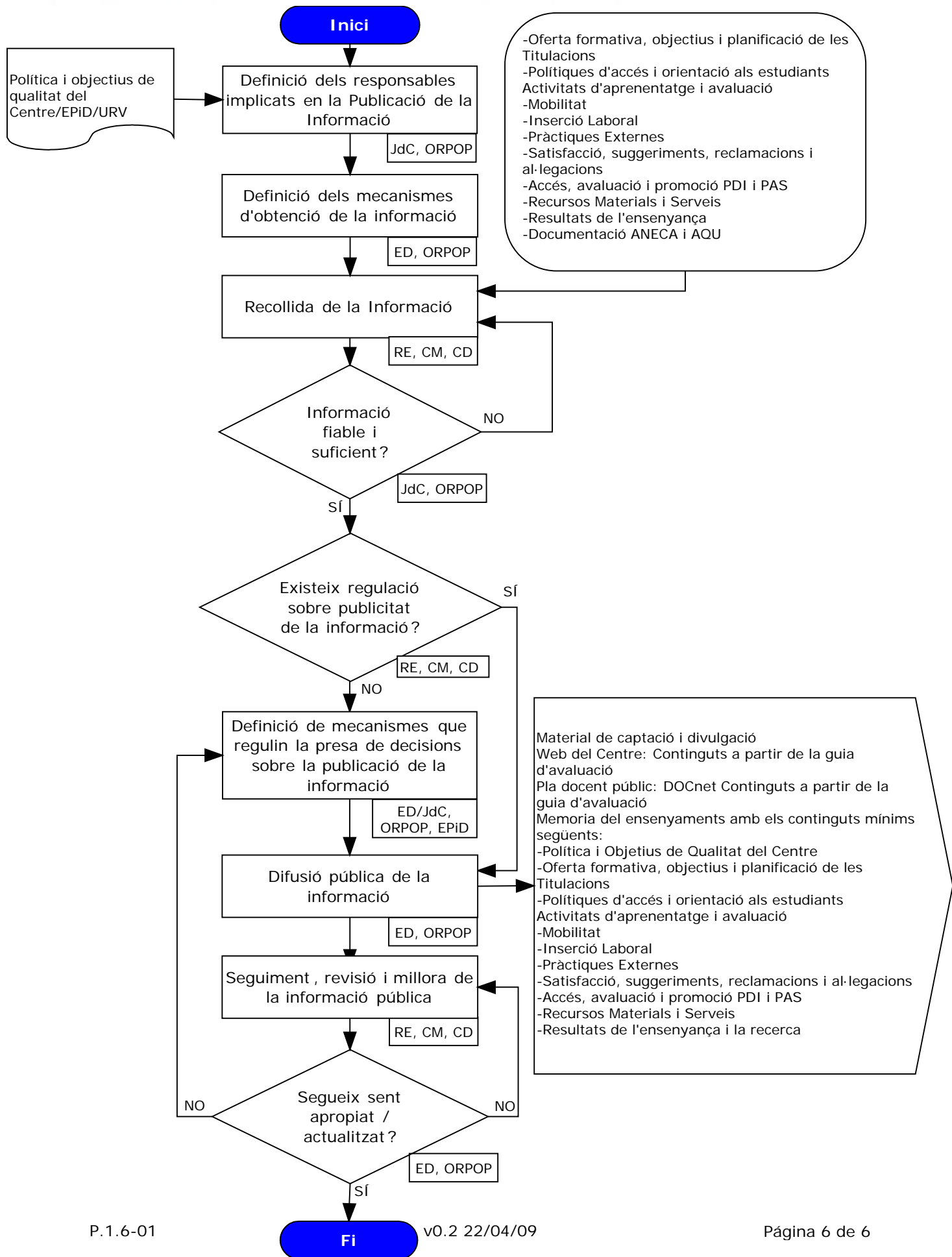
m. Normativa relacionada


- Estatut URV
- Reglaments del Claustre, Consell de Govern, Consell Social
- Reglament de Règim Intern del Centre
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).

n. Sistemes d'informació

- Web del Centre
- Web de l'EPiD
- DOCnet
- DOCnet- Qualitat

o. Diagrama de flux del procés




 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

5. Annexos

5.1. Documents que fan referència al compliment del model

5.1.1. Índex dels documents del SGIQ: títol, codi i estat

Codi	Títol del document	Estat
P.1.0-01	Procés per a l'elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	versió 0.1
P.1.0-01-A.01	Carta de compromís de suport al SGIQ	Document definitiu
P.1.1-01	Procés per a garantir la qualitat dels seus programes formatius	versió 0.1
P.1.1-02	Procés per a la suspensió d'ensenyaments	versió 0.0
P.1.2-01.a	Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants a programes de grau	versió 0.0
P.1.2-01.b	Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants a programes de postgrau.	versió 0.1
P.1.2-01-A.01	Formulari de reclamació de documentació als alumnes preinscrits	Model formulari
P.1.2-02.a	Procés d'orientació a l'estudiant (Grau)	versió 0.1
P.1.2-02.b	Procés d'orientació a l'estudiant (Màster)	versió 0.1
P.1.2-03	Procés de desenvolupament de l'ensenyament	versió 0.1
P.1.2-03-A.01	Informe 1Q 1R: Qüestionari web alumnes 2006-07	Model qüestionari
P.1.2-03-A.02	Informe 1Q 1R: Formularis entrevistes de grup	Model formulari
P.1.2-03-A.03	Estudi de la Percepció de la Docència: Qüestionari grau 2007-08	Model qüestionari
P.1.2-03-A.04	Estudi de la Percepció de la Docència: Qüestionari màster 2007-08	Model qüestionari
P.1.2-04	Procés de gestió de la mobilitat de l'estudiant	versió 0.1
P.1.2-04-A.01	Triptics	Model típtic
P.1.2-05	Procés de gestió d'orientació professional	versió 0.1
P.1.2-05-A.01	Triptics	Model típtic
P.1.2-06.a	Procés de gestió de les pràctiques externes (Grau)	versió 0.1
P.1.2-06.b	Procés de gestió de les pràctiques externes (MÀSTER)	versió 0.1
P.1.2-07	Procés de gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions	versió 0.1
P.1.3-01.a	Procés de definició de les polítiques del personal docent i investigador (PDI)	versió 0.1
P.1.3-01.b	Procés de definició de les polítiques del personal d'administració i serveis (PAS)	versió 0.1
P.1.3-02.a	Procés de captació i selecció del personal docent i investigador (PDI)	versió 0.1
P.1.3-02.b	Procés de captació i selecció del personal d'administració i serveis (PAS)	versió 0.1
P.1.3-03.a	Procés de Formació del Personal Docent i Investigador (PDI)	versió 0.1
P.1.3-03.b	Procés de formació del personal d'administració i serveis (PAS)	versió 0.1
P.1.3-03.b-A.01	Informe del diagnòstic de necessitats de formació del PAS	Document definitiu
P.1.3-03.b-A.02	Pla anual de formació del PAS	Document definitiu
P.1.3-03.b-A.03	Programa formació d'anglès	Document definitiu
P.1.3-03.b-A.04	Programa formació d'oposicions	Document definitiu
P.1.3-03.b-A.05	Model de convocatòria	Model formulari
P.1.3-03.b-A.06	Model de certificat	Model de certificat
P.1.3-04.a	Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del personal docent i	versió 0.1
P.1.3-04.a-A.01	Indicadors	Model formulari
P.1.3-04.a-A.02	Calendari	Model formulari
P.1.3-04.b	Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del personal d'administració i serveis (PAS): Promoció	versió 0.1
P.1.4-01	Procés de gestió dels recursos materials	versió 0.1
P.1.4-02	Procés de gestió de serveis: Serveis de restauració, reprografia, neteja i	versió 0.1
P.1.4-03	Procés de manteniment dels recursos materials	versió 0.0
P.1.4-04	Procés d'adquisició de béns i serveis	versió 0.0
P.1.4-05	Procés de gestió de serveis del Centre	versió 0.1
P.1.5-01	Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu.	versió 0.1
P.1.5-01-A.01	Proposta d'elements d'anàlisi dels resultats dels grups d'interès Proposta d'elements d'anàlisi per les enquestes de satisfacció als grups	Model formulari
P.1.6-01	Procés de publicació de la informació sobre les titulacions	versió 0.1

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

5.1.2. Evidències de difusió de la participació al programa AUDIT

- Ordre del dia i convocatòria de les reunions de la Comissió de docència i de la de programació graus on es va comunicar a la comunitat universitària la participació al programa AUDIT i que llistem a continuació:

- **Comissió de docència 15/04/08**

Assumpte: Convocatòria de la Comissió de Docència - 15.04.08

De: VICERECTORAT - Joana Garcia <joana.garcia@urv.cat>

Data: Fri, 11 Apr 2008 13:55:09 +0200

A: "vacant alumne"@urv.cat, xavier.farriol@urv.cat, ofes@urv.cat, "D.EEEiA-Javier Maixé Altés" <xavier.maixe@urv.cat>, vrdocent@urv.cat, Vicerectora d'estudiants i Comunitat Universitaria <vrcuniv@urv.cat>, Josep Manel Ricart i Pla <vrcadem@urv.cat>, Gloria Barbera <deganafcee@urv.cat>, majesus.montes@urv.cat, myolanda.perez@urv.cat, "SEC.FCJ - Maria Roig Sanahuja" <maria.roig@urv.cat>, rrecas@tinet.org, Àngel-Pío González Soto <angelpio.gonzalez@urv.cat>, Andreu Vigil Colet <andreu.vigil@urv.cat>, albert.bordons@urv.cat, "SER.G.ACAD - M.Angels Olive Conde" <angels.olive@urv.cat>, Ricard Garcia Valls <ricard.garcia@urv.cat>, berta.ramos@urv.cat

Benvolguts/des,

Us convoco a la propera reunió de la Comissió de Docència de la Universitat Rovira i Virgili, que tindrà lloc:

Dia: dimarts 15 d'abril de 2008

Hora: 11 h

Lloc: sala de reunions del Consell Social

Ordre del dia:

1. Aprovació, si s'escau, de les actes de les sessions anteriors del 19.04.07 i del 20.02.08 (annexades)
2. Informe de la Presidenta
3. Aprovació, si s'escau, de la Normativa Acadèmica i de Matrícula (curs 2008-09)
4. Estat de desenvolupament del model d'assegurament de la qualitat de la docència de la URV (programa AUDIT)
5. Assumptes de tràmit
6. Torn obert de paraules

Us adjuntem la Normativa Acadèmica de Matrícula pel que fa als ensenyaments de 1r i 2n cicle.

Properament us farem arribar la Normativa Acadèmica de Matrícula respecte a Graus i Màsters.

Atentament,

Mercè Gisbert Cervera

La presidenta de la Comissió de Docència,

Tarragona, 11 d'abril de 2008


- **Reunió programació graus 17/04/08**

Assumpte: Reunió Reforma de Graus

De: Mercè Gisbert <merce.gisbert@urv.cat>

Data: Wed, 09 Apr 2008 14:01:44 +0200

A: degans@urv.cat, responsables.ens@urv.cat

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

CC: VICERECTORAT - Joana Garcia <joana.garcia@urv.cat>, Josep Manel Ricart i Pla <vracadem@urv.cat>, "SER.REC.ED - Javier Legarreta" <javier.legarreta@urv.cat>, Angels Esquirol <angels.esquirol@urv.cat>, GTR - Josep Carbó <josep.carbo@urv.cat>, "SER.G.ACAD - M.Angels Olive Conde" <angels.olive@urv.cat>, GTR - Sara Gimeno Vila <sara.gimeno@urv.cat>

Benvolguts/des:

Per tal de poder tenir una primera reunió general sobre el procés de reforma de graus a la URV us convoquem:

Dia: 17 d'abril de 2008
Lloc: Paranimf de la URV
Hora: 11 a 14 h

Ordre del dia:

1. Informació general del procés de reforma de graus
2. Directrius per a la reforma de graus a la URV
3. Directrius del programa VERIFICA de l'ANECA
4. Torn obert de paraules

Salutacions cordials

Josep Manel Ricart. Vicerector de Política Acadèmica i Científica
Mercè Gisbert. Vicerectora de Política Docent i EEES

▪ **Reunió programació graus 19/05/08 amb degans i directors de centre i de departament**


Convocatòria a degans i directors de centre i departament per reunió sobre el procés de programació de graus.

Dia: dilluns 19 de maig de 2008
Hora: 12 h
Lloc: Paranimf de la Universitat
Ordre del dia

1. Informació sobre el procés de programació i elaboració de memòries (informació AUDIT)
2. Informació sobre la proposta de màster de formació inicial del professorat de secundària
3. Apartat de professorat de la memòria
4. Informació sobre la matèria de pràctiques externes
5. Premis a la millor trajectòria acadèmica de cada ensenyament
6. Torn obert de paraules

Salutacions cordials,

Josep Manel Ricart. Vicerector de Política Acadèmica i Científica

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p>	<p>Logo / Nom del Centre</p>
---	--	----------------------------------

5.1.1. Memòria de Qualitat de la URV


- <ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/memoriaqualitaturv.pdf>

5.1.2. Estatut de la URV

- <http://wwwa.urv.net/estatuts/index-nou.htm>

5.1.3. Disseny de procés del Centre

Exemple d'implantació del procés al Centre

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGUAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	--	--------------------------

5.2. Documents informatius

NORMATIVES URV


- Estatut URV
(<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/estatuturv.pdf>)

Personal docent i investigador

- Normativa de professorat de la URV
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/professorat.htm
- Normativa del pacte de dedicació de la URV
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/pacte_dedicacio.htm
- Normativa de professors emèrits i professors distingits de la URV
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/prof_emerits_distingits.htm
- Mesures transitòries d'aplicació al professorat de la URV
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/mesures_trans.htm
- Model d'avaluació del personal docent i investigador
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/model_avaluacio_pdi.htm
- Normativa d'avaluació del professorat col·laborador temporal i del professorat lector
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/norm_av_col.htm
- Normativa de concursos a la contractació de professorat
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/concursos_contractacio_pdi.htm
- Normativa de concursos d'accés a places de professorat funcionari dels cossos docents universitaris
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/acces_pdi_funcionari.htm
- Normativa de professorat *ad honorem*
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/ad_honorem.htm
- Programa de personal investigador en formació
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/personal_pif.htm
- Normativa de personal investigador adscrit a projectes de recerca
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pdi/html/piaadscrit_projectes.htm

Estudiants

- Normativa d'associacions i de grups d'estudiants de la URV
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/estudiants/html/associacions_estudiants.htm
- Reglament del Consell d'Estudiants de la URV
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/estudiants/html/consell_estudiants.htm
- Reglament de les beques de col·laboració - Procediment de convocatòria
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/estudiants/html/reglam_bc_aprov.htm

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------


http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/estudiants/html/proced_conv.htm

Personal d'Administració i Serveis

- Normativa sobre vacances, permisos i llicències del PAS
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pas/html/13_jornada.htm
- Procediment per cobrir vacants temporals de PAS
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pas/html/procediment.html
- Normativa Única del PAS
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/comunitat/pas/index_pas.htm

Docència i Estudi

- Normativa d'aplicació i seguiment dels resultats dels processos d'avaluació dels ensenyaments i serveis
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/seguiment_aval_enseny.htm
- Normativa de pràctiques externes
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/norm_pract_externes.htm
- Normativa de pagament d'ajuts DRAC
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/pagaments_drac.htm
- Normativa d'Estudiants Visitants
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/norm_estud_visitant.htm
- Normativa de programació de nous estudis propis a la URV
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/estudis_propis.htm
- Normativa per a l'equiparació d'estudis en el marc dels programes de mobilitat
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/equiparacio_mobilitat.htm
- Normativa sobre estudis propis de formació de postgrau i cursos d'extensió universitària
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/noofic_postgrau.htm
- Normativa d'accés a ensenyaments de segon cicle
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/segon_cicle/index.htm
- Normativa d'accés a màsters
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/masters/index_normatives_acces_masters.htm
- Normativa de configuració de l'oferta de crèdits de lliure elecció
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/normativa_credits_lliuers_2005_06.htm
- Normativa Acadèmica i de Matricula 2007-2008
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/normativa_academica_i_matricula_07_08.htm
- Normativa de Docència 2007-2008
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/norm_docencia.pdf
- Normativa d'Avaluació

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	-----------------------

http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/normativa_d'avaluacio_05_06.htm


- Normativa de programes de postgrau oficials
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/programes_postgraus.pdf
- Aspectes acadèmics dels programes de doctorat i tesis doctorals
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/docencia/html/academics_programes_doctorat.htm

Altres normes

- Reglament del Centre
- Normativa Concessió Ajuts Sortides Externes de l'Escola Universitària de Turisme i Oci
<http://www.euto.urv.net/inici%20de%20curs/menu%20inici/menu%20vila-seca/NORMATIVA%20CONCESSI%20AJUTS%20SORTIDES%20EXTERNES.pdf>
- Manual del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/altres/html/prevencio_riscos_laborals.htm
- Reglament de la Comissió de Gestió Mediambiental a la URV
http://wwwa.urv.net/la_urv/3_organes_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/suport/html/comissio_mediambiental.htm

NORMATIVES EXTERNES


- Legislació universitària
 - Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats.
 - Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats.
 - Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya.
- 5è conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes/, que ja està signat i està pendent de publicació al DOGC.
- 1r conveni col·lectiu per al personal docent i investigador laboral de les universitats públiques catalanes/, publicat al DOGC núm. 4821 de 14 de febrer de 2007.
- Normativa de funció pública. decret legislatiu. 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública (DOGC núm. 2509 / Annex de 3 de novembre de 1997)
- Desenvolupament de la LOU
 - Reial Decret 371/2001, de 6 d'abril, modificació parcial de diversos Reials Decrets pels quals s'estableixen títols universitaris oficials i les directrius generals pròpies pels plans d'estudi.
 - Reial Decret 1312/2007, de 5 d'octubre, pel qual s'estableix l'acreditació nacional per l'accés als cossos docents universitaris
 - Reial Decret 1313/2007, de 5 d'octubre, pel qual es regula el règim dels concursos d'accés a cossos docents universitaris
 - Reial Decret 1025/2002, de 4 d'octubre, pel qual es regula la prova d'accés a estudis universitaris.
 - Reial Decret 743/2003, de 20 de juny, pel qual es regula la prova d'accés a la universitat dels majors de 25 anys.
 - Reial Decret 1044/2003, d'1 d'agost, del procediment per l'expedició per les universitats del Suplement Europeu al Títol.
 - Reial Decret 1125/2003, de 5 de setembre, d'establiment del sistema europeu de crèdits i el sistema de qualificacions en les titulacions universitàries de caràcter oficial i vàlidesa en tot el territori nacional.
 - Reial Decret 1741/2003, de 19 de desembre, pel qual es regula la prova general de Batxillerat.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

- Reial Decret 1742/2003, de 19 de desembre, pel qual s'estableix la normativa bàsica per l'accés als estudis universitaris de caràcter oficial.
- Reial Decret 49/2004, de 19 de gener, sobre homologació de plans d'estudi i títols de caràcter oficial i validesa en tot el territori nacional.
- Reial Decret 285/2004, de 20 de febrer, pel qual es regulen les condicions d'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació superior.
- Modificació de criteris a les sol·licituds d'acreditació de l'ANECA
- Reial Decret 338/2005, d'1 d'abril, pel qual es modifica el RD 774/2002, de 26 de juliol, del sistema d'habilitació nacional per l'accés als Cossos de Funcionaris Docents Universitaris i el règim dels concursos d'accés.
- Reial Decret 309/2005, de 18 de març, pel qual es modifica el RD 285/2004, de 20 de febrer, pel qual es regulen les condicions d'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació superior.
- Reial decret llei 9/2005, de 6 de juny, pel qual es prorroga el termini previst en la disposició transitòria cinquena de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, per a la renovació dels contractes dels professors associats contractats d'acord amb la legislació anterior
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
- Desenvolupament de la LUC
 - Resolució UNI/1999/2004, de 14 de juliol, per la qual es regulen les comissions de caràcter permanent del Consell Interuniversitari de Catalunya
 - Resolució UNI/2000/2004, de 14 de juliol, per la qual es regulen les comissions de caràcter no permanent del Consell Interuniversitari de Catalunya

DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA INTERNA

- Pla Estratègic de Qualitat de la URV
<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/peq.pdf>
- Pla Estratègic de Docència de la URV (PLED)
<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/pled.pdf>
- Política de Qualitat de la URV
<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/polcalidad.pdf>
- Model d'Assegurament Intern de la Qualitat Docent
ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/model_calitat_docent.pdf
- Model d'Avaluació del Personal Docent i Investigador
<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/modelavpdi.pdf>
- Memòria de Qualitat de la URV (1996-2006)
<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/memoriaqualitaturv.pdf>
- Enquestes de valoració de l'activitat docent
ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/modelo_encuesta.pdf
- Avaluació institucional de la qualitat de les titulacions
ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/evaluacion_prog_00.pdf
- Informe URV d'inserció laboral
<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/estudiinserciolaboralurv05.pdf>
- Informes dels Consells d'Usuaris
<ftp://ftp.urv.cat/serveis/gtr/plaaccioconusuari.pdf>
- Informes del Síndic de Greuges URV
<http://www.urv.net/media/upload/memoria07.pdf>

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT	Logo / Nom del Centre
---	---	--------------------------

DOCUMENTACIÓ DE REFERENCIA EXTERNA

- Estàndards d'acreditació de títols d'AQU Catalunya
- Estàndards de certificació de proves pilot d'adaptació a l'EEES d'AQU Catalunya
- Guia d'Avaluació d'ensenyaments universitaris d'AQU Catalunya
- Guia de valoració interna del programa d'acreditació. Prova pilot 2003-04 d'ANECA
- Estàndards i directrius per a l'assegurament de la Qualitat a l'Espai Europeu d'Educació Superior d'ENQA
- Documents del programa AUDIT d'ANECA
- BUTLLETINS OFICIALS
 - Diari Oficial de la Comunitat Europea (DOCE)
 - Butlletí Oficial de l'Estat (BOE)
 - Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)
 - Butlletí Oficial de la Província de Tarragona (BOPT)
 - Full Oficial de la Universitat (FOU) normativa externa