
 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA

Històric de revisions			
VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
1.0	24/11/2010	Versió Inicial	Comissió de Qualitat de la FTG
2.0	02/05/2012	Canvi de nom del centre	TSQD
2.1	17/10/2012	Incorporació processos doctorat	TSQD
2.2	15/07/2015	Revisió versió inicial i incorporació processos nou SIGQ URV	Comissió Qualitat FTG

ÍNDEX

1. Presentació del Centre	3
2. Organització, responsabilitats i autoritats.....	4
3. Política i objectius de qualitat del centre.....	7
4. Compromisos de qualitat en el desenvolupament del model.....	9
5. Organització i gestió de la documentació del SIGQ	11
6. Manual de Processos.....	13
6.1 Mapa de Processos.....	13
6.2 Criteris i referents en la definició dels processos	14
1.0. Política i objectius de qualitat	15
1.1. Disseny de l'oferta formativa	15
1.2.Desenvolupament de l'ensenyament i altres actuacions orientades als estudiants.....	16
1.3. Personal acadèmic i de suport a la docència	17
1.4. Serveis i recursos materials	18
1.5. Resultats de la formació.....	19
1.6. Informació pública	20
6.3 Documentació de Processos.....	22

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

1. Presentació del Centre

CENTRE

La Facultat de Turisme i Geografia de la URV (FTG) va néixer com a Escola Universitària de Turisme i Oci amb la Diplomatura de Turisme el curs 2002-03. Des del curs 2009-10, amb la incorporació d'ensenyaments en l'àmbit de la geografia i l'ordenació del territori i també amb el trasllat del Departament de Geografia al nostre centre, en el curs 2013-14, la FTG té la vocació de ser una institució de referència en la creació i transmissió de coneixement en l'àmbit del turisme i de la geografia, ordenació i planificació del territori; disciplines de gran rellevància en el context territorial on es trobem.

La seva missió és impulsar un espai formatiu innovador amb una proposta docent d'utilitat per als ocupadors dels seus estudiants i amb l'objectiu de mantenir sempre el compromís amb el desenvolupament humà i professional dels seus alumnes. L'enfocament integral, la creativitat, l'orientació local i global, la qualitat i el compromís, l'equitat i la sostenibilitat, la cooperació i la competitivitat són elements claus en la seva estratègia de desenvolupament per l'entorn i pel conjunt de la societat.

LA FTG va participar en el curs 2004-05 en el Pla pilot d'adaptació de les titulacions (aleshores la Diplomatura de Turisme) a l'Espai Europeu d'Educació Superior. I l'any 2008 va rebre el Premi Consell Social URV a la Qualitat Docent i la Distinció Jaume Vicens Vives a la Qualitat Docent Universitària Catalana pel projecte "De la qualitat docent a la qualitat total: l'EEES com a estratègia per a un nou paradigma a l'EUTO".

Des de l'any 2005 atorga, en col·laboració amb patrocini de PortAventura, el Premi PortAventura a la millor trajectòria acadèmica de Turisme. Amb aquest premi es reconeix públicament l'excel·lència dels estudiants de Turisme i els facilita la realització d'un projecte de desenvolupament personal tot promovent els valors d'iniciativa, competència, lideratge, responsabilitat i compromís.

OFERTA FORMATIVA


Actualment s'hi imparteixen, els ensenyaments de grau en Turisme, grau en Geografia i Ordenació del Territori, màster universitari oficial en Tècniques d'Anàlisi i Innovació Turística, màster universitari en Planificació Territorial: Informació, Eines i Mètodes (en extinció) i doctorat en Turisme i Oci.

I en el curs 2015-16 també començarà a impartir-se el màster universitari en Canvi Climàtic: Reconstrucció Instrumental i Anàlisi i el màster interuniversitari en Anàlisi i Gestió del Territori: Planificació, Governança i Lideratge Territorial.

Més de 500 alumnes hi són formats anualment per professorat dels Departaments de Geografia; Gestió d'Empreses, Economia; Dret Públic; Dret Privat, Processal i Financer; Filologies Romàniques; Estudis Anglesos i Alemanys; Història i Història de l'Art; i Antropologia, Filosofia i Treball Social

SERVEIS

- El centre disposa d'espais, aules de cartografia, laboratori de geografia física, laboratori de sistemes d'informació geogràfica i equipaments específics per a la docència i la investigació en l'àmbit del Turisme i la Geografia.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- Vila-Daurada Resort és l'hotel simulat on els alumnes del grau en Turisme adquireixen habilitats i competències directament relacionades amb l'activitat empresarial.
- El centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) és un entorn dinàmic en el qual s'integren tots els serveis que donen suport a l'aprenentatge, la docència, la recerca i la Tercera Missió, relacionats amb el món de la informació i les TIC. La biblioteca del nostre centre, integrada dins el CRAI, és dipositària de les publicacions de l'Organització Mundial del Turisme (OMT).

CAMPUS

La Facultat de Turisme i Geografia es troba ubicada al Campus Educatiu i Esportiu de Vila-seca, on es concentren les estructures de formació, recerca i innovació turística del Campus d'Excel·lència Internacional Catalunya Sud (CEICS) en l'àmbit del turisme. Hi trobem, a més de la Facultat, el Parc Científic i Tecnològic de Turisme i Oci (PCTTiO) un centre pioner dedicat a la transferència de coneixement en aquest sector amb el qual manté una estreta col·laboració. El PCTTiO, impulsat per la URV, l'Ajuntament de Vila-seca i la Federació Empresarial d'Hostaleria i Turisme de la Província de Tarragona, fomenta la recerca i la innovació a les seves instal·lacions del campus. Així compleix amb la seva missió d'esdevenir un pol de knowledge-economy de turisme amb projecció internacional, crear un entorn ideal per a la inversió turística en R+D+I i generar coneixement per al desenvolupament del sector turístic.

(<http://www.urv.cat/localitzacio/14/facultat-de-turisme-i-geografia>).

L'adreça i les dades de contacte del centre són:

Facultat de Turisme i Geografia de la URV
 Carrer Joanot Martorell, 15
 43480 Vila-seca
 Tel. 977 977297900
 A/e: ftg@urv.cat
<http://www.ftg.urv.cat/>

2. Organització, responsabilitats i autoritats


Els òrgans de govern de la Facultat de Turisme i Geografia són la Junta de Facultat, i el Consell de Direcció del centre format pel degà o degana, el vicedegà o vicedegana, el secretari o secretària, els responsables d'ensenyament i coordinadors o coordinadores de màster.

La Junta de Facultat és l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat (http://www.ftg.urv.cat/facultat/organs_de_govern.html).

Com indica l'article 5 del seu reglament (http://www.urv.cat/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/estructura/html/centres/FTG.html#titol1), està formada per un màxim de vint-i-set membres

I les seves funcions (article 6) són:

- Elegir el degà o degana i acordar-ne la revocació.
- Aprovar les línies generals d'actuació de la Facultat
- Aprovar la memòria anual d'activitats.
- Elaborar el projecte del Reglament de la Facultat i proposar-ne la modificació.
- Elaborar els plans d'estudis dels ensenyaments que té adscrits, proposar-ne l'aprovació i, si escau, la modificació.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- f) Supervisar el funcionament dels ensenyaments que té adscrits i l'activitat del professorat que hi imparteix docència.
- g) Garantir el progrés acadèmic dels estudiants i el seu aprenentatge perquè assoleixin els objectius formatius definits en el pla d'estudis corresponent.
- h) Aprovar i aplicar els programes de tutoria i seguiment dels estudiants dels ensenyaments que la Facultat té adscrits.
- i) Garantir la qualitat de la docència, els serveis i l'atenció a l'alumnat.
- j) Proposar programes de postgrau.
- k) Planificar la utilització dels recursos econòmics, establir les directrius generals per administrar-los i ser informada periòdicament de les decisions d'execució adoptades pel degà o degana.
- l) Assignar recursos materials als departaments que imparteixin docència en algun dels ensenyaments que tingui adscrits, d'acord amb la programació docent i la coordinació prevista en l'article 27 d'aquest Reglament.
- m) Informar sobre les propostes dels departaments relatives al professorat que impartirà docència en els ensenyaments adscrits a la Facultat mitjançant la coordinació prevista en l'article 27.
- n) Informar sobre les necessitats de professorat, d'acord amb els plans d'activitat docent i les propostes dels departaments relatives a la creació de noves places de professorat i a la destinació de les vacants.
- o) Constituir comissions delegades i altres òrgans d'assessorament i fixar-ne la composició.
- p) Proposar els membres titulars i suplents que han d'integrar les comissions d'accés de professorat.
- q) Aprovar l'adscripció de professors a la Facultat.
- r) I Totes les altres que l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili i les normes que el desenvolupin li atribueixin.


Mentre que el Consell de Direcció exerceix les funcions de govern necessàries per a l'organització, inici i desenvolupament de les activitats acadèmiques de la Facultat.

Les activitats formatives del centre estan guiades i regulades per la normativa de la URV i la del Centre mateix, a més de diferents protocols desenvolupats amb aquesta finalitat:

- Marc normatiu de la URV (Estatut i la normativa que el desenvolupa)
- Procés d'Avaluació de l'activitat docent
- Reglament del centre
- Pla d'acollida dels professors
- Normativa de Pràctiques Externes de la URV i de la FTG
- Normativa de Treball de Fi de Grau i de Fi de Màster de la URV i de la FTG
- Normativa de mobilitat
- Normativa interna sobre sortides incloses dins les assignatures
- Enquesta d'inserció laboral als titulats
- Protocol d'atenció telefònica
- Enquestes de satisfacció pròpies (jornada d'acollida i matrícula, per als alumnes de nou accés; de satisfacció global per a tots els alumnes de grau, satisfacció amb les pràctiques externes i el treball de fi de grau).

El SIGQ afecta els següents ensenyaments:

- Grau en Turisme
- Grau en Geografia i Ordenació del Territori
- Màster universitari oficial en Tècniques d'Anàlisi i Innovació Turística
- Màster universitari oficial en Planificació Territorial: Informació, Eines i Mètodes

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- Màster universitari en Canvi Climàtic: Reconstrucció Instrumental i Anàlisi
- Màster interuniversitari en Anàlisi i Gestió del Territori: Planificació, Governança i Lideratge Territorial
- Doctorat en Turisme i Oci

La responsable de SIGQ és la Dra. Marta Gemma Nel·lo Andreu. Existeix, a més, una Comissió de SIGQ integrada per:

- Degana: Dra. Marta Gemma Nel·lo
- Vicedegà: Dr. Jesús Angla Jiménez
- Responsable d'ensenyament de Turisme: Dra. Misericòrdia Domingo Vernis
- Responsable d'ensenyament de Geografia i Ordenació del Territori: Dr. Joan Alberich González
- Coordinador màster en Tècniques d'Anàlisi i Innovació Turística: Dr. Antonio Paolo Russo
- Coordinador màster en Canvi Climàtic: Reconstrucció Instrumental i Anàlisi: Dr. Javier Sigró Rodríguez
- Coordinadora màster interuniversitari en Anàlisi i Gestió del Territori: Planificació, Governança i Lideratge Territorial: Dra. Yolanda Pérez Albert
- Secretari: Dr. Jordi Blay Boqué
- Cap de secretaria: M^a Pilar Salvany Punsoda
- Cap de biblioteca: Carmen Murcia Basada
- TOSD: Francesc Xavier Llauradó Vidilla
- TSQD: Núria Molné Vallvè


Paral·lelament, durant el curs 2013-14 el centre ha creat dues comissions més: la Comissió de Captació de la FTG i la Comissió d'Internacionalització de la FTG.

La primera es creà el 23 de gener de 2014 amb l'objectiu de posar en comú necessitats, unificar criteris entre centre i departament per tal de definir una política de captació comuna. Es reuneixen de manera periòdica per organitzar noves accions i donar a conèixer totes les activitats que es fan al centre i departament per atreure estudiants de nou ingrés. I els seus membres són:

- Degana: Dra. Marta Gemma Nel·lo
- Responsable d'ensenyament de Turisme: Dra. Misericòrdia Domingo Vernis
- Responsable d'ensenyament de Geografia i Ordenació del Territori: Dr. Joan Alberich González
- Coordinador màster en Tècniques d'Anàlisi i Innovació Turística: Dr. Antonio Paolo Russo
- Coordinadora màster interuniversitari en Anàlisi i Gestió del Territori: Planificació, Governança i Lideratge Territorial: Dra. Yolanda Pérez Albert
- Secretari: Dr. Jordi Blay Boqué
- Representant del Departament de Geografia: Dr. José Ignacio Muro Morales
- TOSD: Francesc Xavier Llauradó Vidilla

La segona es constituí l'1 d'abril de 2014 per triar els indicadors per incloure al Pla Estratègic d'Internacionalització i moure la dimensió internacional del centre, essent els seus membres,

- Degana: Dra. Marta Gemma Nel·lo
- Vicedegà: Dr. Jesús Angla Jiménez
- Secretari: Dr. Jordi Blay Boqué
- Director del Departament de Geografia: Dr. José Ignacio Muro Morales

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- Responsable d'ensenyament de Geografia i Ordenació del Territori: Dr. Joan Alberich González
- Representant del PAS vinculat al centre: Sra. Cristina Fornós Español
- Alumne: Sr. Toni Doménech
- Alumna: Sra. Carla Bonfill.

3. Política i objectius de qualitat del centre

MARC GENERAL DE LA POLÍTICA DE QUALITAT A LA FTG

La Universitat Rovira i Virgili (URV) disposa d'un sistema de garantia de la qualitat dels seus ensenyaments, general per a tota la universitat, que es descriu en el Model d'Assegurament de la Qualitat Docent de la URV aprovat pel Consell de Govern (desembre 2007), on es defineix el marc general i l'estratègia de qualitat docent de la URV, les responsabilitats en matèria de qualitat, així com els processos de garantia de qualitat que es porten a terme, que també són generals a nivell d'universitat, i s'adapten durant el període d'implantació dels nous títols, a la realitat de cada centre i de cada ensenyament. El Model, que és genèric per a tots els centres i titulacions de la Universitat, constitueix el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) dels Centres de la URV i és l'instrument adequat per a desenvolupar la política i estratègia de qualitat docent definides en el Pla Estratègic de Docència de la URV i es basa en el cicle de millora contínua: planificar, fer, avaluar o revisar i actuar en conseqüència, és a dir, millorar la qualitat de la formació universitària.

Aquests processos van ser definits pel grup de treball entre la Unitat de Qualitat i Planificació de la URV i els centres pilot, la Facultat de Química i la Facultat de Turisme i Geografia (FTG), en la convocatòria d'AUDIT 2007. Aquest Model d'Assegurament de la Qualitat Docent de la URV es va presentar per optar a la certificació a través del programa AUDIT de l'Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació (ANECA) i va estar avaluat positivament (SIGQ 0.1) per part d'AQU Catalunya el 2009, així com la seva transportabilitat a la resta de centres. I el centre també ha participat en el programa experimental de seguiment de titulacions oficials de grau i màster amb el seu Grau en Turisme durant el curs 2009-2010.


LA FTG, ha elaborat una política de qualitat particular per al propi centre a partir del SIGQ de la URV com a mostra del seu compromís amb la qualitat dels serveis que ofereix als seus estudiants, al Personal Docent i Investigador i al Personal d'Administració i Serveis vinculats al centre.

POLÍTICA DE QUALITAT DE LA FTG

(<http://www.ftg.urv.cat/facultat/politicadequalitat.html>)

• MISSIÓ

La Facultat de Turisme i Geografia (FTG) ha nascut amb la vocació de ser una institució de referència en l'àmbit de la creació i transmissió del coneixement. La seva missió és impulsar un espai formatiu innovador, que la seva proposta docent sigui d'utilitat per als ocupadors dels seus estudiants i amb l'objectiu de mantenir sempre el compromís amb el desenvolupament humà i professionals dels seus alumnes. Des dels seus inicis la FTG programa estudis oficials de Turisme, tant a nivell de grau (actualment Grau en Turisme), com de postgrau (Màster oficial en Tècniques d'Anàlisi i Innovació Turística i Doctorat en Turisme i Oci en el marc del Postgrau Oficial en Turisme i Oci). Des del curs 2009-10, la FTG incorpora també estudis en l'àmbit de la Geografia i Ordenació del Territori als quals proposa apli-

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

car els mateixos criteris innovadors, d'eficiència i de compromís amb els estudiants i el conjunt de la societat.

• VISIÓ

LA FTG té com a visió esdevenir un centre de referència internacional per al foment i la millora professional, mitjançant la formació, de la qualitat de les activitats turístiques i d'oci i, des del curs 2009-10, de les activitats de planificació i gestió territorial. D'aquesta manera es pretén contribuir significativament al lideratge de Catalunya, i de Tarragona, en el sector turístic i de generar mecanismes per a una millor implantació territorial de les activitats econòmiques en el territori.

• OBJECTIUS

Són objectius de qualitat del centre, configurar la seva activitat docent com un espai **innovador** en l'àmbit de la formació en les matèries que són de la seva competència, **útil** per als diferents tipus d'empreses, institucions i organitzacions que han de ser els ocupadors dels seus estudiants i **compromès** amb el desenvolupament humà i professional dels alumnes i amb la carrera professional de professors, personal d'administració i serveis i altres persones adscrites a la Facultat.

• VALORS


Els valors bàsics propugnats per la Direcció del Centre per assolir la visió esmentada són:

- La **Qualitat** dels programes i processos formatius
- El **Compromís** amb l'entorn productiu i territorial
- L'**Enfocament integral** del procés de generació-transmissió-aplicació del coneixement
- La **Creativitat** a l'hora d'articular noves eines i instruments de formació
- L'**Orientació local i global** que permeti donar resposta a necessitats generals del sistema turístic
- La formació com a eina que asseguri la **Competitivitat** de les dinàmiques productives
- La **Cooperació** amb institucions, organitzacions productives i altres centres formatius
- L'**Equitat** com a criteri que asseguri la igualtat d'oportunitats en tots els processos formatius siguin quines siguin les singularitats de les persones
- La **Sostenibilitat** com a principi bàsic a formar

• PRINCIPIS PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS DEL SIGQ DE LA FTG

La política de qualitat a la FTG es regirà pels principis següents:

- Orientar els ensenyaments que ofereix el centre cap a l'excel·lència i, si s'escau, facilitar-ne la seva acreditació externa.
- Innovar la dotació de nous productes formatius propis i en col·laboració amb d'altres universitats catalanes i d'altres territoris.
- Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, per mitjà de la formació i de la transferència de coneixement a la societat.
- Implicar als representants del sector turístic i de l'oci en el desenvolupament de les propostes formatives de la Facultat en la matèria i de l'establiment de sistemes de cooperació amb el Parc Científic i Tecnològic de Turisme i Oci.
- Implicar els agents territorials amb responsabilitat sobre l'ordenació i la gestió del territori en les propostes formatives de la Facultat en la matèria.
- Participar en partenariats per tal de potenciar el desenvolupament de sistemes de formació d'excel·lència especialment a nivell internacional.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- Promoure la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants.
- Propiciar la internacionalització, d'una banda, en la capacitat d'atracció dels ensenyaments, especialment de postgrau, que ofereix la FTG i, de l'altra, en la promoció de la mobilitat de professors, personal d'administració i serveis i estudiants.
- Promoure la participació dels departaments i altres òrgans de gestió i administració universitaris en la definició i desenvolupament de les estratègies i accions a desenvolupar

4. Compromisos de qualitat en el desenvolupament del model

COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ DE LA URV

L'Equip Rectoral de la Universitat, recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SIGQ 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.

COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ DEL CENTRE

L'Equip de Direcció (EdD) del Centre, i en particular el seu degà o degana 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 SIGQ s'indiquen, estableix la proposta de política i objectius del Centre, nomena un membre de l'equip de direcció delegat com a Responsable del SIGQ, perquè el representi en tot allò relatiu al seguiment del SIGQ, proposa a la Junta de Centre que l'Equip de Direcció del Centre assumeixi les funcions de la Comissió de Garantia de Qualitat –si és que no n'existeix cap-, 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 SIGQ.

Totes les persones del Centre, les funcions de les quals tinguin relació amb els processos del sistema, estan implicades en la realització d'activitats relacionades amb el SIGQ, sent cadascuna d'elles responsable de la implantació, en el seu camp d'activitat específic, del sistema establert en aquest Model. Per tant, el degà o degana de la Facultat exigeix que totes les persones del mateix actuïn de manera diligent i curosa, perquè no es produeixi el més mínim deteriorament en la qualitat especificada per als serveis que presta.

Per això la degana estableix la Política i els Objectius de la Qualitat per a les activitats objecte de l'abast del SIGQ, 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 SIGQ i a assegurar la disponibilitat dels recursos necessaris per a que es compleixin els Objectius de la Qualitat.

Igualment, la degana manté una invitació, dirigida a totes les persones del Centre, perquè 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.

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 Responsable del SIGQ té la responsabilitat i autoritat suficient per a:

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ del Centre.
- Informar a l'Equip de Direcció sobre l'acompliment del SIGQ 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.


La Comissió de Garantia de la Qualitat del Centre participa en les tasques de planificació i seguiment del SIGQ, 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 SIGQ del Centre, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SIGQ, de la Política i els Objectius de la Qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.
- El degà o degana informa a la Junta de Centre respecte a la Política i els Objectius Generals de la Qualitat del Centre 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.
- El degà o degana 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 SIGQ 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 Responsable del SIGQ 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.

COMPROMÍS DE LES UNITATS DE SUPORT

La Unitat de Qualitat i Planificació de la Universitat dóna suport al procés d'implantació i seguiment del SIGQ en els Centres de la Universitat, aportant la documentació genèrica del mateix, col·laborant en la seva revisió 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 considerades dins del SIGQ 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.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

5. Organització i gestió de la documentació del SIGQ

El document bàsic per descriure el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat del Centre és el seu **Manual de Qualitat**, que conté la presentació del centre, l'explicació sobre la seva organització i responsabilitats, la política i objectius de qualitat del centre, l'organització i gestió documental del SIGQ i el manual de processos.

El manual de processos està format pel mapa de processos, els criteris i definició de processos i la documentació d'aquests.

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.).

L'actualització de la codificació de les successives versions de la documentació es farà com segueix. Els document de disseny del SIGQ certificat per AQU al 2009 es correspon a la versió 0.1. Aquest document base es va treballar i actualitzar en el marc de la comissió de postgrau i doctorat per tal d'adaptar-lo per incloure els estudis de doctorat, i es va codificar com a versió 0.2. Aquesta versió és la que s'ha utilitzat de base a l'hora d'implantar el SIGQ al centre.

La implantació dels processos suposa una nova versió de la documentació, així que un cop revisada i aprovada per la Junta de Centre s'ha de canviar la versió per la **1.0**.

A les revisions successives, que es faran anualment, la documentació pot experimentar modificacions. Si són canvis referents als punts des de l'"f" a l'"o" de la Fitxa de procés, la nova versió s'hauria de numerar amb 1.1, 1.2, etc. (f. Característiques del procés; g. Compromisos de qualitat; h. Indicadors; i. Evidències; j. Calendari; k. Documentació addicional; l. Documentació de suport; m. Normativa relacionada; n. Sistemes d'informació; o. Diagrama de flux)


Si les revisions impliquen un canvi de contingut substancial des del punt "a" a l'"e" de la fitxa de procés), la nova versió s'ha de numerar amb 2.0, 3.0, etc. (a. Codificació; b. Nom del procés; c. Tipus de procés; d. Objectiu; e. Descripció).

Quan s'actualitzi un procés, cal incorporar-lo al SIGQ i modificar el document de referència a l'apartat de DOCnet-Q.


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.

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

- **Encapçalament.** Tots els documents portaran un encapçalament amb el logotip de la Universitat, el logotip del Centre (si en 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 majúscules.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **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	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	------------------------------------

PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA
POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT

VERSIO	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
1.0	24/11/2010	f, g, i, j, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	22/05/2012	d, e, f, m, n	TSQP


La codificació per a la documentació relacionada amb cada procés és 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

Cal afegir que el centre es troba en un punt intermig d'adaptació al nou SIGQ de la URV per la qual cosa es barregen processos de l'antic sistema que encara són vigents seguint la codificació comentada anteriorment, i tres processos nous que corresponen al nou Sistema Intern de Garantia de Qualitat, al que el curs vinent ens adaptarem totalment, on la codificació és PR-ACRÒNIM DEL CENTRE-NÚMERO_DEL_PROCÉS-Nom del procés. (Veure [taula Índex de processos i responsabilitats](#)).

I a més, cal tenir en consideració els següents aspectes:

- **Vigència.** Els documents del SIGQ seran vigents des del moment de la seva aprovació definitiva.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **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/ Deganes de Centre, la Gerència i els Vicerectorats competents i aprovats pel Vicerectorat de Política Docent i Convergència a l'EEES, responsable polític del Model.

S'han distingit 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. El responsable d'aprovar la documentació és el degà o degana 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 és el Vicerectorat de Política Docent i Convergència a l'EEES.
- **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, concretament en el perfil Qualitat d'aquesta aplicació. Aquest 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.

6. Manual de Processos

6.1 Mapa de Processos

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

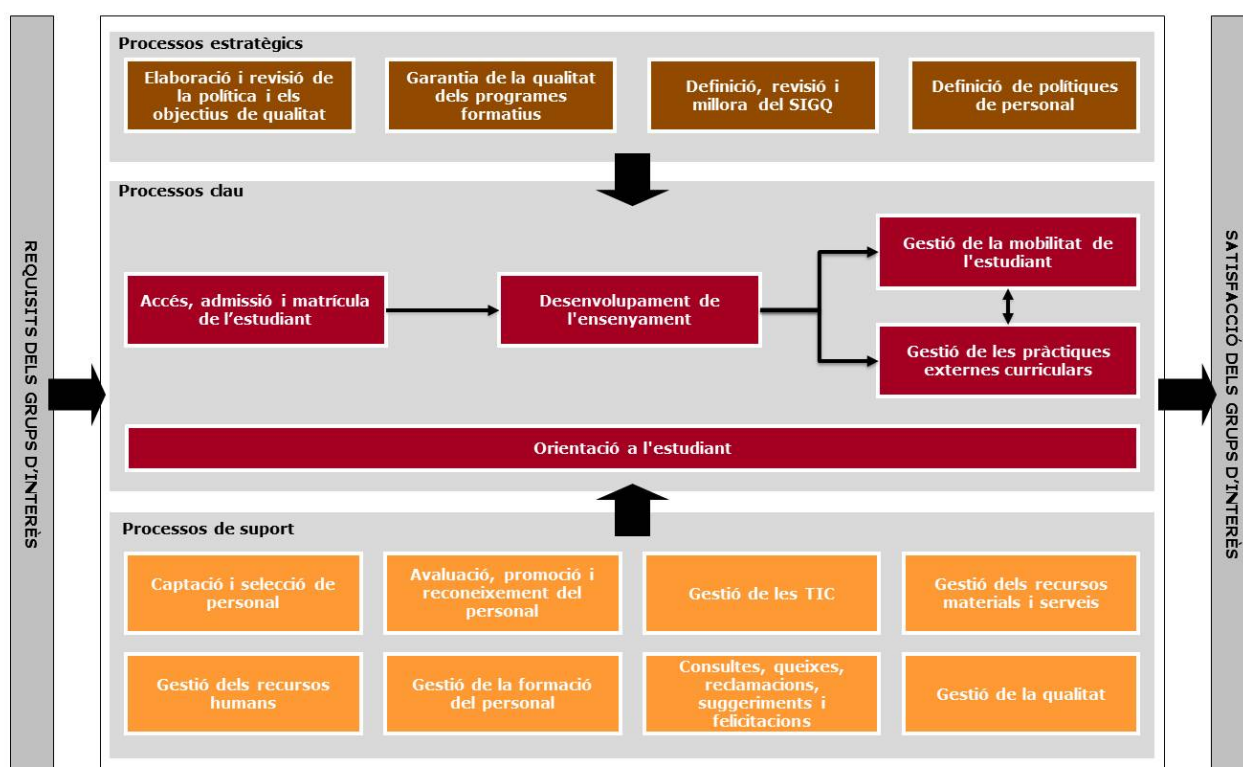
- o Definir la política i objectius de qualitat del Centre
- o Garantir la qualitat dels programes formatius del Centre
- o Orientar les titulacions del Centre als estudiants
- o Garantir i millorar la qualitat personal del Centre
- o Gestionar i millorar els recursos materials i els serveis del Centre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

Es poden diferenciar tres tipus de processos:

- o **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.
- o **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:** Proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit pels clients.

Vegeu a continuació el Mapa de processos:




6.2 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 i directrius 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 SIGQ, així com els processos a través dels quals se'ls dona compliment, es resumeixen a continuació:

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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 possibiliten 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

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.
- Fa el seguiment, planificació, desenvolupament i revisió de les titulacions, els seus objectius i competències associades.
- Fa ús dels procediments que possibiliten 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

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

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

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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:

- 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 a través de l'observatori de la Inserció Laboral.

A més, 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.

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

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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 sistema d'al·legacions, reclamacions i suggeriments.

Processos


- P.1.2-01.a - Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants de grau
- P.1.2-01.b - Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants de màster
- P.1.2-01.c - Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants de doctorat
- 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.a - Procés de gestió de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions del estudiants de grau i màster
- P.1.2-07.b - Procés de gestió de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions del doctorat

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 de 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 com 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 retre 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:

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- 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 visites a l'accés.
- Compta amb mecanismes que fan possible el seguiment, la revisió i la millora en l'accés del personal acadèmic i de suporta la docència.

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 visites 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 visites 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

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

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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.

Processos

P.1.4-01 - Procés de gestió dels recursos materials


P.1.4-02 - Procés de gestió dels serveis

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

1.5. Resultats de la formació

El Centre disposa de procediments que li permetin 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.
- Disposa 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.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- Disposa dels procediments necessaris per a regular i garantir els processos de presa de decisions relacionades amb els resultats.
- Estableix la manera com els grups d'interès s'impliquen en la mesura, l'anàlisi i la millora dels resultats.

Procés

PR-FTG-003 Seguiment i millora de titulacions

PR-FTG-006 Acreditació de titulacions

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


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

PR-FTG-008 Definició, revisió i millora del SIGQ

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

Índex de processos i responsabilitats

Codi	Denominació del 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.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
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.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.1-02	Procés per a la suspensió d'ensenyaments.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
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.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-01.b	Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants a programes de màster.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-01.c	Procés de selecció, admissió i matriculació dels estudiants a programes de doctorat.	Comissió Assegurament Qualitat Doctorat	UQP	Junta de Centre
P.1.2-02.a	Procés d'orientació a l'estudiant (Grau).	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-02.b	Procés d'orientació a l'estudiant (Màster).	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-03	Procés de desenvolupament de l'ensenyament.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-04	Procés de gestió de la mobilitat de l'estudiant.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-05	Procés de gestió d'orientació professional.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-06.a	Procés de gestió de les pràctiques externes de grau.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-06.b	Procés de gestió de les pràctiques externes de màster.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-07.a	Procés de gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions dels estudiants de grau i màster.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
P.1.2-07.b	Procés de gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions de doctorat.	Comissió Assegurament Qualitat Doctorat	UQP	Junta de Centre
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).	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.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
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.1.4-05	Procés de gestió de serveis del Centre.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
Directriu	1.5- Com el Centre analitza i té en compte els resultats			
PR-FTG-003	Seguiment i millora de titulacions**	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
PR-FTG-006	Acreditació de titulacions**	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
Directriu	1.6- Com el Centre publica la informació sobre les titulacions			

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MANUAL DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

P.1.6-01	Procés de publicació de la informació sobre les titulacions.	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre
PR-FTG-008	Definició, revisió i millora del SIGQ**	Comissió Qualitat FTG*	UQP	Junta de Centre

*La Comissió de Qualitat de la FTG està formada per: degà o degana, vicedegà o vicedegana, secretari del centre, responsables dels ensenyaments del grau, coordinadora de màster, cap de biblioteca, cap de secretaria, tècnic de l'oficina de suport a direcció, tècnica de suport a la qualitat docent.

UQP: Unitat de Qualitat i Planificació.

**Són processos provinents del nou SIGQ URV

VPDi EEES: Vicerectorat de Política Docent i Espai Europeu d'Educació Superior.

6.3 Documentació de Processos

En aquest apartat es presenten el conjunt de processos del Centre per garantir la qualitat de les titulacions.

La documentació de cada procés, excepte pels tres afegits**, 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.)








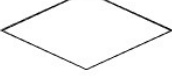

La tipologia d'informació que conté cada fitxa de procés és la següent:

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 SIGQ d'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	Quan és 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	Indicadors de seguiment per controlar el bon funcionament del procés
i. Evidències	Evidències documentals per controlar el bon funcionament del procés
j. Calendari	Període de desenvolupament del procés
k. Documentació addicional	Documentació que s'utilitza durant el desenvolupament del procés: formularis, registres, models d'enquestes, etc.
l. Documentació de suport	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: aplicacions informàtiques, pàgines web, etc.
o. Diagrama de flux	Esquema del desenvolupament del procés en forma de diagrama de flux

Nomenclatura de les revisions:

- Canvi des del punt "a" a l'"e" la nova versió s'ha de numerar amb 2.0, 3.0, etc.
- Canvis entre els punts "f" i "o" la nova versió s'hauria de numerar amb 1.1, 1.2, 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

Facultat de Turisme i
Geografia

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
1.0	24/11/2010	f, g, i, j, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	d, e, f, m, n	TSQD
2.1	15/07/2015	f, g, h, i, j, m, o	Comissió Qualitat FTG

 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	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	---------------------------------

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 de la Facultat de Turisme i Geografia de la URV (FTG).

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 a la FTG.

L'Equip de Direcció del Centre ha d'assegurar que aquesta política de qualitat:

- és adequada al propòsit de la FTG,
- 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 la Facultat de Turisme i Geografia de la URV, i
- és revisada per a la seva contínua 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.

Els mecanismes que s'establiran per a elaborar i revisar la política i els objectius de qualitat són 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 satisfacció dels usuaris

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.0-01 PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

de la FTG, 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 Sistema Intern de Garantia de Qualitat (SIGQ), 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 d'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 de la FTG. 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 de la FTG. 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 SIGQ 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 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 SIGQ, 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 de les directrius
- Accions correctives
- Informes anuals de seguiment de les titulacions
- Informe anual de centre


2. Sortides

- Política i Objectius de Qualitat de la FTG.

3. Usuaris

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

4. Propietari / Gestor

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.0-01 PROCÉS PER A L'ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

- Equip de Direcció de la FTG / 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 del Centre (EdD):**
 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.
 Difondre la Política i els Objectius de Qualitat de la FTG.
- **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 de la FTG segueixen sent apropiats.
 Aprovar la Política i els Objectius de Qualitat de la FTG.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
 Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
 Recollir les evidències d'aquest procés.
 Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic Suport a la Qualitat Docent (TSQD)**
 Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- Tenir la Política i els Objectius de Qualitat, actualitzats i publicats cada curs acadèmic.
- Mantenir actualitzada la web.

h. Indicadors

- Indicadors analitzats i valorats en els Informes anuals de seguiment de les titulacions i en l'Informe de centre.

i. Evidències:

- Document de política i objectius de qualitat actualitzats / revisats periòdicament. Document que estarà penjat a la web del centre a l'abast de tothom.
- Actes d'aprovació, revisió i actualització de la política i objectius de qualitat

j. Calendari del procés

- La Política i els Objectius de Qualitat es revisaran periòdicament pel Consell de Direcció si no són substancials i per Junta de Centre si sí ho són.



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

Facultat de Turisme i
Geografia

k. Documentació addicional.

- No aplicable.

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 règim intern de la FTG.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- DOCnet- perfil de Qualitat
- BSCW
- Web de la FTG

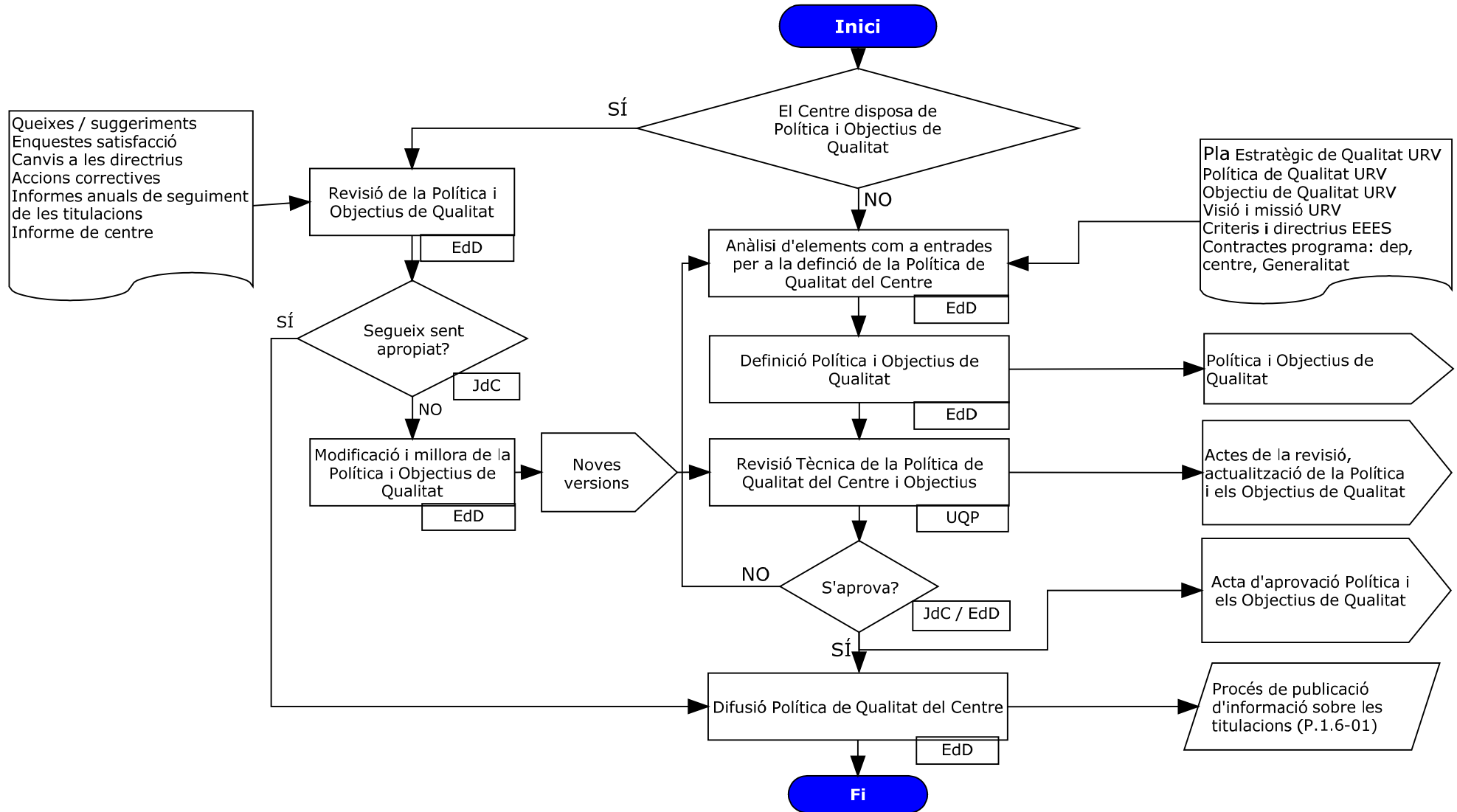
o. Diagrama de flux del procés




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


Facultat de Turisme i Geografia



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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	22/04/2009		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat
1.0	24/11/2010	d, f, g, h, i, j, m, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f, l, o	TSQD
2.1	15/07/2015	d, e, f, i, m, o	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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 és 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, el Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica l'anterior i el Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.

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 de la FTG, 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 qual 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 i com es recull en aquest procés, 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 SIGQ que du a terme l'Equip de Direcció de la FTG. 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.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

També com a mecanisme de regulació de la millora contínua, la URV disposa de una normativa per al disseny i implantació de plans de millora derivats de 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://www.urv.net/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/auniversitaria/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 són tractats per l'Equip de Direcció del centre, 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.


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

L'Equip de Direcció del Centre 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
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris
- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- 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 Universitarios Oficiales
- Guia de Apoyo para la elaboración de la memoria, ANECA
- Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i màster d'AQU Catalunya
- Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de programes oficials de doctorat d'AQU Catalunya
- Descriptors de Dublín
- Conferències de Degans
- Llibre Blanc ANECA
- Directrius per obtenir i mantenir la Menció de Qualitat de l'ANECA

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	--

- Referents nacionals/internacionals
- Resultats derivats d'accions de Benchmarking i de consulta als agents i associacions professionals i al Consell Assessor
- Estudiants
- Pla d'estudis anterior
- Informes anuals de seguiment de les titulacions
- Informe anual de centre

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 de la FTG i Comissió Acadèmica de Doctorat


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.
- **Comissió de Centre (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.
 - 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 proposta de propis.
 - Elaboració de les Memòries dels programes formatius.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **Gabinet de Comunicació i Relacions Externes (GCiRE):**
Difusió de l'oferta formativa.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Difusió de l'oferta formativa.
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic Suport a la Qualitat Docent (TSQD)**
Recollir les evidències d'aquest procés.
Derivar les sol·licituds i la proposta de modificació als serveis pertinents per a la seva revisió.
- **Comissió de Política Acadèmica (CPA):**
Informar del Mapa d'ensenyaments.
Aprovar Propostes de títols (fitxes PIN).
Informar al Consell de Govern sobre la memòria per a la sol·licitud de Títols Oficials.
Aprovar les modificacions de la memòria verificada.
- **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.
Aprovar les modificacions de la memòria verificada.
- **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.
 - Modificacions de la memòria verificada.
- **Consell Social (C. Social):**
Informar 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".
Definir i justificar el contingut de la memòria.
Elaborar la proposta inicial del POP.
Elaborar la sol·licitud de modificacions als títols oficials.
- **Departaments (Dept):**
Col·laborar amb el Centre en l'elaboració de la "Memoria para la solicitud de Títulos Oficiales".
Aprovar línies d'investigació i PDI directors de tesis.
- **Instituts de Recerca (IR)**
Col·laborar amb el Centre en elaborar la "Memoria para la solicitud de Títulos Oficiales".
Aprovar línies d'investigació i PDI directors de tesis.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **Rector**
Tramitar la sol·licitud de verificació de l'ensenyament.
Presentar la sol·licitud de verificació al Consell de Universitats.
Presentar la sol·licitud de modificacions als títols oficials al Consell d'Universitats.
- **Consell Universitats (CU)**
Verificar el títol oficial.
Acceptar les propostes de modificació de la memòria verificada.
- **Deganat:**
Tramitar la memòria al VPAR i GTR.
Tramitar les modificacions de la memòria verificada al VPAR i al GTR.
- **Degà/na:**
Valorar el compliment dels criteris de suspensió d'ensenyaments.
- **Equip de Direcció del Centre (EdD):**
Supervisar que s'acompleixin tots els aspectes del programa formatiu per a garantir la seva qualitat.
Elaborar la memòria anual.
Aprovar els Informes de seguiment anuals de les titulacions i informar-ne a la Junta de Centre.
Tractar els resultats de la revisió del funcionament del programa formatiu del centre
Rendir comptes a les parts implicades.
Revisar el compliment dels criteris de suspensió d'ensenyaments.
Revisar periòdicament la memòria verificada i proposar millores.
Aprovar les modificacions de la memòria verificada i proposar-les a Junta de Centre.
- **Responsable de Sistema Intern de Garantia de Qualitat (RSIGO):**
Analitzar dades d'indicadors i resultats.
Elaborar l'Informe anual de centre.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Elaborar i presentar la proposta de la titulació
Elaborar i presentar la memòria de la titulació a verificar
Responsable de l'activitat docent.
Analitzar dades d'indicadors i resultats.
Elaborar l'informe anual de l'ensenyament.
Revisar periòdicament la memòria verificada i proposar millores.
- **Coordinador Màster (CM)**
Elaborar i presentar la proposta de la titulació
Elaborar i presentar la memòria de la titulació a verificar
Responsable de l'activitat docent.
Analitzar dades d'indicadors i resultats.
Elaborar l'informe anual de l'ensenyament.
Revisar periòdicament la memòria verificada i proposar millores.
- **Coordinador Doctorat (CD)**
Elaborar la memòria de verificació del programa de doctorat i responsabilitzar-se dels processos de seguiment i acreditació del programa.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

Coordinar acadèmicament el programa de doctorat.
 Analitzar dades d'indicadors i resultats.
 Elaborar l'informe anual de l'ensenyament.
 Revisar periòdicament la memòria verificada, proposar millores
 Proposar modificacions del programa de doctorat.
 Col·laborar amb els serveis de la Universitat en les tasques de difusió del programa, captació d'estudiants i obtenció de finançament extern.

- **Gabinet Tècnic del Rectorat (GTR)**
Recopilar dades d'indicadors.
- **Departament d'Innovació, Universitats i Empresa (DIUE-CIC)**
Definir la Programació Universitària.
- **Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT)**
Inscriure el títol al RUCT.
- **Escola Postgrau i Doctorat (EPiD)**
Potenciar la qualitat dels programes de doctorat i dels màsters organitzats per l'Escola.
Eleva als òrgans competents l'oferta de programes de doctorat, a proposta dels departaments o instituts universitaris o de la pròpia Escola.
Donar suport als processos de verificació i acreditació dels programes de doctorat i a les seves sol·licituds de les mencions cap a l'excel·lència.
Retre comptes mitjançant una memòria anual, acadèmica i econòmica.
Responsabilitzar-se de l'atenció i la informació als investigadors en formació.
- **Comitè de Direcció de l'EPD (CdD)**
Proposar programes de doctorat al Consell de Govern
- **Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat (CAPD)**
Coordinar acadèmicament el programa de doctorat.
Proposar modificacions del programa de doctorat.
Elaborar la memòria de verificació del programa de doctorat i responsabilitzar-se dels processos de seguiment i acreditació del programa.

g. Compromisos de qualitat


- Divulgar el contingut de l'Informe de Seguiment del centre cada curs.
- Fer un seguiment de les modificacions de les memòries verificades degudes a la implantació d'aquests ensenyaments.
- Mantenir actualitzada la web.

h. Indicadors

- No aplicable.

i. Evidències

- Pla de treball
- Propostes de títols presentades pels Centres
- Acta d'aprovació de la proposta de Mapa
- Acta d'aprovació de Mapa
- Document Mapa de Grau i de Màster 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

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.1-01 PROCÉS PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- 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.
- Sol·licitud de modificació de la memòria verificada.
- Fitxa de registre de les modificacions aprovades.
- L'Informe de seguiment de cada titulació.
- L'informe de centre.

j. Calendari del procés

- Els terminis corresponents a l'elaboració de les memòries, a la seva verificació i autorització marcats per la pròpia universitat i per ANECA i AQU.

k. Documentació addicional

- No aplicable.

l. Documentació de suport

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

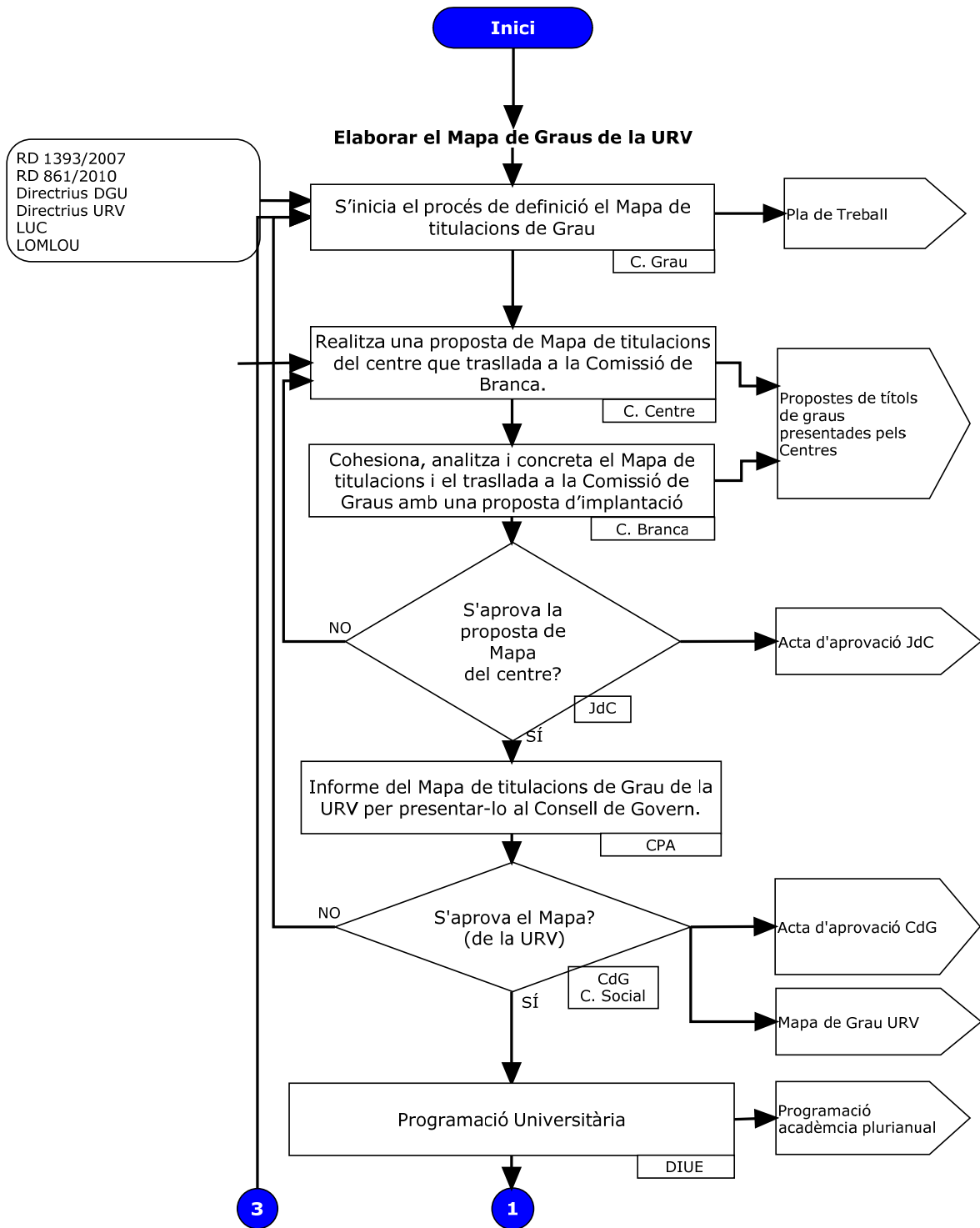
m. Normativa relacionada

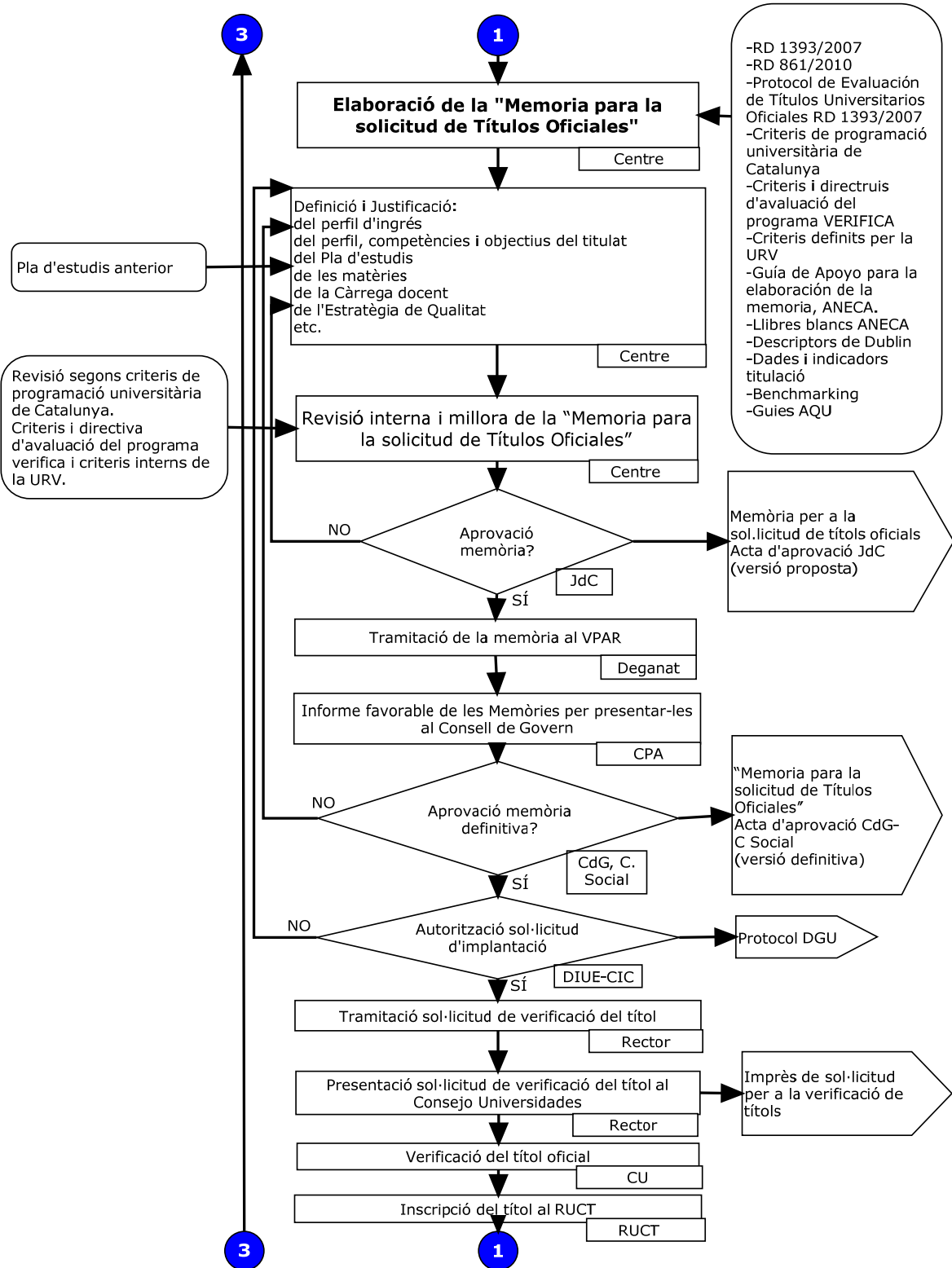
- Estatut de la Universitat.
- Reglaments de Claustre, Consell de Govern, Consell Social.
- Reglament de Règim Intern del Centre.
- Normativa acadèmica.
- Normativa d'estudis oficials de postgrau de la URV.
- Normativa dels ensenyaments de doctorat.
- LOMLOU - Llei Orgànica de Modificació de la LOU.
- LUC - Llei d'universitats de Catalunya.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica l'anterior.
- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Reial Decret 1707/2011, de 18 de novembre, pel qual es regulen les pràctiques acadèmiques externes dels estudiants universitaris.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- DOCnet

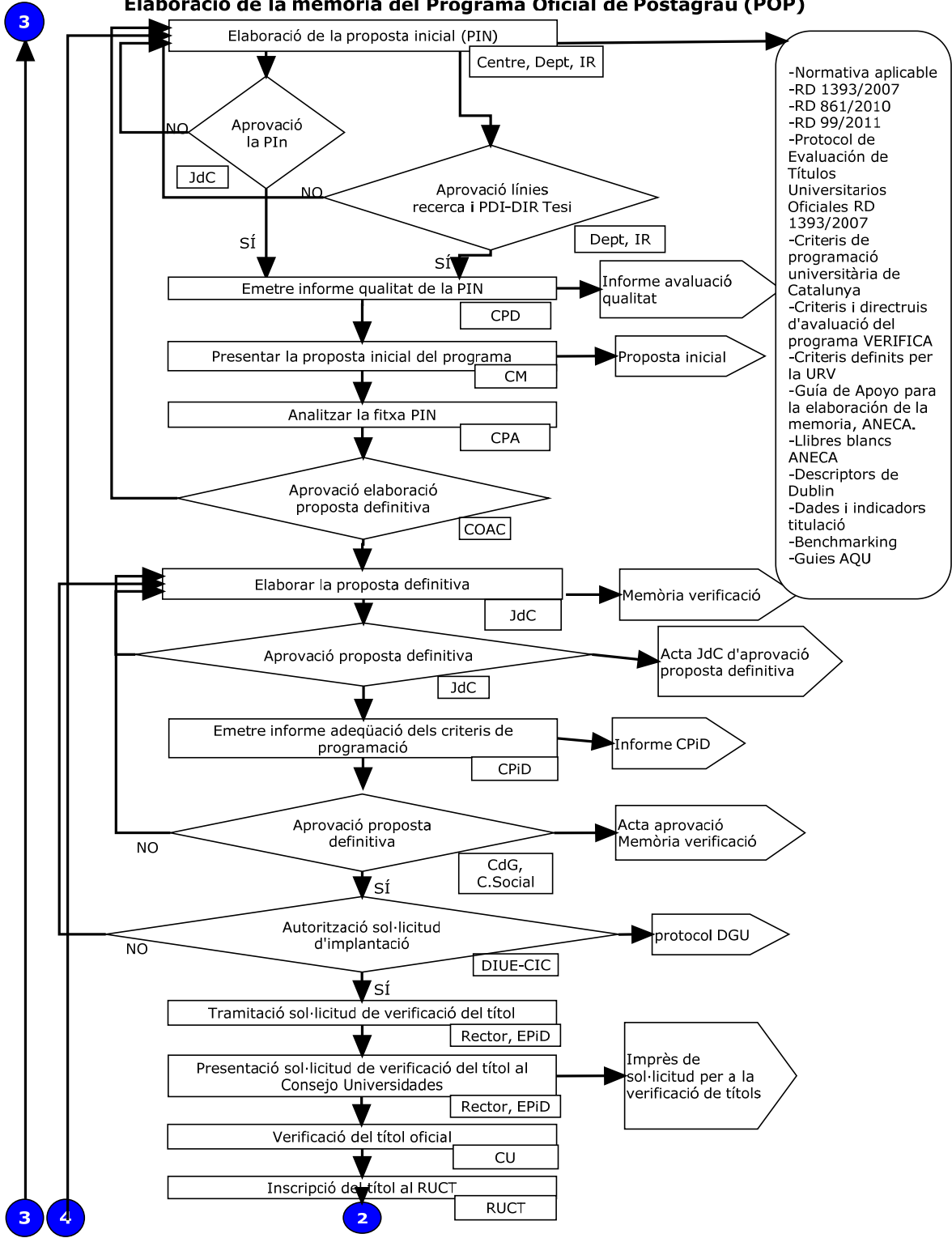
o. Diagrama de flux del procés



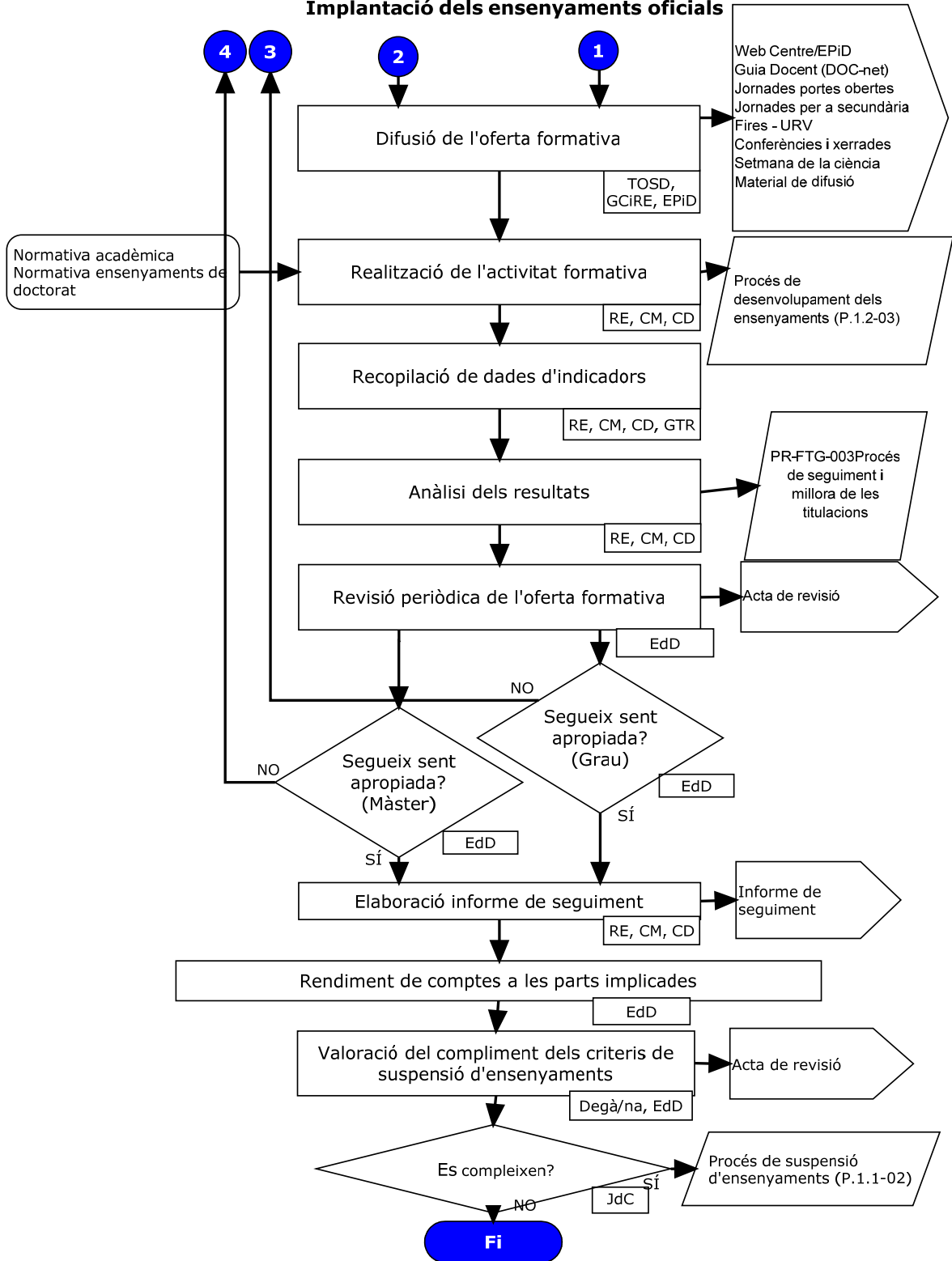


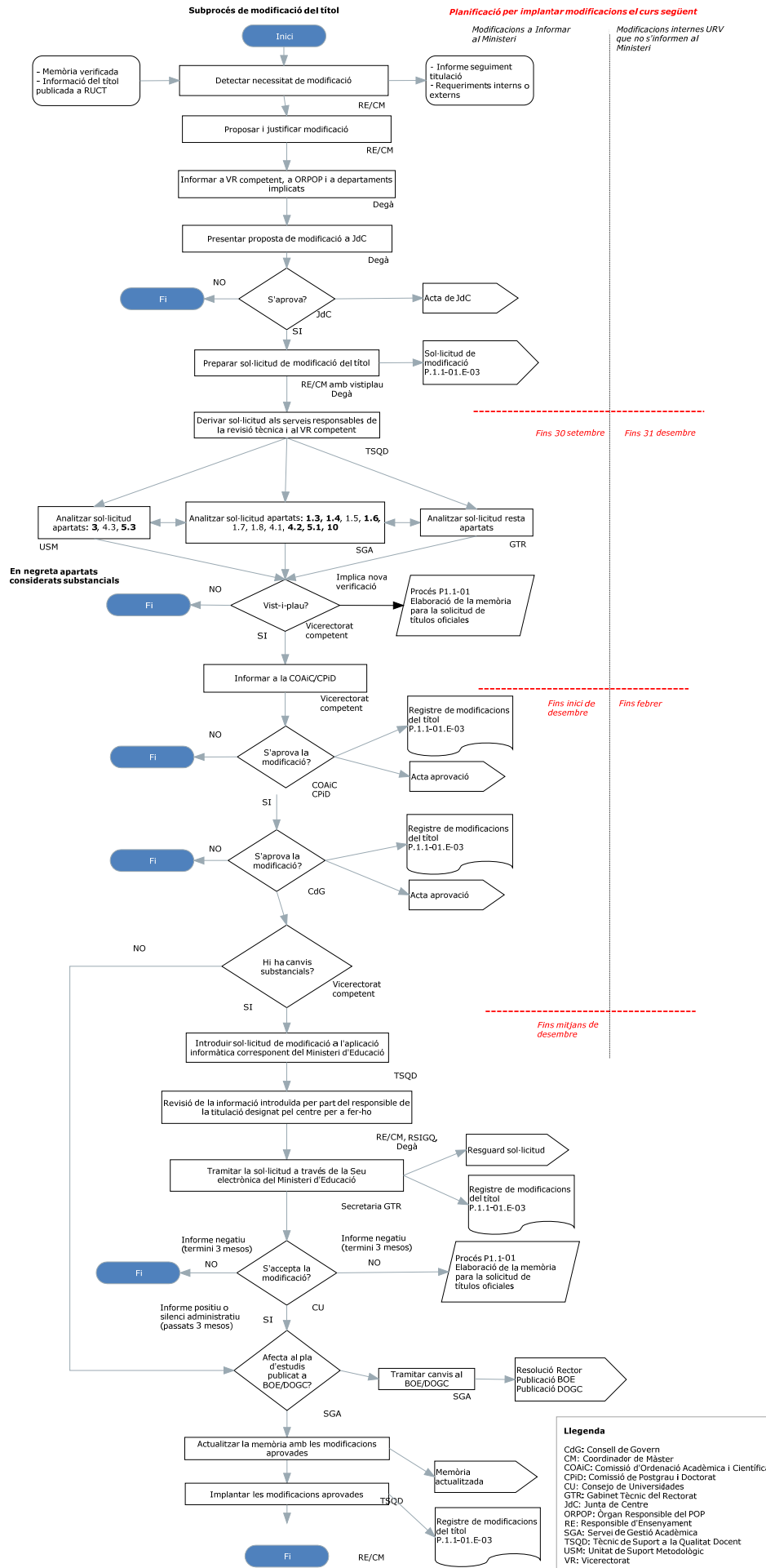



Elaboració de la memòria del Programa Oficial de Postagrau (POP)



Implantació dels ensenyaments oficials






 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSÍO D'ENSENYAMENTS</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

PROCÉS PER A LA SUSPENSÍO D'ENSENYAMENTS

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	14/01/2009	Versió Inicial	Grup de treball - Centres
0.1	22/04/2009		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat
1.0	24/11/2010	f, g, j, m	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f	TSQD
2.1	15/07/2015	f, m, o	Comissió Qualitat FTG

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIÓ D'ENSENYAMENTS</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	--

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 de la FTG 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 segons els quals es pot interrompre temporal o definitivament la impartició d'un ensenyament. Aquests són:

- **Criteris de viabilitat econòmica del títol.** La Universitat ha de 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'abandonament, 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 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.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSIÓ D'ENSENYAMENTS</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	--

- **Criteris de qualitat.** L'ensenyament ha de 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.
- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**
L'Equip de Direcció de la FTG, l'Escola de Postgrau i Doctorat 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
- 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

- Facultat de Turisme i Geografia / Equip de Direcció del Centre / Escola de Postgrau i Doctorat.


5. Agents d'Interès

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

- **Consell de Govern (CG):**
Definir i aprovar els criteris per a la suspensió d'ensenyaments.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSÍO D'ENSENYAMENTS</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	--


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 de Política Acadèmica (CPA):**
Seguiment i aplicació dels criteris per a la suspensió d'ensenyaments.
- **Equip de Direcció del Centre (EdD)**
Executar l'ordre de suspensió.
- **Secretaria del centre (SdC)**
Informar als agents del procés de suspensió d'ensenyaments.
- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD)**
Informar als agents del procés de suspensió d'ensenyaments.
- **Servei de Gestió Acadèmica (SGA)**
Suspendre administrativament l'ensenyament.
- **Responsable d'ensenyament (RE)**
Seguiment i aplicació dels criteris per a la suspensió d'ensenyaments.
Adoptar garanties per a l'alumnat davant l'extinció d'un ensenyament.
- **Coordinador/a de màster (CM)**
Seguiment i aplicació dels criteris per a la suspensió d'ensenyaments.
Adoptar garanties per a l'alumnat davant l'extinció d'un ensenyament.
- **Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat (CAPD)**
Seguiment i aplicació dels criteris per a la suspensió d'ensenyaments.
Adoptar garanties per a l'alumnat davant l'extinció d'un ensenyament.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic Suport a la Qualitat Docent (TSQD)**
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromís de qualitat

- Informar a la comunitat universitària i als grups d'interès sobre la suspensió dels seus ensenyaments, terminis i tràmits a seguir pels afectats per la mateixa.
- Mantenir actualitzada la web.

h. Indicadors

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.1-02 PROCÉS PER A LA SUSPENSÍO D'ENSENYAMENTS</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

- No aplicable.

i. Evidències

- Informe CPA
- 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

j. Calendari del procés

- Els terminis corresponents a la suspensió en el cas que alguna titulació del centre s'hagi de suspendre.

k. Documentació addicional

- No aplicable.

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.

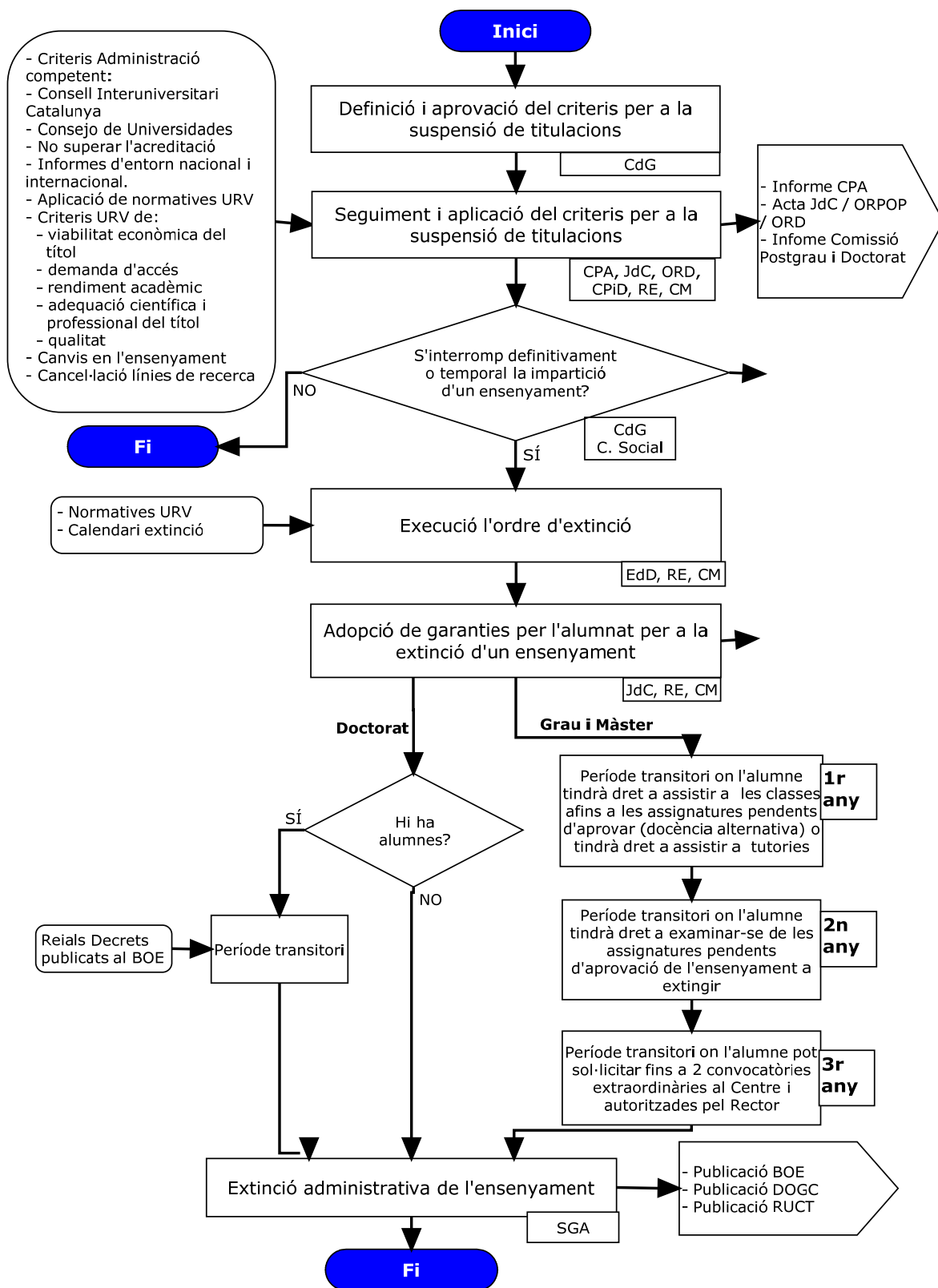
m. Normativa relacionada


- 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.
- 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 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el 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.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes de informació

- 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.a PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ DELS ESTUDIANTS A PROGRAMES DE GRAU</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</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
1.0	24/11/2010	f, g, j, m	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, h, l, m, o	Comissió Qualitat FTG

 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	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

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 és 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 són 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 desajustos 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 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 és 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.
- Estudiants de nou accés segons modalitat d'ingrés.
- Estudiants de nou accés via PAU segons procedència.
- Estudiants aprovats de les PAU (matrícula ordinària) segons comarca.
- Estudiants de Tarragona aprovats de les PAU matriculats en ensenyaments de la URV (%).

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	---	---

- 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 2n cicle i grau.
- Demanda en 1a opció de titulacions oficials
- Estudiants de nou ingrés en titulacions oficials 1r, i 1r i 2n cicle i grau segons centre.
- Caracterització dels estudiants de nou ingrés en estudis oficials 1r, i 1r i 2n cicle i grau.
- Evolució de l'oferta, accés i matrícula de titulacions homologades de 1r, 1r i 2n, 2n cicle, i grau segons centre.

- **El control, la revisió periòdica i la millora contínua 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 Matrícula.

Un cop elaborada la normativa es realitza una reunió del Servei de Gestió Acadèmica (SGA) 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 SIGQ (RSIGQ) i els Responsables d'Ensenyament (RE) de la FTG (RSIGQ), i el 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 RSIGQ 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 és necessari, seran implementades per part del/dels responsables del Centre o del SGA, en funció de les seves competències.

- **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

 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	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

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)**

Organitzar i participar en les Jornades de Portes Obertes i d'Acollida
Oferta de places URV
Rendir comptes a les parts implicades

- **Estudiant**

Sol·licitud de l'alumne a les proves d'accés
Sol·licitud de preinscripció als 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 per a l'accés a la universitat.

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 a garantir l'exercici dels drets i els deures dels estudiants.

 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	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

- **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.
- **Secretaria de Centre (SdC)**
Informar als alumnes admesos del procés de matrícula.
Informar sobre la documentació necessària segons la via d'accés.
- **Responsable del SIGQ (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.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Avaluació i anàlisi de l'admissió i matrícula dels estudiants de grau.
Sessions de tutoria de prematrícula i d'acollida a l'inici de curs.
Revisió, modificació i millora de l'admissió i matrícula dels estudiants de grau.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- Realitzar sessions de tutoria de prematrícula i d'acollida a l'inici de curs.
- Tenir disponible, als canals adients, el programa de la sessió d'acollida.
- Mantenir la web actualitzada.

h. Indicadors


- Número d'alumnes preinscrits.
- 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 i matrícula URV
http://www.urv.cat/futurs_estudiants/1er_i_2n_cicle/que_fer_per_estudiar_urv/index.html

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	---	---

k. Documentació addicional

- No aplicable

l. Documentació de suport

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

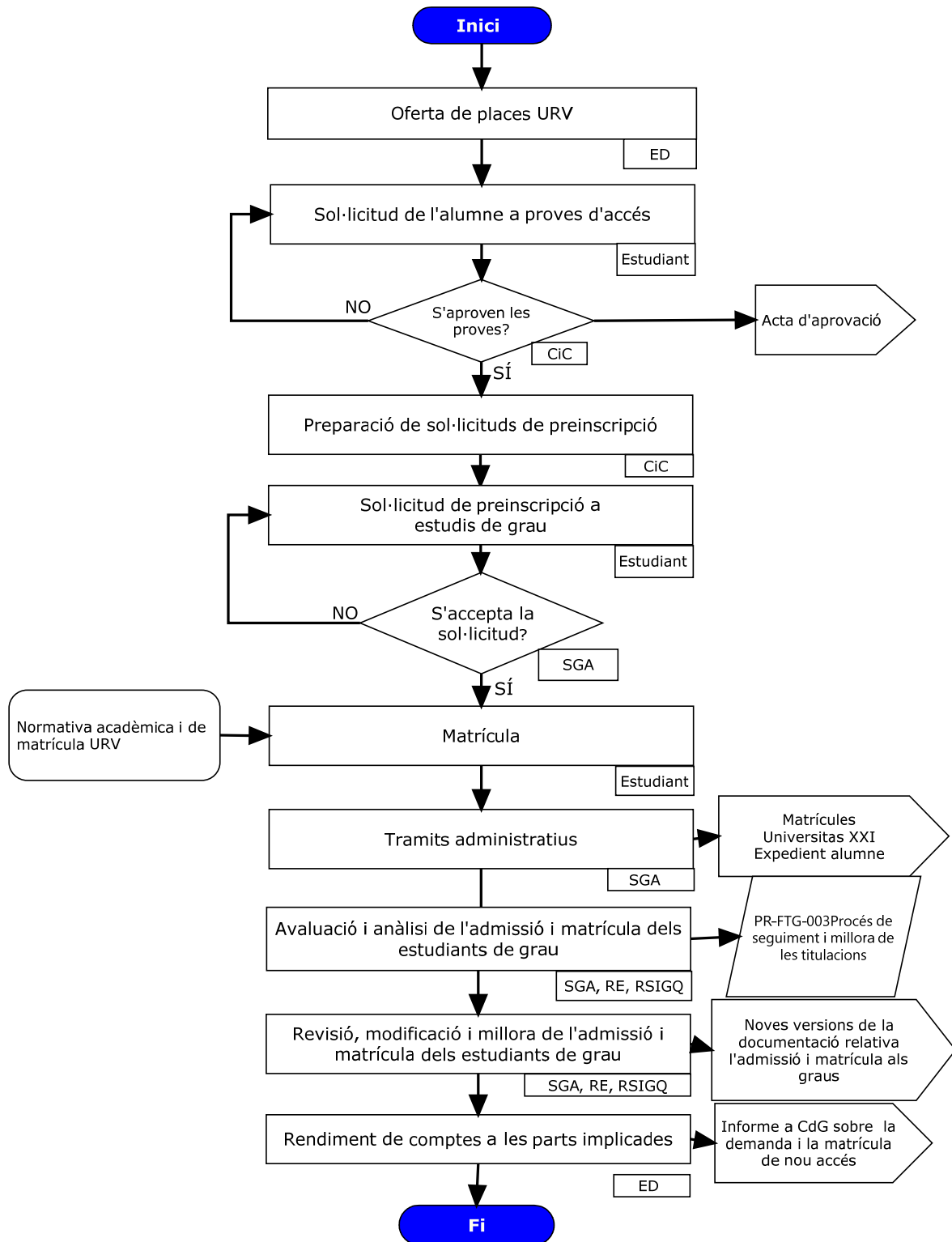
m. Normativa relacionada


- 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 861/2010, de 2 de juliol, que modifica el 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.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Web (centre i URV)
- Universitas XXI
- SINIA

o. Diagrama de flux 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 MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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

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
1.0	24/11/2010	b, d, e, f, g, k, m, n, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	f, n	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, i, k, l, m, o	Comissió Qualitat FTG

 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 MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-01.b

b. Nom del procés

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

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 màster 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 màster són els següents:

- **Recollida i anàlisi de la informació**

L'òrgan de selecció del màster estableix el perfil de l'estudiant de nou accés segons els criteris definits en la memòria d'implantació.

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 de Política Acadèmica (CPA) 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 d'admissió del màster 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 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 CPA. L'òrgan d'admissió del màster és el responsable d'aprovar la normativa d'accés al màster elaborada per la coordinació del màster.

El Consell de Govern, la CPA, l'EPiD, la Comissió d'Admissió del 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 MATRÍCULACIÓ D'ESTUDIANTS A PROGRAMES DE MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **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 màster 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.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, que modifica el RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Normativa de matrícula URV.
- Pla d'estudis del màster.
- Criteris per a fixar la formació complementària prèvia.
- 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 màster

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor

- Coordinació de màster / Òrgan 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.
- **Coordinació del Màster (CM):**
Elaborar la memòria a verificar, i les posteriors modificacions, on s'estableix entre d'altres, els criteris i la normativa d'admissió, l'òrgan d'admissió; i elevar-la a la Junta de Centre.
Fer la proposta d'assignació d'ajuts de la URV d'estudis de màster.
Analitzar els resultats del procés, proposar millores i implementar-les.
- **Òrgan d'Admissió del Màster (OAM):**
Definir i publicar el perfil d'ingrés de l'estudiant.

 <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 MÀSTER</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---


Seleccionar els alumnes preinscrits i trametre la documentació de l'admissió (acta i llistat) a la Comissió de Postgrau i Doctorat.

Revisar, modificar i millorar el procés d'admissió d'estudiants als màsters.

Autoritzar l'admissió d'estudiants.

Rendiment de comptes sobre l'admissió a les parts implicades en aquest procés.

- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
 Publicar el perfil d'ingrés de l'estudiant.
 Revisar, modificar i millorar el procés d'admissió d'estudiants a programes de postgrau.
 Responsabilitzar-se del procés de difusió dels programes de doctorat i de la captació de graduats.
- **Coordinador del Programa de Doctorat (CPD):**
 Proposar l'oferta de places.
 Proposar criteris específics d'admissió.
- **Comissió Acadèmica del Programa Doctorat (CaPD):**
 Resoldre les sol·licituds d'admissió dels estudiants al programa de doctorat.
- **Junta de Centre (JdC):**
 Aprovar la memòria a verificar, i les posteriors modificacions, on s'estableix entre d'altres, els criteris i la normativa d'admissió, l'òrgan d'admissió.
 Aprovar el perfil d'ingrés dels estudiants al màster.
 Aprovar els criteris d'admissió al màster, prèviament a la CPA.
- **Comissió de Política Acadèmica (CPA):**
 Fixar el nombre d'alumnes d'entrada al postgrau.
 Revisar, modificar i millorar el procés d'admissió d'estudiants a programes de postgrau.
 Aprovar la normativa d'accés al màster.
 Aprovar la normativa acadèmica i de matrícula del màster.
- **Consell de Govern (CdG):**
 Aprovar la implantació dels màsters.
 Aprovar la normativa acadèmica i de matrícula del màster.
- **Gabinet de Comunicació i Relacions Externes (GCRE):**
 Comunicar el procediment de matriculació i normativa d'accés.
- **Secretaria de Centre (SdC):**
 Recollir i revisar la documentació i la preinscripció dels estudiants nacionals.
 Publicar la llista d'estudiants admesos i no admesos i ~~fer la matrícula~~.
 Donar suport en la realització de la matrícula.
 Donar informació sobre la matrícula i l'accés.
- **International Center (IC):**
 Revisar la documentació presentada per l'estudiant estranger.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
 Mantenir actualitzada la web
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
 Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.

 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 MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- Que el perfil d'ingrés i el procediment d'admissió estiguin actualitzats i publicats en un lloc de fàcil accés per l'alumne.
- 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 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 de la memòria verificada on consta el perfil d'ingrés dels estudiants.
- Publicació del perfil d'ingrés dels estudiants.
- Instruments de comunicació (Web, Guia de centre).
- Normativa d'accés al màster.
- Comunicació del procediment de matriculació i normativa d'accés mitjançant web.
- Llista de preinscripció.
- Acta de selecció d'estudiants i d'aprovació de la llista d'estudiants admesos.
- Llista d'estudiants admesos.
- Informe sobre la preinscripció i la matrícula de màsters oficials (elaborat pel GTR i presentat pel rector en el Consell de Govern).
- Informe anual de Rector al Claustre, que inclou els resultats del procés de selecció, admissió i matrícula d'estudiants de màster.

j. Calendari del procés d'admissió


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

k. Documentació addicional

- Calendari de preinscripció i matrícula.
 - http://www.urv.cat/estudis/postgraus_formacio_permanent/
- Formulari on-line de preinscripció.
 - http://www.urv.cat/masters_oficials/preinscripcio-online.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.
- 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/
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.

l. Documentació de suport

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

 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 MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- Pla d'estudis del màster.
- Pla Estratègic de Docència URV.

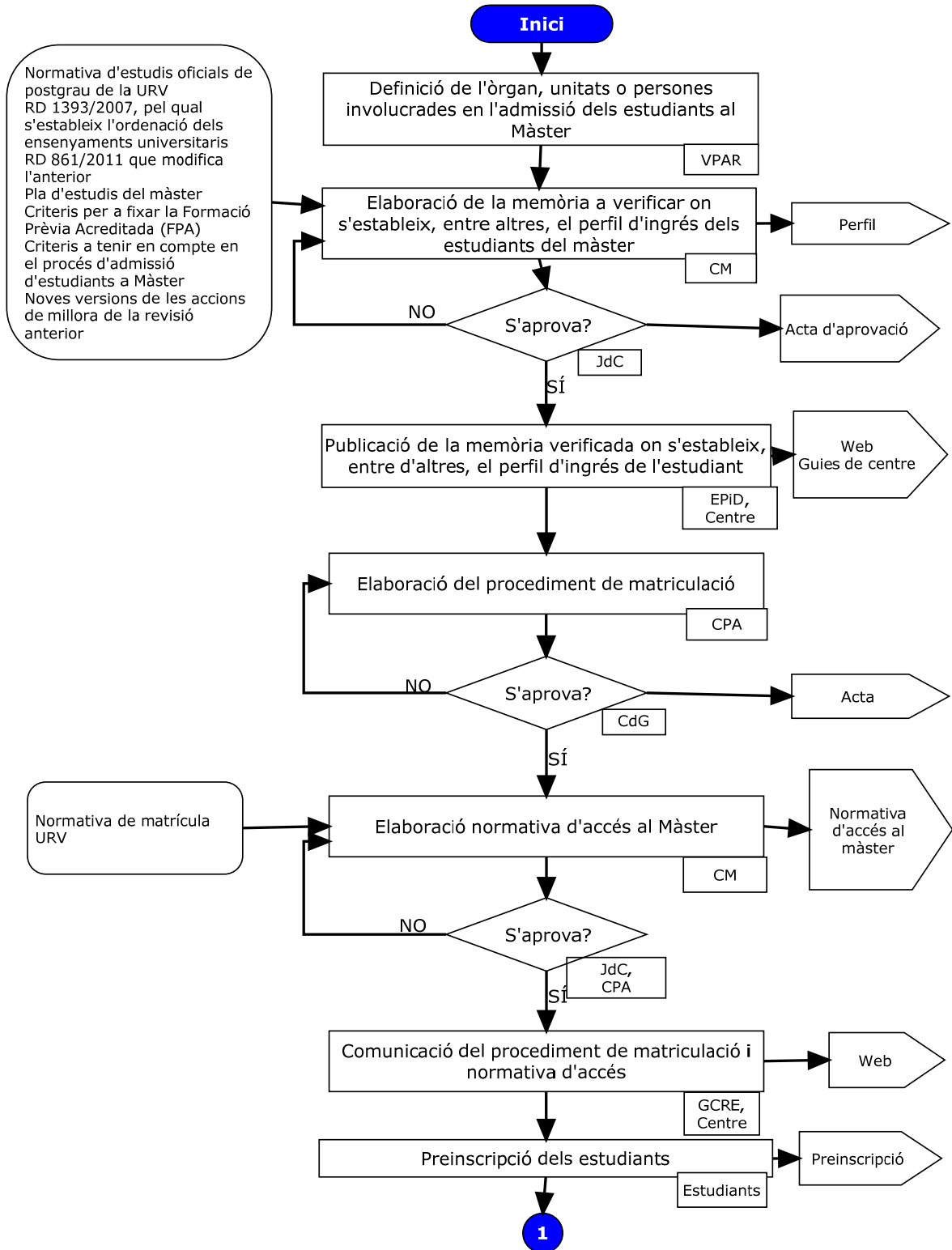
m. Normativa relacionada

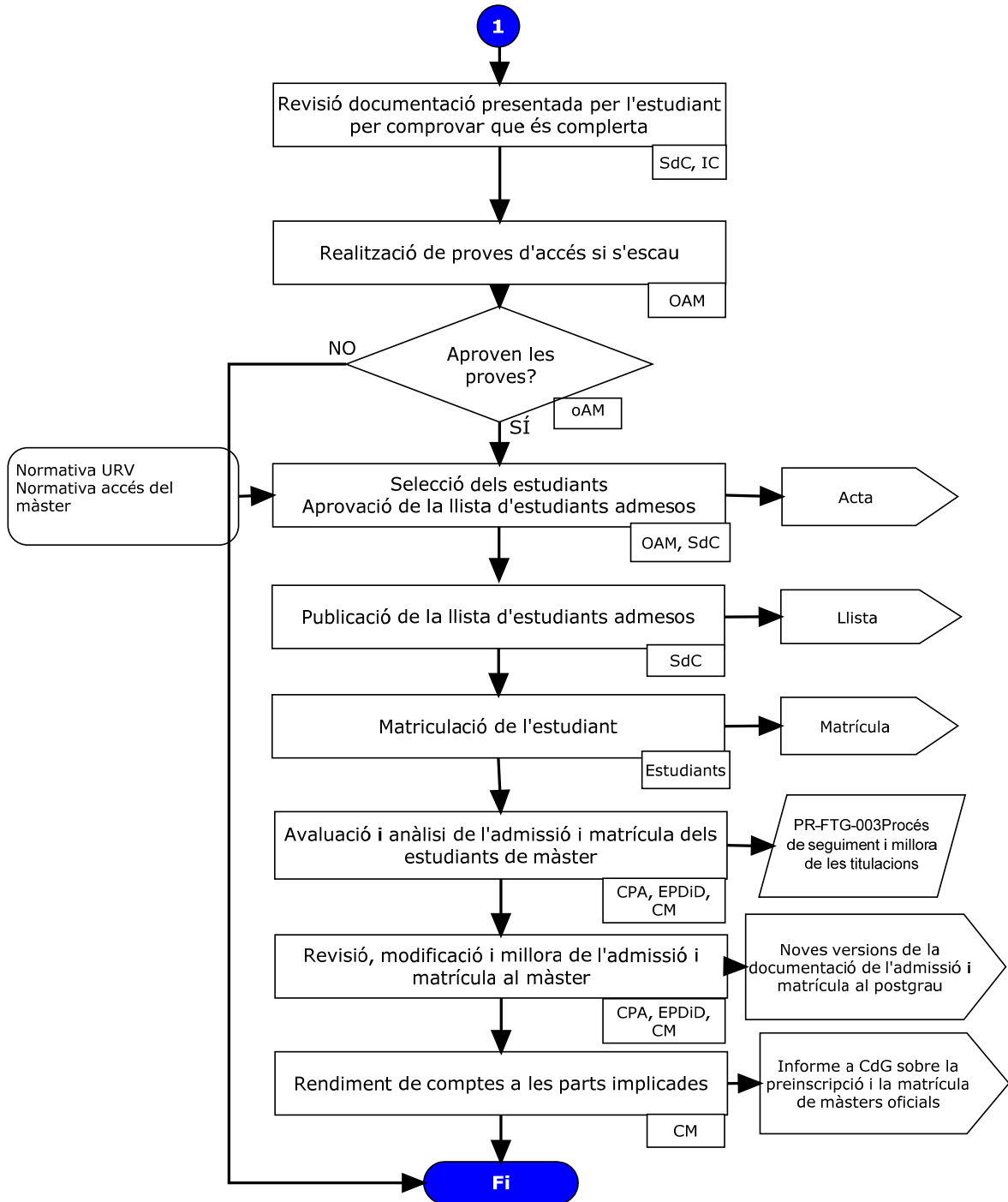
- Normativa d'estudis oficials de postgrau de la URV.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Reial Decret 861/2010, e 2 de juliol, que modifica el RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Normativa d'accés i admissió al màster.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari


n. Sistemes d'informació

- Web (FTG, URV i International Center)

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 MATRÍCULACIÓ D'ESTUDIANTS DE DOCTORAT</p>	<p>Escola de Postgrau i Doctorat</p>
---	--	---

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

VERSIO	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	22/04/09	Versió Inicial	Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat
0.1	15/07/2015	f, m,	Comissió Qualitat FTG

 <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.**

La Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat (CAPD) defineix 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. I 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 Política Acadèmica (CPA), Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD) la Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat (CAPD) són els òrgans responsables de revisar periòdicament els criteris del perfil d'ingrés i definir les millores que es creguin convenients per a corregir possibles disfuncions del procés.

La Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat (CAPD) 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 la Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat (CAPD) són els responsables de la presa de decisions, cadascun al seu nivell de competència, per a la millora contínua del procés.

- **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.

 <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>
---	--	---

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.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, que modifica el RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Normativa de matrícula URV.
- Criteris a tenir en compte en el procés d'admissió d'estudiants al Doctorat.
- Noves versions del procés.

2. Sortides

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

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor

- Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat (CAPD)

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.
- **La Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat (CAPD):**
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.
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.

 <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>
---	--	--------------------------------------

Establir requisits i criteris addicionals per a l'admissió dels estudiants al programa de doctorat d'acord amb les directrius que fixi l'Escola.
Resoldre les sol·licituds d'admissió dels estudiants al programa de doctorat.

- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
Publicar el perfil d'ingrés de l'estudiant.
Responsabilitzar-se del procés de difusió dels programes de doctorat, de la captació de graduats.
- **Coordinador del Programa de Doctorat (CPD):**
Proposar l'oferta de places.
Proposar criteris específics d'admissió.
Col·laborar amb els serveis de la Universitat en les tasques de difusió del programa, captació d'estudiants i obtenció de finançament extern.
- **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.: 1^o o 2^o 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.
- Número d'alumnes admesos.
- Número d'alumnes matriculats.
- 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

 <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>
---	--	---

- Actes de la Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat
- 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.cat/gestio_academica/tramits_administratiu/tramits_doct.html

k. Documentació addicional

- Formulari on-line de sol·licitud.

http://www.urv.cat/gestio_academica/tramits_administratiu/acces_doctorat.html

l. Documentació de suport

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.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, que modifica el RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari.

n. Sistemes d'informació

- Web (Centre, EPiD i URV)

o. Diagrama de flux del procés

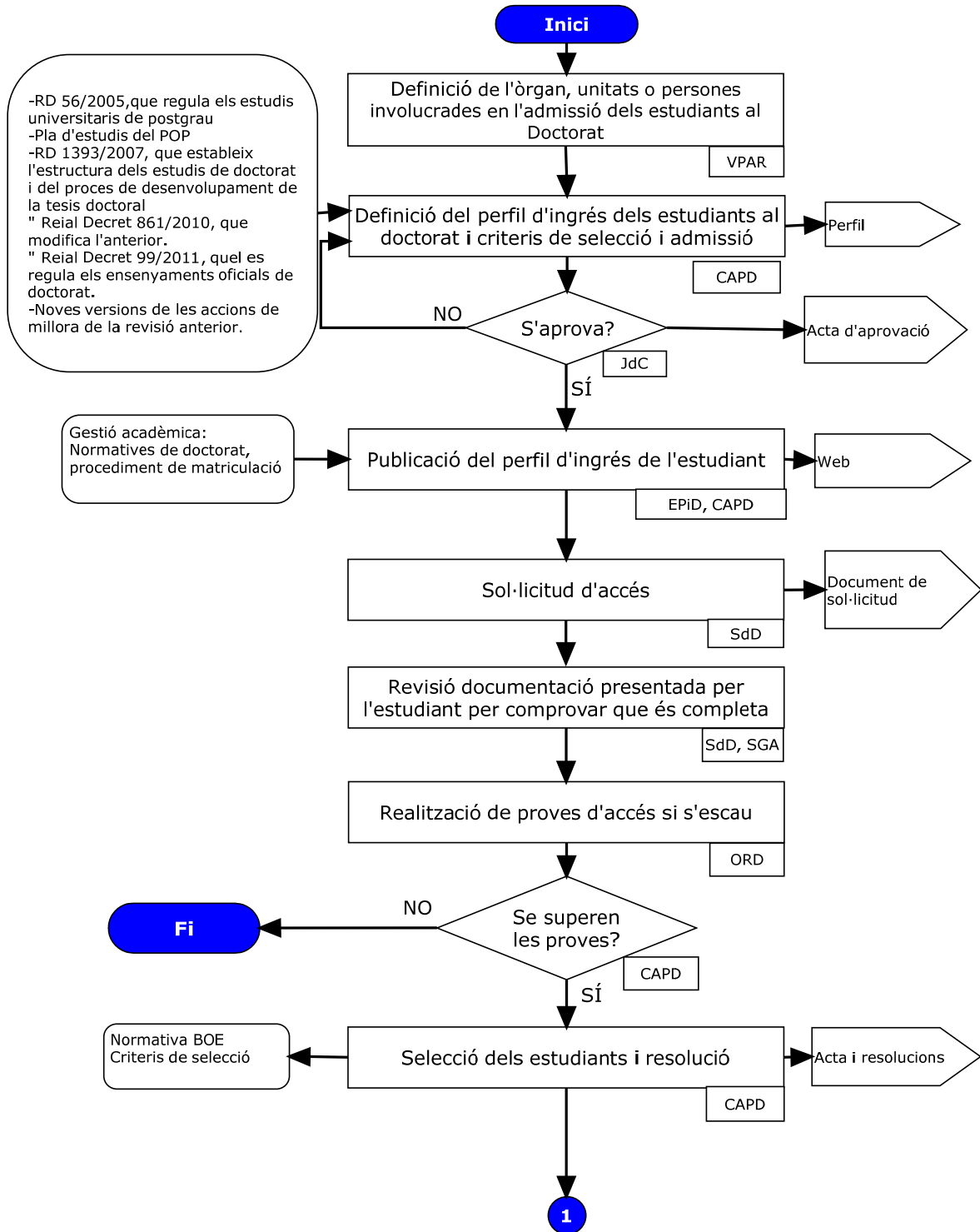



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

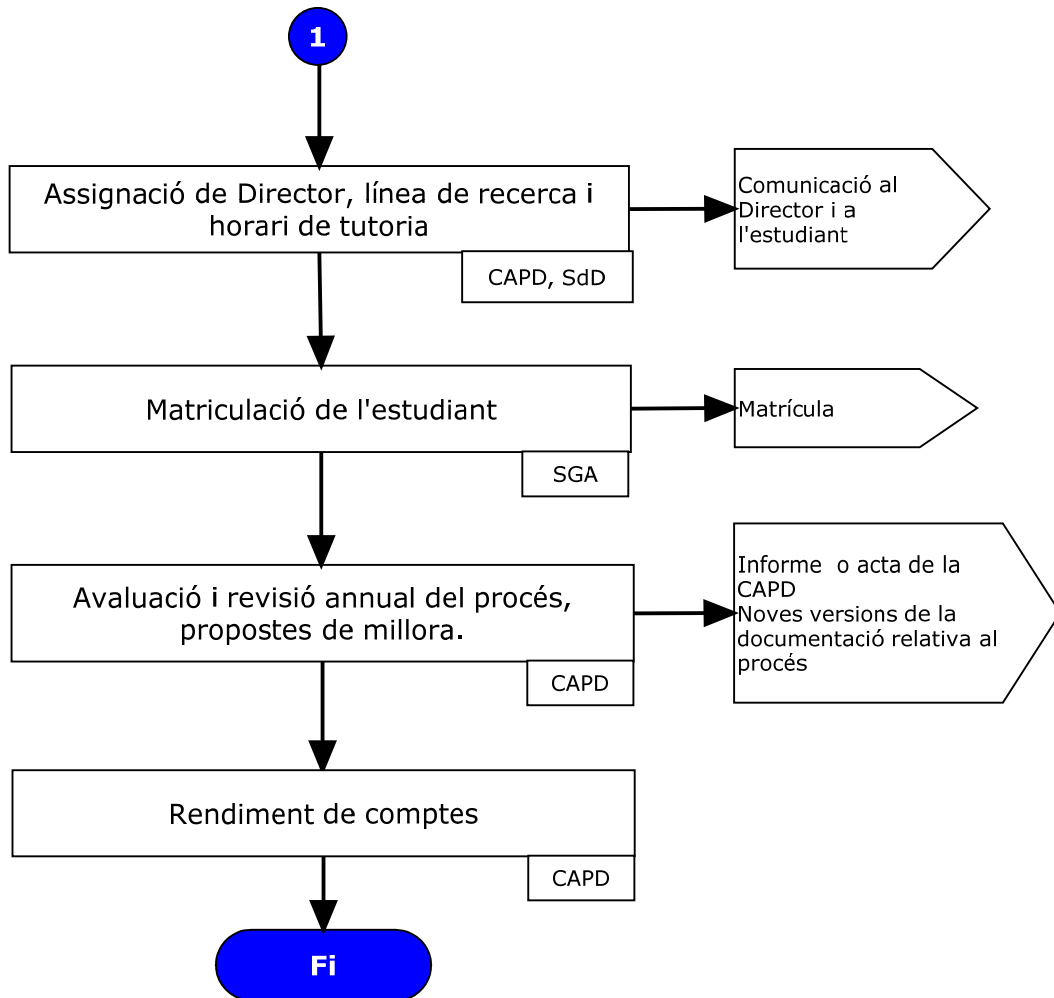
MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT


P.1.2-01.c PROCÉS DE SELECCIÓ, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ D'ESTUDIANTS DE DOCTORAT

Escola de Postgrau i Doctorat




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



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)

VERSIÓ	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
1.0	24/11/2010	e, f, g, h, i, j, k, n	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, h, i, l, m, o	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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 és establir la manera com 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 són 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 (EdC) i el Coordinador del Pla d'Acció Tutorial (CPAT), 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 del Centre (EdD) 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 són:

- Dues reunions anuals, una de preparativa i formativa a principis de curs i una a finals de seguiment i avaluació de les tutories acadèmiques. En aquestes reunions participen:

- Tutors dels ensenyaments.
- Coordinador del PAT (CPAT).
- Tècnic de Suport a Qualitat Docent (TSQD).

- Valoració sobre la tutoria acadèmica en l'informe de seguiment del centre. Els agents que intervenen són:

- TSQD: estructura la informació i les evidències necessàries en l'informe d'avaluació.
- Responsable de Tutories del centre, el Coordinador del PAT (CPAT): realitza una valoració global de les tutories acadèmiques i proposa millores.
- Les evidències de les quals es parteix per realitzar l'informe anual són:
 - Actes de les reunions 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.
 - Satisfacció dels estudiants.
 - Valoració dels tutors.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **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:

- Les dues reunions anuals de seguiment i avaluació de la tutoria acadèmica a nivell de titulació, on participen tutors i responsables d'ensenyament.
- I la valoració anual sobre la tutoria acadèmica en l'informe de seguiment del centre que fa el Coordinador del PAT (CPAT).

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/na 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

- Actes de les reunions amb la Coordinació del PAT i els tutors.
- 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 i dels tutors.
- Pla d'Acció Tutorial URV.
- Pla d'Acció Tutorial Centre.
- Sessions de prematrícula als alumnes de nou accés.
- Jornada d'Acollida a la FTG.
- Activitats organitzades dins de cada ensenyament de grau del centre.

2. Sortides

- Alumnes orientats.

3. Usuaris

- Alumnes.

4. Propietari / Gestor


- Equip de Direcció de la FTG / Coordinador del Pla d'Acció Tutorial de la FTG

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.

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

- **Equip de Direcció del Centre (EdD):**
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.
Participar en el PAT en aquells temes que són de la seva responsabilitat (prematrícula, sessió d'acollida, informació sobre l'itinerari curricular, sobre mobilitat i sobre les sortides professionals)
Participar en la Jornada d'Acollida.
- **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.
- **Coordinadors de Pràctiques Externes:**
Organitzar i participar en les sessions informatives del PAT programades a segon i tercer curs.
Atenció personalitzada als alumnes de l'assignatura.
- **Coordinadors de Treball Fi de Grau:**
Organitzar i participar en les sessions informatives del PAT programades a tercer curs.
Atenció personalitzada als alumnes de l'assignatura.
- **Secretaria del Centre (SdC):**
Participar en les sessions d'acollida.
- **Servei de Recursos Educatius (SRE):**
Participar en les sessions d'acollida.
- **Biblioteca del Centre (BC):**
Participar en les sessions d'acollida.
- **Tècnic de Suport al Deganat (TOSD):**
Dissenyar les accions d'acollida, portes obertes i orientació.
Preparar els materials de suport.
Difondre la informació.
- **Becari d'Atenció a la Comunitat Universitària (BACU):**
Participar en les sessions d'acollida, portes obertes i orientació.
Donar suport en el disseny de les accions d'acollida i en la preparació del material.
- **Tutors acadèmics:**
Fer el seguiment i acompanyament de l'alumne al llarg del grau.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.a PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT (GRAU)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **Tutors acadèmics de les assignatures de Pràctiques Externes:**
Fer el seguiment i acompanyament de l'alumne.
Avaluar les pràctiques.
- **Tutors acadèmics de l'assignatura de Treball i de Grau:**
Fer el seguiment i acompanyament de l'alumne.
Avaluar el Treball Fi de Grau.
- **Degà/na:**
Informar del rendiment de comptes del desenvolupament i avaluació de les accions d'orientació a la Junta de Centre.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport a Direcció (TOSD):**
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent:**
Col·laborar amb el Responsable del PAT en el disseny, implantació i millora del Pla d'Acció Tutorial del Centre.
Assegurar i administrar (emetre, ordenar, estructurar, recollir i guardar) les evidències d'aquest procés.
Recolzar el centre per a dur a terme el procés de garantia de qualitat.
- **Centre d'Atenció a l'Estudiant:**
Captació dels estudiants.
Valoració de les jornades de portes obertes.
- **Estudiants:**
Assistir, participar i valorar la tutoria acadèmica.

g. Compromisos de qualitat


- Realitzar sessions d'acollida a l'inici de curs.
- Tenir disponible, als canals adients, el programa de la sessió d'acollida.
- Publicar el Pla d'Acció Tutorial a la web del Centre.
- Revisar anualment el PAT per tal de millorar-lo.
- Valorar anualment el funcionament de la tutoria acadèmica en el marc de l'informe de seguiment del centre.
- Vetllar per la participació dels alumnes en el PAT.
- Mantenir la web actualitzada.

h. Indicadors

- Participació en la tutoria acadèmica.
- Participació en les sessions informatives.
- Índex de satisfacció dels estudiants amb les accions programades per la URV.

i. Evidències

- Document Pla d'Acció Tutorial.
- Guia del centre.
- Web, tríptics.
- Informe de seguiment de centre.

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic.

k. Documentació addicional

- Models d'enquestes de satisfacció dels estudiants i de valoració dels tutors.

l. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Docència URV
- Pla d'Acció Tutorial URV
- Pla d'Acció Tutorial Centre

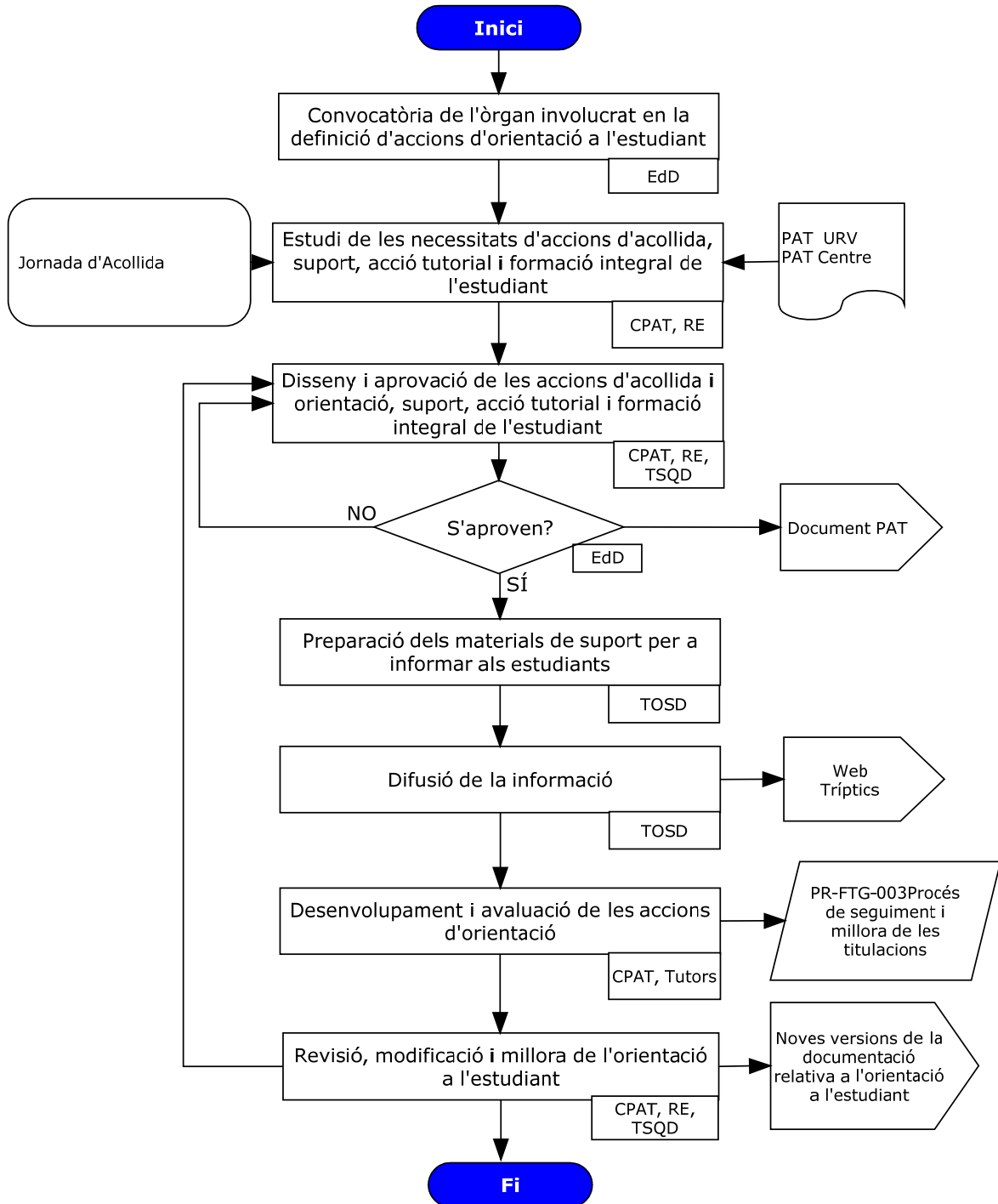
m. Normativa relacionada


- Reglament del Centre
- Estatut de la URV
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Moodle: espai e-tutories
- Enquestes
- Web del Centre


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	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

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
1.0	24/11/2010	f, g, h, i, j, l, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f, h, i, m, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, h, i, k, m, o	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	---------------------------------

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 com 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.

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, 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'Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD), l'Equip de Direcció (ED) i la Coordinació del Màster i del Doctorat 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 també a través de la valoració sobre la tutoria acadèmica en l'informe de seguiment del centre que fa el Coordinador del PAT (CPAT).
- **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, a nivell de màster. Referent a l'Acció Tutorial, la coordinació de màster, o persona designada per ell, és l'encarregada de la gestió, supervisió, avaluació i millora de les tutories acadèmiques de les seves titulacions de màster. El coordinador elabora l'informe de seguiment anual on es detalla el procés d'avaluació final del procés.
- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**
 El degà informa dels resultats del procés a la Junta de Facultat. El Centre i l'Escola de Postgrau i Doctorat procediran a publicar i difondre la informació relativa al seguiment dels alumnes pels canals habituals els seus resultats.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	---------------------------------

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Pla de captació URV - EPiD
- Accions de captació de la FTG
- Accions de captació dels Departaments
- Informació de matrícula
- Noves versions del procés d'orientació

2. Sortides

- Alumnes orientats.

3. Usuaris

- Alumnes.

4. Propietari / Gestor

- Equip de Direcció / Membre delegat de l'Equip de Direcció encarregat de coordinar l'Acció Tutorial (Coordinador/a de Màster).


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 del Centre (EdD):**
 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.
- **Coordinador de Màster (CM):**
 Definir, dissenyar, desenvolupar i valorar les accions d'orientació a l'estudiant.
 Tutoritzar els estudiants de màster.
 Estudiar les necessitats d'acció d'acollida, suport i tutoria.
 Preparar els materials de suport.
 Difondre la informació.
 Desenvolupar i avaluar les accions d'orientació.
- **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.
- **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.


 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

Organitzar les activitats transversals de formació en temes generals de recerca, i altres habilitats pròpies d'un doctorat i de competències nuclears de postgrau. Responsabilitzar-se del procés de difusió dels programes de doctorat, de la captació de graduats i de l'atenció i la informació als investigadors en formació. Informar als doctorands sobre les sortides professionals i fer el seguiment de la seva ocupabilitat.

- **Coordinador del Programa de Doctorat (CPD):**
Establir el sistema de supervisió i seguiment dels doctorands.
- **Tutors acadèmics de les assignatures de Pràctiques Externes:**
Fer el seguiment i acompanyament de l'alumne.
Avaluar les pràctiques.
- **Tutors acadèmics de l'assignatura de Treball i de Grau:**
Fer el seguiment i acompanyament de l'alumne.
Avaluar el Treball Fi de Grau.
- **International Center (IC).**
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.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Secretaria del Centre (SdC):**
Proporcionar els llistats dels estudiants de nou ingrés al Coordinador del Màster.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Difondre la informació.
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Degà/na:**
Informar a la Junta de Centre.
- **Equip de Direcció del Centre (EdD):**
Aprovar el disseny de les accions d'acollida i orientació.

g. Compromisos de qualitat

- Realitzar jornada de portes obertes de màster.
- Realitzar tutoria de prematrícula.
- Realitzar sessió d'acollida a l'inici del curs.
- Ajustar el procés d'orientació al principi d'eficàcia administrativa.
- Valorar anualment el funcionament de la tutoria acadèmica en el marc de l'informe de seguiment del centre.
- Mantenir la web actualitzada.

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	---	--

h. Indicadors

- Número d'accions programades de captació de postgrau (Pla de captació URV - Accions del Centre d'Atenció als Estudiants (CAE)).
- Número d'accions de captació de postgrau pròpies de la FTG, dels Coordinadors de Màster.
- Número d'alumnes preinscrits tutoritzats.
- Número d'assistents a la sessió d'acollida.
- Índex de satisfacció dels estudiants amb les accions programades.

i. Evidències

- Web de la FTG, de la URV i de l'International Center
- Guia de Centre
- Informes de seguiment del centre

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic.
- Calendari de preinscripció, admissió i matrícula del SGA.

k. Documentació addicional

- Models d'enquestes
- Material de difusió de captació, preinscripció, admissió, matrícula i seguiment.

l. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Docència URV.
- Pla de captació URV.
- Pla de captació dels Departaments.

m. Normativa relacionada

- Reglament de la FTG
- Estatut URV
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Moodle
- Enquestes

o. Diagrama de flux del procés

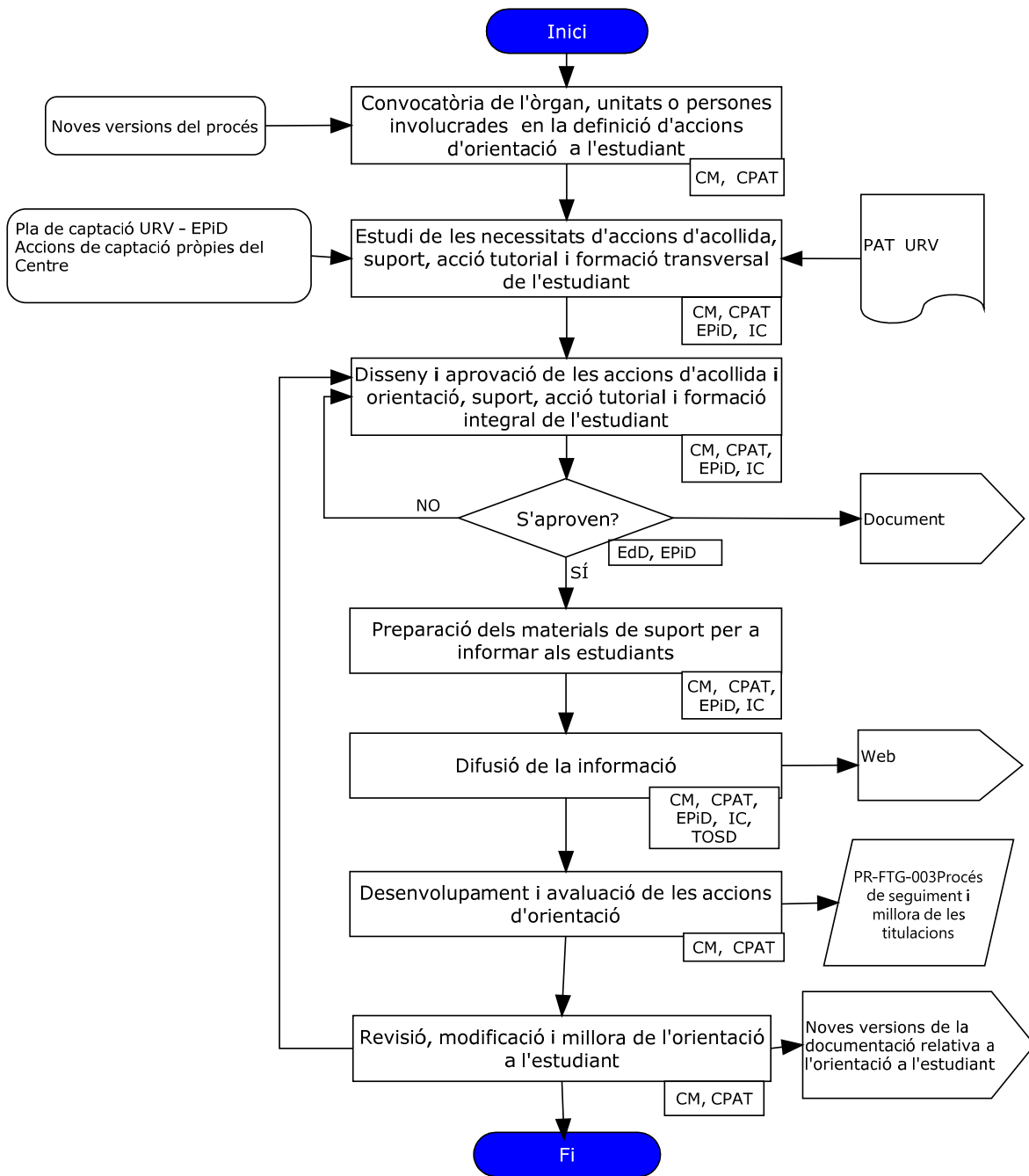



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

P.1.2-02.b PROCÉS D'ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT DE POSTGRAU


Facultat de Turisme i Geografia



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT

VERSIO	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
1.0	24/11/2010	e, f, g, h, k, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	d, e, f, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, h, i, k, l, m, n, o	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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 de la FTG: 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.

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

El control, revisió periòdica i millora del procés es realitza per part de la Facultat de Turisme i Geografia de la URV, 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. S'informa als Departaments implicats de les qüestions derivades dels informes on tenen competència perquè iniciïn les accions correctives i de millora. Posteriorment es presenten els informes a la Junta del Centre. Anualment, el RE o CM i el/la Responsable del Sistema Intern de Garantia de Qualitat (SIGQ) 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	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

D'altra banda, poden formular-se accions de millora com a 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, la Normativa d'aplicació i seguiment dels resultats dels processos d'avaluació dels ensenyaments i serveis.

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 l'Equip de Direcció del Centre, que aprova els itineraris i grups d'activitats i els departaments, que assignen 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 de la guia docent de l'ensenyament, els resultats de l'avaluació dels assoliments i l'anàlisi de la satisfacció dels estudiants.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Calendari i Criteris del Pla d'Ordenació Acadèmica (POA)
- Procés d'avaluació de cada assignatura
- Informes de seguiment de les titulacions
- Guies Docents
- Plans de Treball
- Treballs fi de grau
- Treballs fi de màster

2. Sortides

- Alumnes titulats

3. Usuaris

- Alumnes

4. Propietari / Gestor


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

5. Agents d'Interès


- Estudiants
- PAS
- PDI
- 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 unitats administratives i de gestió. Per a cada cas, es defineixen a continuació les responsabilitats concretes.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-03 PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **Responsable d'Ensenyament (RE) / Coordinador de Màster (CM):**
Elaborar itineraris.
Analitzar els assoliments del 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 detectar i sol·licitar modificacions.
Revisar, modificar i millorar el procés de desenvolupament de l'ensenyament.
Fer el seguiment de la implantació de les accions planificades i aprovades.
- **Responsable del Sistema Intern de Garantia de Qualitat (RSIGQ):**
Fer el seguiment de la implantació de les accions planificades i aprovades.
- **Coordinador/a de PAT:**
Identificar les accions de millora derivats de l'informe anual elaborat dins del marc del PAT.
- **Equip de Direcció del centre (EdD):**
Prendre les decisions sobre el funcionament i millora del procés.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Publicar l'oferta formativa de les titulacions del centre.
Sol·licitar cobertura docent als departaments implicats.
Carregar informació a UXXI i sincronitzar amb DOCnet.
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Director de Departament (D.Dept):**
Assignar la cobertura docent a les assignatures.
Aprovar l'assignació docent.
- **Coordinador d'assignatura (CdA):**
Elaborar la guia docent a través de DOCnet.
Enviar a seguiment i publicar el Pla de Treball de cada assignatura que coordina.
Desenvolupar la docència de cada assignatura: activitats teòriques, pràctiques i avaluació.
- **Degà/na:**
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	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **La Junta de Centre (JdC):**
Aprovar els itineraris curriculars de grau i màster.
- **Departament (Dept):**
Aprovar la Cobertura força docent.
Vetllar per la coherència del procés d'ensenyament - aprenentatge en el sí de la titulació.
Indicar el coordinador de cada assignatura per elaborar la Guia Docent
- **Professors**
Desenvolupament de l'activitat d'ensenyament-aprenentatge.

g. Compromisos de qualitat

- Mantenir actualitzada la web.
- Elaborar anualment els Informes de seguiment de les titulacions i l'Informe de centre

h. Indicadors

- Taxes de rendiment acadèmic.
- Taxa d'interrupció dels estudis.
- Taxa d'abandonament del sistema universitari.
- Taxa d'èxit.
- Taxa de graduació
- Mitjana d'alumnes per grup.
- Resultats de satisfacció d'alumnes

i. Evidències


- Universitas XXI.
- Guia docent de Titulació (DOCnet).
- Campus Virtual de la URV (Moodle).
- Plans de Treball.
- Instruments d'avaluació.
- Actes d'avaluació.
- Custòdia d'exàmens.
- Informe anual de la titulació.
- Informe de centre.
- Resultats de formació.
- Resultats enquesta egressats.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic

k. Documentació addicional

- Enquesta per a cada assignatura de màster
- Enquesta per a la coordinació de cada màster
- Enquestes satisfacció FTG:
 - Prematrícula, matrícula i acollida
 - Satisfacció global ensenyament
 - Satisfacció Pràctiques Externes
 - Satisfacció Treball Fi de Grau

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

I. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Docència URV.
- Calendari i Criteris POA.
- Guies docents de les diferents assignatures de la titulació (DOCnet).
- Campus Virtual de la URV (Moodle).
- Instruments d'avaluació.
- Custòdia d'exàmens.
- Informe anual de la titulació.

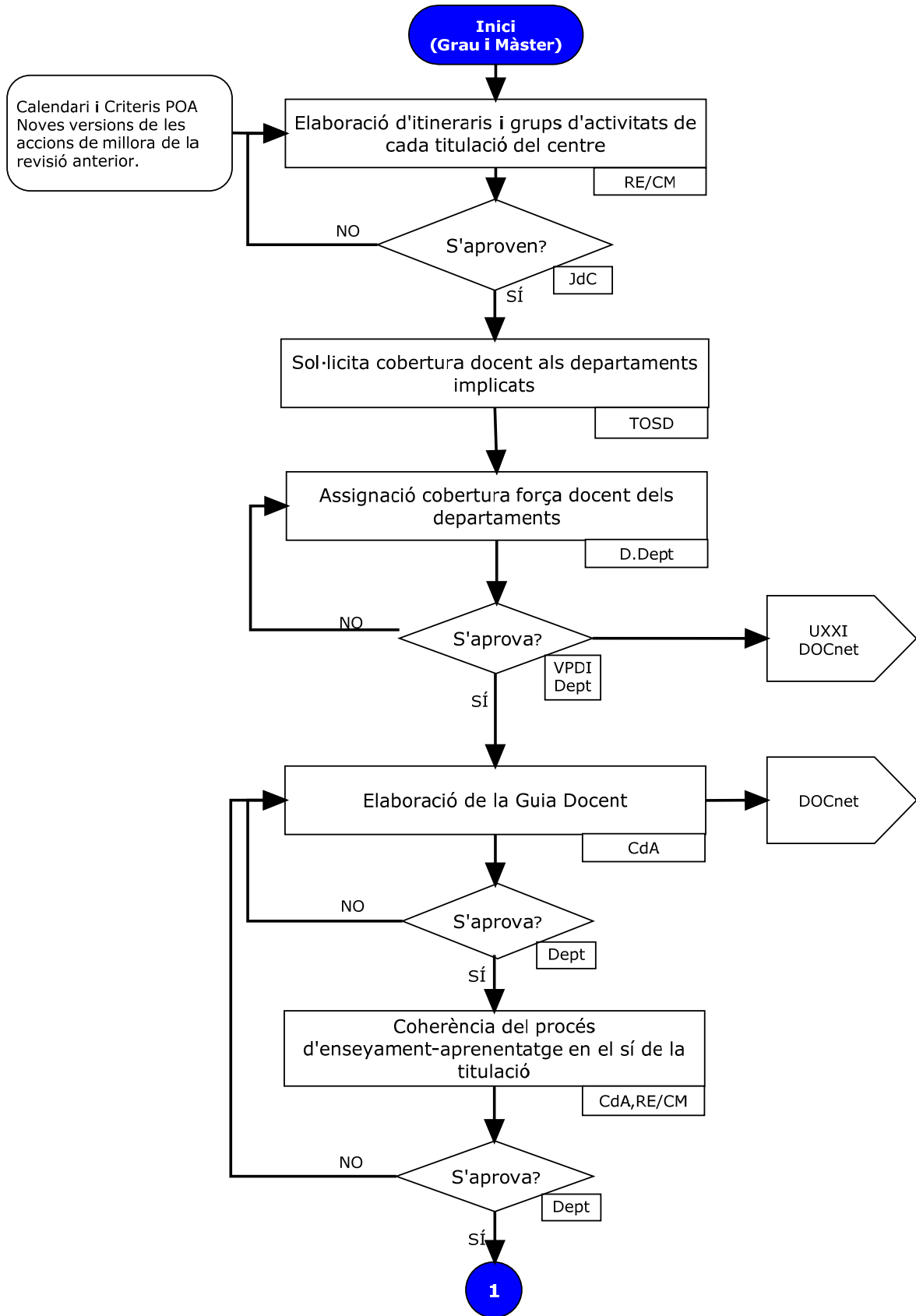
m. Normativa relacionada

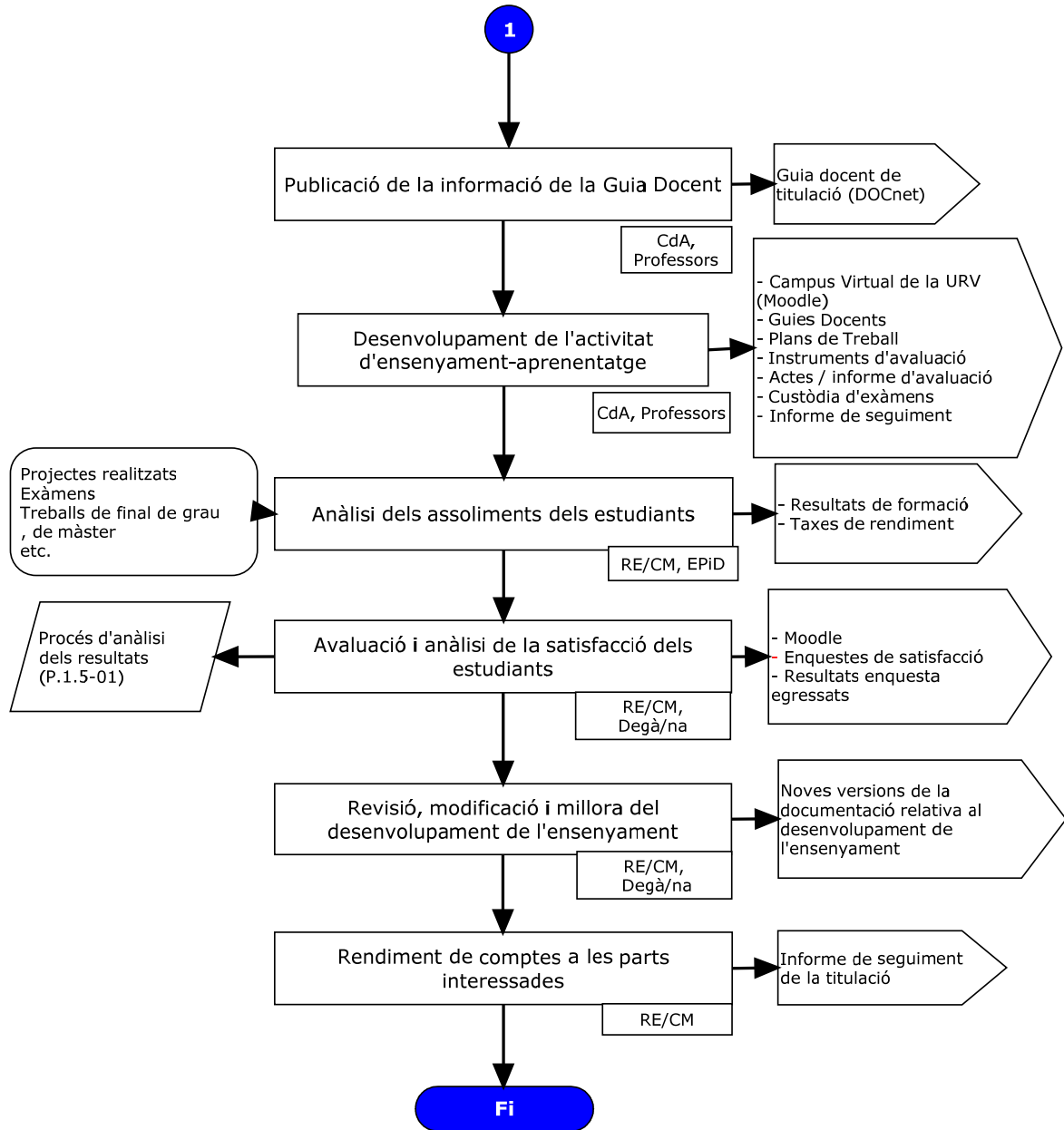
- Normatives d'activitat universitària vigents.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Moodle
- DOCnet
- UXXI
- SÍNIA

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	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

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	22/04/2009		Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat
1.0	24/11/2010	d, e, f, g, i, k, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f, k, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, h, i, m	Comissió Qualitat FTG

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	---	--

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 com els centres de la URV defineixen, revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb les accions de mobilitat d'estudiants de grau, màster.

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'International Center (IC) de la URV són els responsables de recollir i analitzar la informació per a definir els objectius i les polítiques relatives a la mobilitat dels estudiants.

L'IC 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'IC planifica les activitats de mobilitat.

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

L'IC, a nivell institucional, i el Coordinador de Mobilitat de Centre amb el suport de l'Oficina de Suport al Deganat, a nivell de la Facultat de Turisme i Geografia, són els responsables de la difusió, dels tràmits i del seguiment dels programes gestionats. A partir dels acords previs de reconeixement de crèdits, els Responsables d'Ensenyament (que també són els Coordinadors de Mobilitat dels graus) fan el reconeixement acadèmic de les activitats realitzades pels estudiants.

El Vicerectorat de Postgrau i Relacions Internacionals, l'IC i la Unitat d'Internacionalització mesuren i analitzen la satisfacció dels estudiants, i juntament amb el Coordinador de Mobilitat de l'ensenyament, 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, l'IC i la Unitat d'Internacionalització 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.

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

Finalment, l'IC 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

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

Relacions Internacionals rendeix comptes al Consell de Govern, on estan representats els diferents agents d'interès. La FTG 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.
- *Learning 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 la FTG i altres universitats.
- Alumnes participants en programes de mobilitat.

3. Usuaris / Clients

- Estudiants / Universitats signants dels convenis.

4. Propietari / Gestor

- I Center, Coordinadors de Mobilitat de la FTG (Responsables d'Ensenyament).

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.
- **Vicerektorat 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.
Revisar, modificar i millorar les accions de mobilitat.
Rendir comptes de l'activitat de mobilitat al Consell de Govern.
- **Degà/na:**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de la mobilitat de l'estudiant a nivell de centre.
- **Equip de Direcció del Centre (EdD)**
Definir els objectius i política internacional del centre.

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	---	---

- **Vicedegà/na del Centre, Responsable de les Relacions Internacionals del Centre (RRIC):**
 Executar les decisions preses per l'Equip de Direcció del Centre en les qüestions relatives al vessant internacional del centre.
 Proposar acords i convenis amb d'altres universitats.
 Revisió, modificació i millora de les accions de mobilitat
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
 Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat(TOSD):**
 Preparar materials de suport.
 Difondre la informació.
 Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
 Recollir les evidències d'aquest procés.
- **International Center (IC):**
 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.
 Contactar amb altres universitats.
 Gestionar 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.
- **Coordinadors de Mobilitat de l'ensenyament (CMC)/Responsables d'Ensenyament (RE):**
 Reconèixer acadèmicament els estudis / activitats realitzades pels estudiants.
 Proposar acords i convenis amb d'altres universitats.
 Preparar i difondre la informació dels programes de mobilitat a nivell de centre.
 Gestionar els tràmits de mobilitat a nivell d'ensenyament.
 Desenvolupar les activitats de recolzament a l'estudiant a nivell d'ensenyament.
 Fer el seguiment dels programes de mobilitat de l'ensenyament.
 Revisar, modificar i millorar les accions de mobilitat.
 Facilitar informació i indicadors per la Junta de Centre.
- **Secretaria de Centre (SdC):**
 Revisar la matrícula dels estudiants out.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

Introduir al programa Universitats les qualificacions obtingudes per l'estudiant out en la universitat de destí.

Realitzar les gestions relacionades amb la matrícula des estudiants in.

Facilitar les qualificacions obtingues pels estudiants in a la Coordinació de Mobilitat.

- **Centre d'Atenció a l'Estudiant (CAE):**
Difondre la informació.
- **Estudiant:**
Realitzar l'estada.
Complir amb l'acord acadèmic.
- **Servei de Gestió Acadèmica (SGA):**
Reconèixer acadèmicament els estudis / activitats realitzades pels estudiants.
- **Alumnes mentors:**
Participar en la convocatòria del Programa Mentor.
Donar suport als estudiants internacionals que tingui assignats durant la seva estada en al URV.
Participar en un cert nombre d'activitats i tasques que podrà reconèixer com a AUR (Activitats Universitàries Reconegudes).

g. Compromisos de qualitat

- Convocar reunions anuals entre l'IC i els Coordinadors de Mobilitat.
- Realitzar sessions informatives sobre la mobilitat del centre.
- Ús del moodle per gestionar la mobilitat out.
- Mantenir actualitzada la web del centre.

h. Indicadors:

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

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.
- Learning agreements.
- Noves versions de la documentació relativa als programes de mobilitat.
- Llistat d'alumnes que sol·liciten l'ajut de mobilitat IC.
- Resolució dels ajuts de mobilitat IC.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic.

k. Documentació addicional

- Paquet informatiu ECTS dels centres publicat a la Web del Centre Internacional: Informació sobre els coordinadors de mobilitat, descripció del centre, descripció dels ensenyaments, Itinerari curricular.

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	---	---

- Web de la FTG i de la URV.
- Tríptics, cartelleres d'anuncis.

I. Documentació de suport

- Models de convenis de mobilitat.

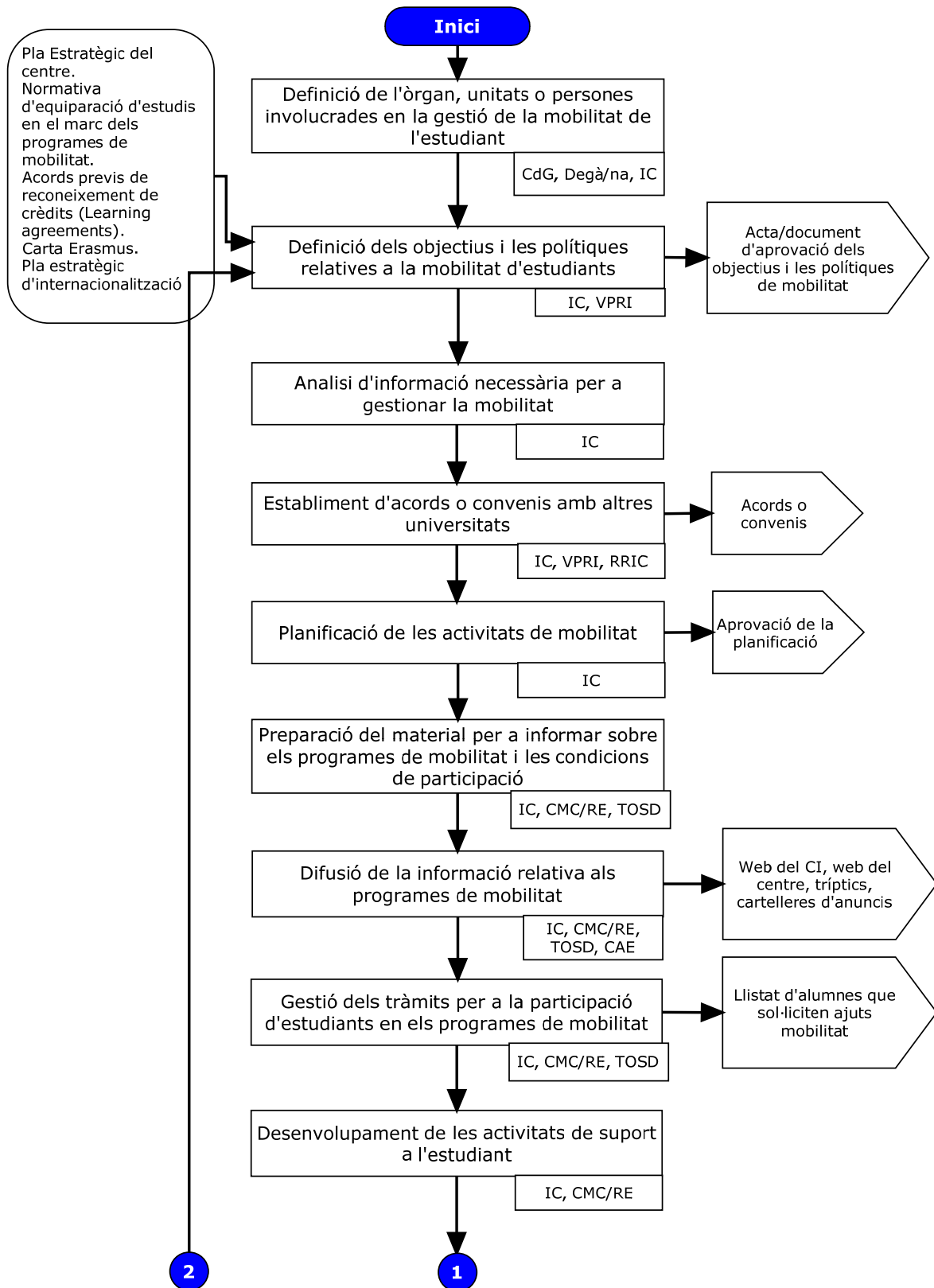
m. Normativa relacionada

- 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.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Web de mobilitat de l'IC: <http://www.urv.cat/mobilitat/index.html>

o. Diagrama de flux del procés

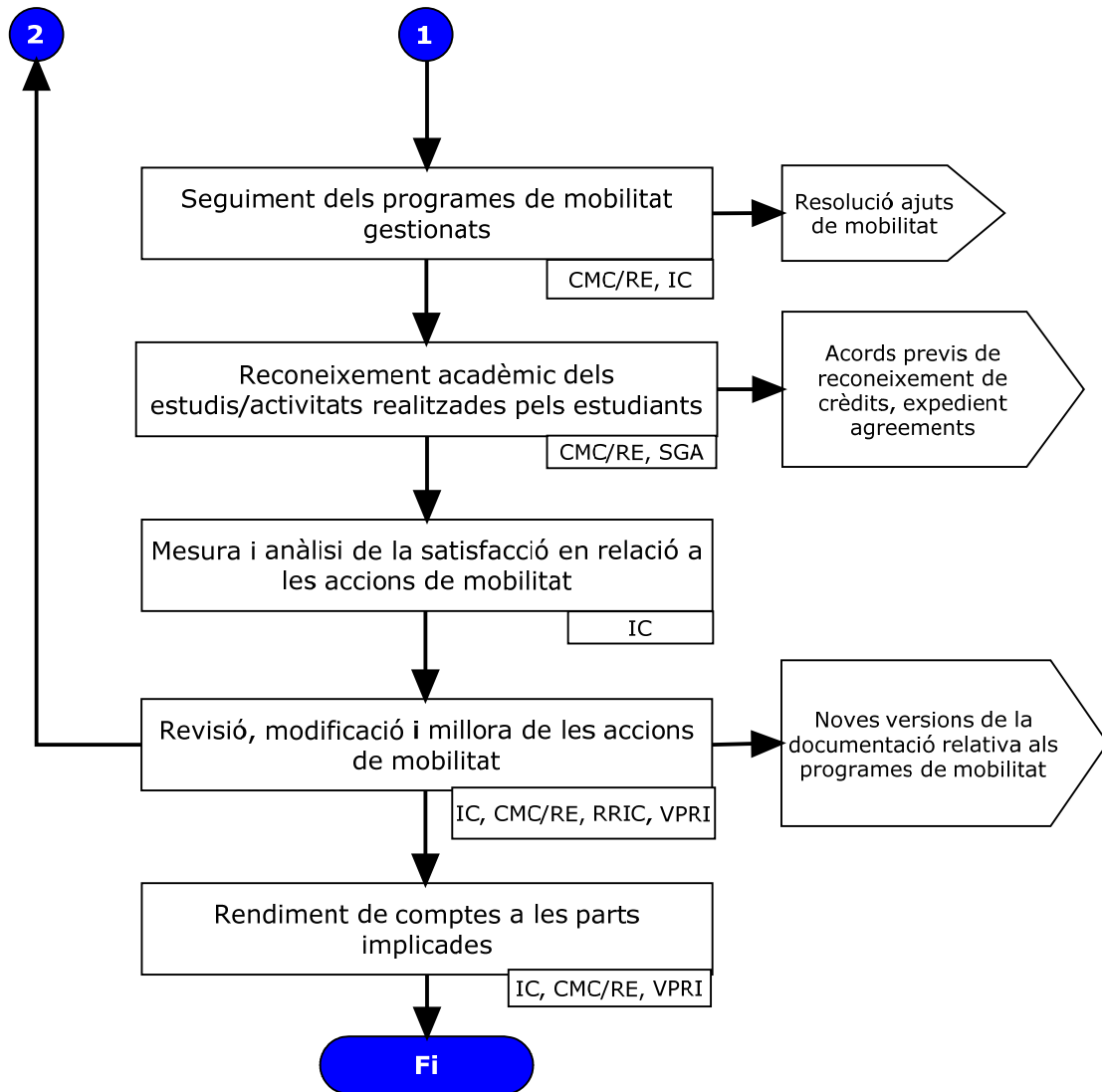





UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT
P.1.2-04 PROCÉS DE GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT


Facultat de Turisme i Geografia



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

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	22/04/2009		Comissió d'Assegurament de la Qualitat Doctorat
1.0	24/11/2010	f, i, j, k, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f, n, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, i, l, m	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	------------------------------------

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 com 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 del Centre (EdD) 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, per una banda, a través d'AQU Catalunya i per l'altra al propi centre quan els estudiants sol·liciten o recullen el títol a la secretaria, s'aprofita per passar una enquesta als egressats sobre la seva inserció laboral. Pel que fa a l'enquesta d'AQU el procés es du a terme de forma periòdica i AQU Catalunya, en col·laboració amb les universitats catalanes, compleix les necessitats de la Universitat: és un sistema de qualitat contrastat, 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 del Centre.

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

L'EdD planifica les actuacions dirigides a l'orientació professional en funció del context del Centre.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	------------------------------------

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

Finalment, l'Equip de Direcció del Centre, analitza la satisfacció, revisa, modifica i fa propostes de millora de les actuacions d'orientació professional.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Objectius del Pla d'Estudis de la Titulació.
- 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 del llocs on poden treballar els estudiants per sectors, etc...).
- Seguiment dels estudiants egressats mitjançant les enquestes (Secretaria del Centre).
- Consells Assessors.
- Contactes a través de les Pràctiques Externes.
- Estudis AQU d'inserció laboral dels estudiants.
- Enquesta de satisfacció de final de curs.
- Jornades de portes obertes
- Associacions professionals.

2. Sortides

- Document que recull la definició de les accions d'orientació.

3. Usuaris

- Estudiants.

4. Propietari / Gestor

- Equip de Direcció del Centre/ Membre delegat de l'Equip de Direcció per coordinar el Pla d'Acció Tutorial.


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 del Centre (EdD):**
 Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en l'orientació professional de l'estudiant.
 Analitzar la informació relativa al mercat laboral relacionada 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.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--


- **Secretaria de Centre (SdC):**
Seguiment dels egressats mitjançant les enquestes.
- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Preparar i difondre materials per informar sobre les actuacions d'orientació.
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic Suport a la Qualitat Docent (TSQD)**
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Escola de Postgrau i Doctorat (EPiD):**
Definir i planificar les actuacions dirigides a l'orientació professional.
Preparar i difondre 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.
Informar als doctorands sobre les sortides professionals i fer el seguiment de la seva ocupabilitat.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Definir les actuacions dirigides a l'orientació professional.
Participar en la sessió informativa sobre les sortides professionals de quart curs del PAT del Centre.
- **Tutors PAT:**
Fer el seguiment del projecte acadèmic i professional dels alumnes.
- **Becari d'Atenció a la Comunitat Universitària:**
Enllaç entre els alumnes i els serveis d'orientació laboral de la URV.
- **Coordinador de Màster (CM):**
Definir les actuacions dirigides a l'orientació professional.
- **Degà/na:**
Rendir comptes a la Junta de Centre.
- **Ocupadors:**
Participar en les activitats d'orientació previstes
Participar en la millora del procés

g. Compromisos de qualitat

- Elaborar, mantenir actualitzada l'enquesta als egressats.
- Garantir que els egressats responen l'enquesta quan recullen el títol.
- Mantenir la web actualitzada.

h. Indicadors:

- Número de tutors PAT.
- Número d'accions d'orientació professional.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-05 PROCÉS DE GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

i. Evidències

- Actuacions d'orientació.
- Els resultats de les enquestes als egressats.
- Informació penjada a la web del centre al respecte.

j. Calendari del procés

- No aplicable.

k. Documentació addicional

- Tríptics de l'ensenyament.
- Cartelleres d'anuncis amb les ofertes laborals i de pràctiques de les empreses del sector.
- Les enquestes que realitza la secretaria del centre als egressats.

l. Documentació de suport

- Llibre blanc de la titulació.
- Actes de reunions amb els Consells Assessors.
- Informes de les reunions amb empreses.
- Estudis AQU d'inserció laboral dels estudiants.
- Documentació de *l'EUA Council for Doctoral Education*.
- Documents informatius.

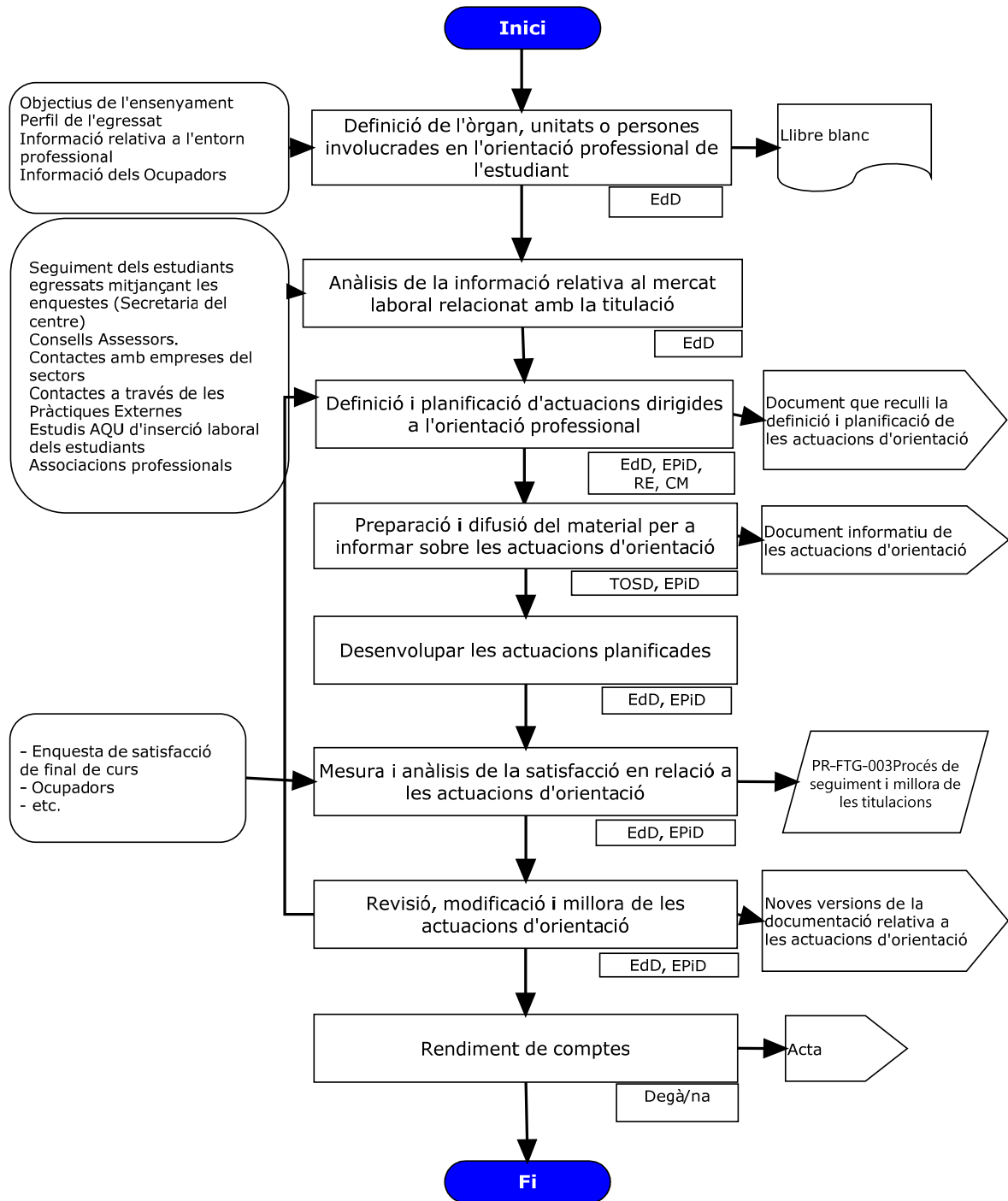
m. Normativa relacionada

- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Web de la FTG
- Espai moodle comuns de tutoria del centre per cada ensenyament de grau, espais moodle tutoria acadèmica
- Web URV servei OCUPACIÓ URV
- Web de l'Escola de Postgrau i Doctorat
- Web d'AQU Catalunya

o. Diagrama de flux del procés





UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI


MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES
EXTERNES (GRAU)

Facultat de Turisme
i Geografia

PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)

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
1.0	24/11/2010	e, f, g, m, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	f, g, l, n, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, h, i, k, m, o	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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 els 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 són els 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 propostes realitzades per les empreses i entitats col·laboradores de la Facultat, els coordinadors de pràctiques estableixen el conjunt final de propostes de projectes formatius de l'estada en pràctiques per realitzar les pràctiques.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

En finalitzar les pràctiques es reuneixen els tutors acadèmics de pràctiques externes i la coordinació per tal de detectar incidències i plantejar solucions, les quals són valorades posteriorment a nivell de Equip de Direcció de Centre. La Facultat és la responsable de mesurar i analitzar la satisfacció dels estudiants amb les pràctiques. Els resultats obtinguts es transmeten a l'Equip de Direcció.


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 Coordinació de pràctiques externes en base a les reunions amb els tutors acadèmics de pràctiques externes, 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. I n'informa a l'Equip de Direcció del Centre.

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

L'Equip de Direcció rendeix comptes davant la Junta de Centre, en la qual estan representades la majoria dels agents d'interès, dels resultats de les pràctiques

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la URV.
- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la FTG.
- Normes de funcionament intern de les assignatures de Pràctiques Externes de cada ensenyament de la FTG.
- Guies docents de les assignatures.
- Reglament de la FTG.
- 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 per la direcció del centre.
Aprovar la normativa de pràctiques externes dels estudiants de la FTG i les modificacions posteriors.
- **Equip de Direcció (EdD):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de les pràctiques externes.
Aprovar les normes de funcionament intern de les assignatures de Pràctiques Externes de cada ensenyament de la FTG.
Informar a la Junta de Centre.
Aprovar la planificació de les pràctiques (calendari, assignacions de tutors i de projectes formatius de l'estada en pràctiques).
Informar a la Junta de Centre de la valoració anual.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Vetllar pel bon funcionament de l'assignatura.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **Departaments:**
Designar els tutors acadèmics de pràctiques externes.
- **Coordinador/a de pràctiques:**
Elaborar i modificar les normes de funcionament intern de les assignatures de Pràctiques Externes de cada ensenyament de la FTG.
Elaborar i publicar la guia docent i el pla de treball de l'assignatura de Pràctiques Externes.
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 i a les empreses i institucions col·laboradores.
Difondre informació relativa a les pràctiques externes.
Es reuneix anualment i detecta incidències i planteja solucions a les mateixes.
Revisar, modificar i millorar les pràctiques.
Mantenir actualitzada la web.
- **Tutor/a acadèmic de pràctiques externes:**
Gestionar els annexos al conveni de cooperació educativa per desenvolupar programes de pràctiques externes.
Fer el seguiment, la valoració i l'avaluació 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).
Fer el seguiment, la valoració i l'avaluació de les pràctiques de l'alumne mitjançant reunions periòdiques.
- **Degà/na:**
Signar l'annex al conveni de cooperació educativa per desenvolupar programes de pràctiques externes
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Dipòsit dels convenis degudament signats i les seves modificacions.
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
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.

g. Compromisos de qualitat

- L'estudiant tindrà dret a unes pràctiques relacionades amb els coneixements adquirits en el programa formatiu.
- L'assignació de propostes de pràctiques als alumnes es farà seguint el calendari prèviament establert per a cada assignatura.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-06.a PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (GRAU)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- A cada estudiant se li assignarà un tutor acadèmic de pràctiques externes i un tutor de l'empresa que s'encarregaran 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 tres.
- Reunió anual de la Coordinació de les pràctiques externes amb els corresponents tutors de pràctiques externes per fer la valoració del curs.
- Posar a disposició dels agents d'interès, en la web del centre i en el moodle:
 - el llistat d'empreses col·laboradores, per curs
 - el llistat de propostes de pràctiques per curs
 - el llistat de les assignacions per curs
- Mantenir la web actualitzada.

h. Indicadors

- Número d'alumnes matriculats en la matèria de pràctiques externes.
- Número de propostes de pràctiques.
- Número d'annexos al conveni de cooperació educativa per desenvolupar programes de pràctiques externes.

i. Evidències

- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la FTG.
- Normes de funcionament intern de les assignatures de Pràctiques Externes de cada ensenyament de la FTG.
- Enquestes/qüestionari sobre la satisfacció de les pràctiques
- Definició dels continguts i requisits mínims de les pràctiques (DOCnet).
- Pla d'estudis.
- Actes del Consell de Direcció d'aprovació de qüestions relatives a les pràctiques.
- Document llistat de propostes de pràctiques.
- Calendari de pràctiques.
- FAQs alumnes i empreses.
- Document d'informació a empreses.
- Criteris d'avaluació.
- Annexes als convenis de cooperació educativa per desenvolupar programes de pràctiques externes.
- 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

- Llistat d'empreses col·laboradores per cursos.
- Formularis de propostes de pràctiques de les empreses.
- Document amb propostes de projectes formatius d'estada en pràctiques
- Formulari de dades personals d'alumnes.
- Calendari de pràctiques externes.

l. Documentació de suport

- Pla d'estudis de les titulacions de la Facultat de Turisme i Geografia.
- Quadern de pràctiques de l'alumne.
- Manual de pràctiques per a tutors.
- Document d'informació per a empreses.
- Normes de funcionament intern del pràctiques externes.
- Criteris d'avaluació del pràctiques externes.

 <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>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

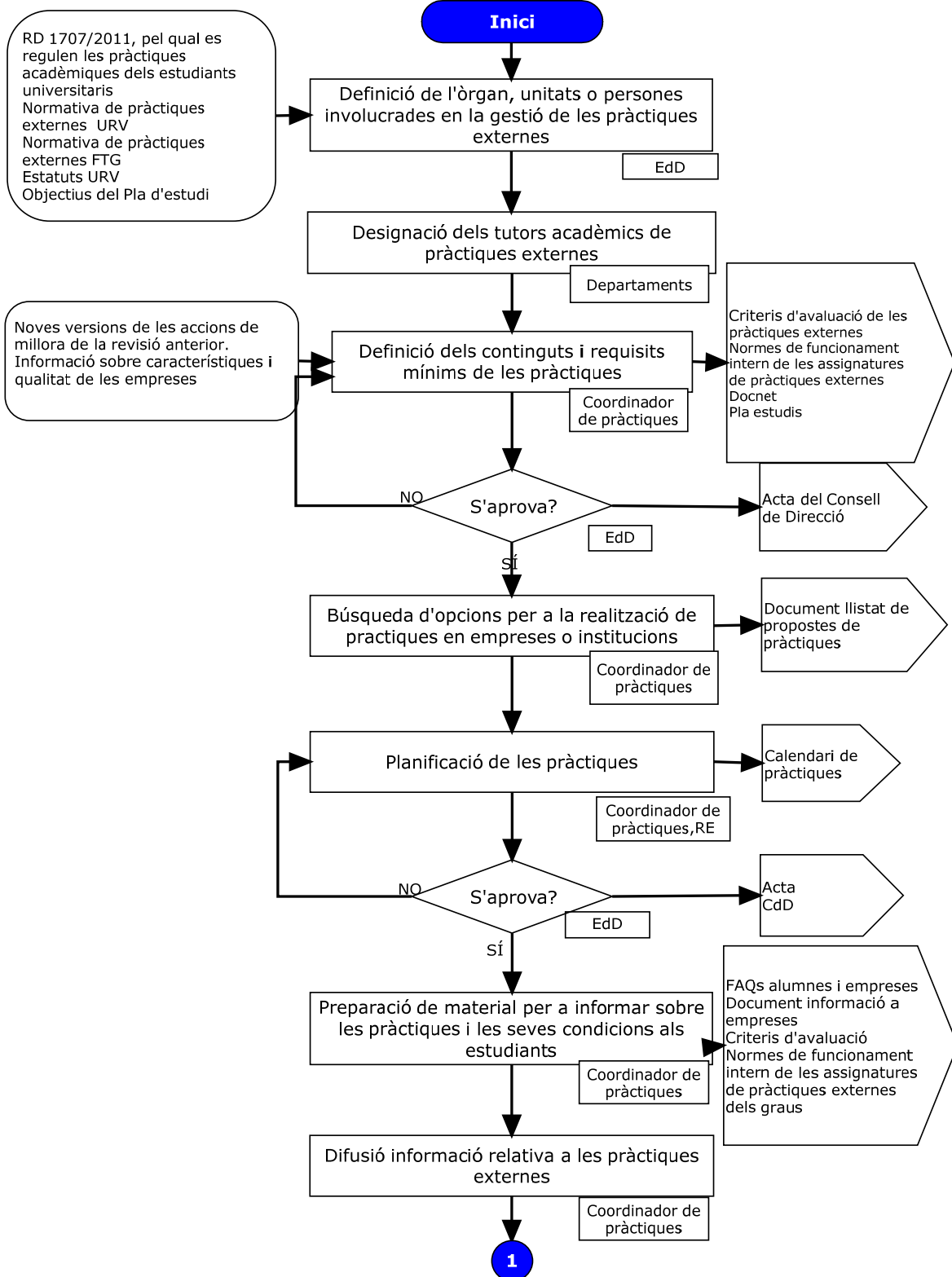
m. Normativa relacionada

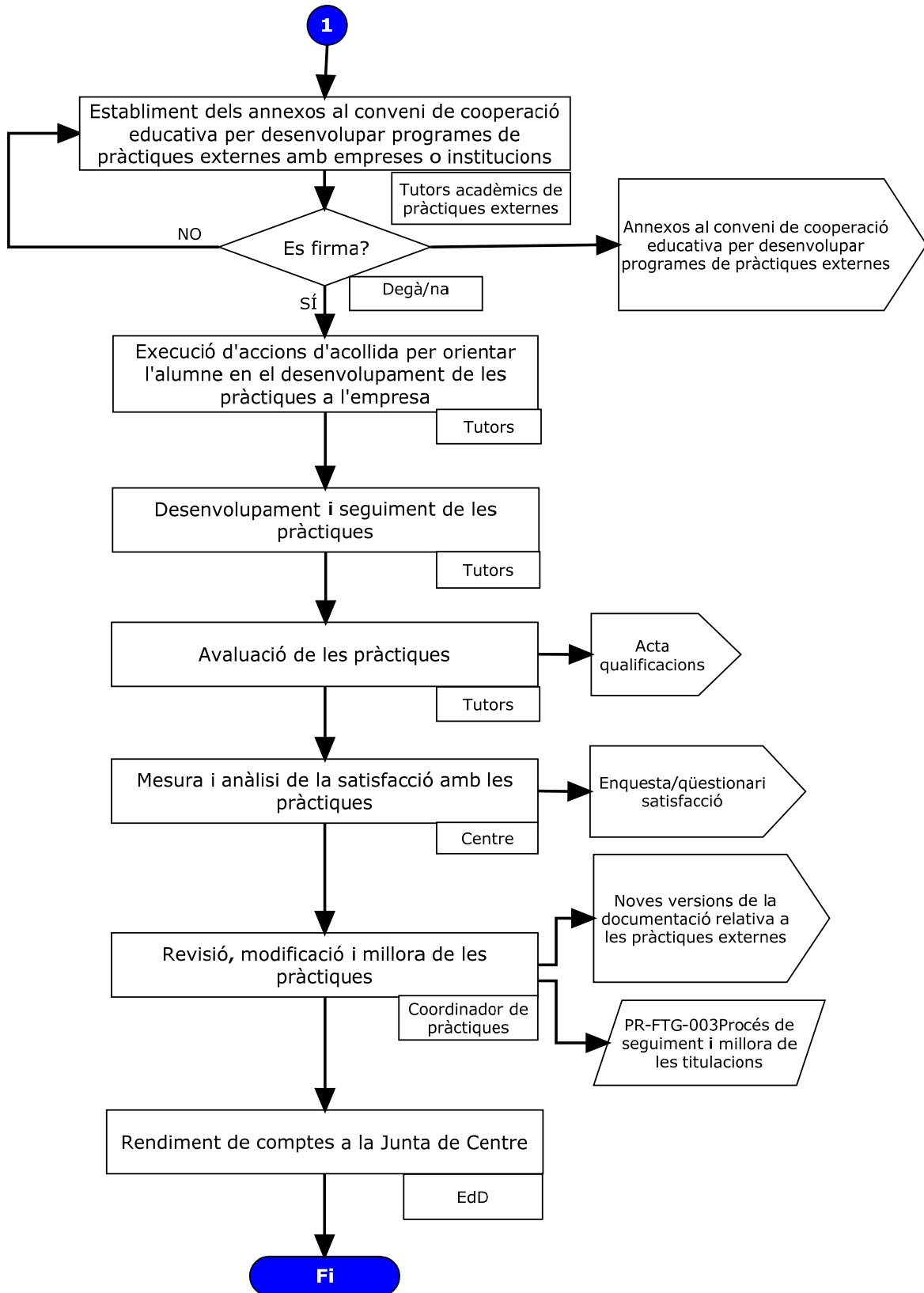
- Estatut de la URV.
- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la URV.
- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la FTG.
- Reial Decret 604/1996, de 15 d'abril sobre directrius generals pròpies dels plans d'estudi, mentre s'activa l'actual titulació.
- Reial Decret 1393/2007, de 28 d'octubre de 2007, pel qual es regulen els ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 28 d'octubre.
- Reial Decret 1707/2011, de 18 de novembre, pel qual es regulen les pràctiques acadèmiques externes dels estudiants universitaris.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Moodle
- Web de la FTG
- DOCnet

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)

Facultat de Turisme
i Geografia

PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)

VERSIO	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
1.0	24/11/2010	e, f, g, j, m, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	f, l, n, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, h, i, k, m, o	Comissió Qualitat FTG



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 l'estudiant al món laboral per tal que completi 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 Màster són els 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) i el Coordinador de Pràctiques Externes (CPE) busquen les opcions per a realitzar les pràctiques. S'intenta ajustar les propostes de pràctiques externes a les necessitats dels estudiats segons siguin els seus interessos.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

En finalitzar el procés de les pràctiques, es reuneixen els tutors acadèmics de pràctiques externes, el Coordinador de Pràctiques Externes (CPE) i el CM per detectar incidències i plantejar solucions. Aquestes es valoren i es plantegen a nivell de Equip de Direcció.

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 de Postgrau.

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

El CPE 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 CPE i el CM rendeixen 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 segons la forma 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)	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Pla d'estudis.
- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la URV.
- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la FTG.
- Normes de funcionament intern de les assignatures de Pràctiques Externes de cada ensenyament de la FTG.
- Guies docents de les assignatures.
- Manual per al tutor.
- Informació sobre les característiques de les empreses.
- Accions de millora de la revisió anterior.
- Noves versions de la documentació relativa a les pràctiques externes.

2. Sortides / Serveis que s'ofereixen

- Propostes de pràctiques / Estades de pràctiques dels alumnes.

3. Usuaris / Clients:

- Estudiants / Empreses.

4. Propietari / Gestor

- Coordinador de Màster i Coordinador de Pràctiques Externes.

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 per la direcció del centre.
Aprovar la normativa de pràctiques externes dels estudiants de la FTG i les modificacions posteriors.
- **Equip de Direcció (EdD):**
Definir l'òrgan, unitats o persones involucrades en la gestió de les pràctiques externes.
Aprovar les normes de funcionament intern de les assignatures de Pràctiques Externes de cada ensenyament de la FTG.
Informar a la Junta de Centre.
Aprovar la planificació de les pràctiques (calendari, assignacions de tutors i de projectes formatius de l'estada en pràctiques).
Informar a la Junta de Centre de la valoració anual.
- **Coordinació del Màster (CM):**
Coordinar el desenvolupament de les pràctiques externes juntament amb la Coordinació de Pràctiques Externes.
Definir els continguts i requisits mínims de les pràctiques.
Cercar opcions per a la realització de pràctiques en empreses o institucions.
Planificar les pràctiques.



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)

Facultat de Turisme i Geografia

Preparar i revisar el material per a informar sobre les pràctiques i les seves condicions als estudiants.

Difondre informació relativa a les pràctiques externes del màster.

Proposar els tutors acadèmics responsables de cada pràctica seguint les indicacions del departament.

Identificar els tutors de l'empresa responsables del seguiment de les pràctiques de l'estudiant.

Executar accions d'acollida per orientar l'alumne.

Establir convenis de col·laboració amb empreses o institucions.

Fer el seguiment i valoració de les pràctiques de l'alumne mitjançant reunions periòdiques.

Retre comptes a les parts implicades.

Revisar, modificar i millorar les pràctiques.

- **Coordinació de pràctiques externes de màster (CPE):**

Coordinar el desenvolupament de les pràctiques externes juntament amb la Coordinació del Màster.

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 i revisar el material per a informar sobre les pràctiques i les seves condicions als estudiants.

Difondre informació relativa a les pràctiques externes del màster.

Proposar els tutors acadèmics responsables de cada pràctica seguint les indicacions del departament.

Identificar els tutors de l'empresa responsables del seguiment de les pràctiques de l'estudiant.

Executar accions d'acollida per orientar l'alumne.

Establir convenis de col·laboració amb empreses o institucions.

Fer el seguiment i valoració de les pràctiques de l'alumne mitjançant reunions periòdiques.

Retre comptes a les parts implicades.

Revisar, modificar i millorar les pràctiques.

- **Departaments:**

Proposar els tutors acadèmics de pràctiques externes

- **Degà/na:**

Signar l'annex al conveni de cooperació educativa per desenvolupar programes de pràctiques externes

- **Tutor/a acadèmic de pràctiques externes:**

Gestionar els annexos al conveni de cooperació educativa per desenvolupar programes de pràctiques externes.

Fer el seguiment, la valoració i l'avaluació 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).

Avaluar i valorar l'estudiant sobre el desenvolupament de les seves pràctiques i l'adquisició de competències.

- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**

Dipòsit dels convenis, degudament signats, i les seves modificacions.



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)

Facultat de Turisme
i Geografia

Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.

- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
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.

g. Compromisos de qualitat

- L'estudiant tindrà dret a unes pràctiques relacionades amb els coneixements adquirits en el programa formatiu.
- L'assignació de propostes de pràctiques als alumnes es farà seguint el calendari prèviament establert per a cada assignatura.
- Hi haurà una figura docent que vetllarà pel correcte funcionament de les pràctiques.
- A cada estudiant se li assignarà un tutor acadèmic de pràctiques externes i un tutor de l'empresa que s'encarregaran de fer un seguiment de l'evolució de les pràctiques dutes a terme per l'alumne.
- El nombre mínim de reunions tutor acadèmic de pràctiques externes – estudiant durant el període de realització de les pràctiques serà de dos.
- Posar a disposició dels agents d'interès, en la web del centre i en el moodle:
 - el llistat d'empreses col·laboradores, per curs
 - el llistat de propostes de pràctiques per curs
 - el llistat de les assignacions per curs
- Mantenir actualitzada la web.

h. Indicadors

- Número d'alumnes matriculats a les assignatures de pràctiques externes.
- Número de propostes de pràctiques.

i. Evidències

- Manual per al tutor.
- DOCnet.
- Pla d'estudis.
- Actes del Consell de Direcció de qüestions relatives a les pràctiques.
- Calendari de les pràctiques.
- Document d'informació a les empreses.
- Document d'informació als alumnes.
- Enquestes/qüestionari sobre les pràctiques
- Annexes als convenis de cooperació educativa per desenvolupar programes de pràctiques externes.
- 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

- Qüestionari per saber els interessos dels estudiants.
- Document amb les propostes dels projectes formatius d'estada en pràctiques.
- Calendari de les pràctiques.



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES
EXTERNES (MÀSTER)

Facultat de Turisme
i Geografia

I. Documentació de suport

- Pla d'estudis de les titulacions de la FTG.
- Dossier informatiu per a les empreses.
- Manual de procediment del tutor.

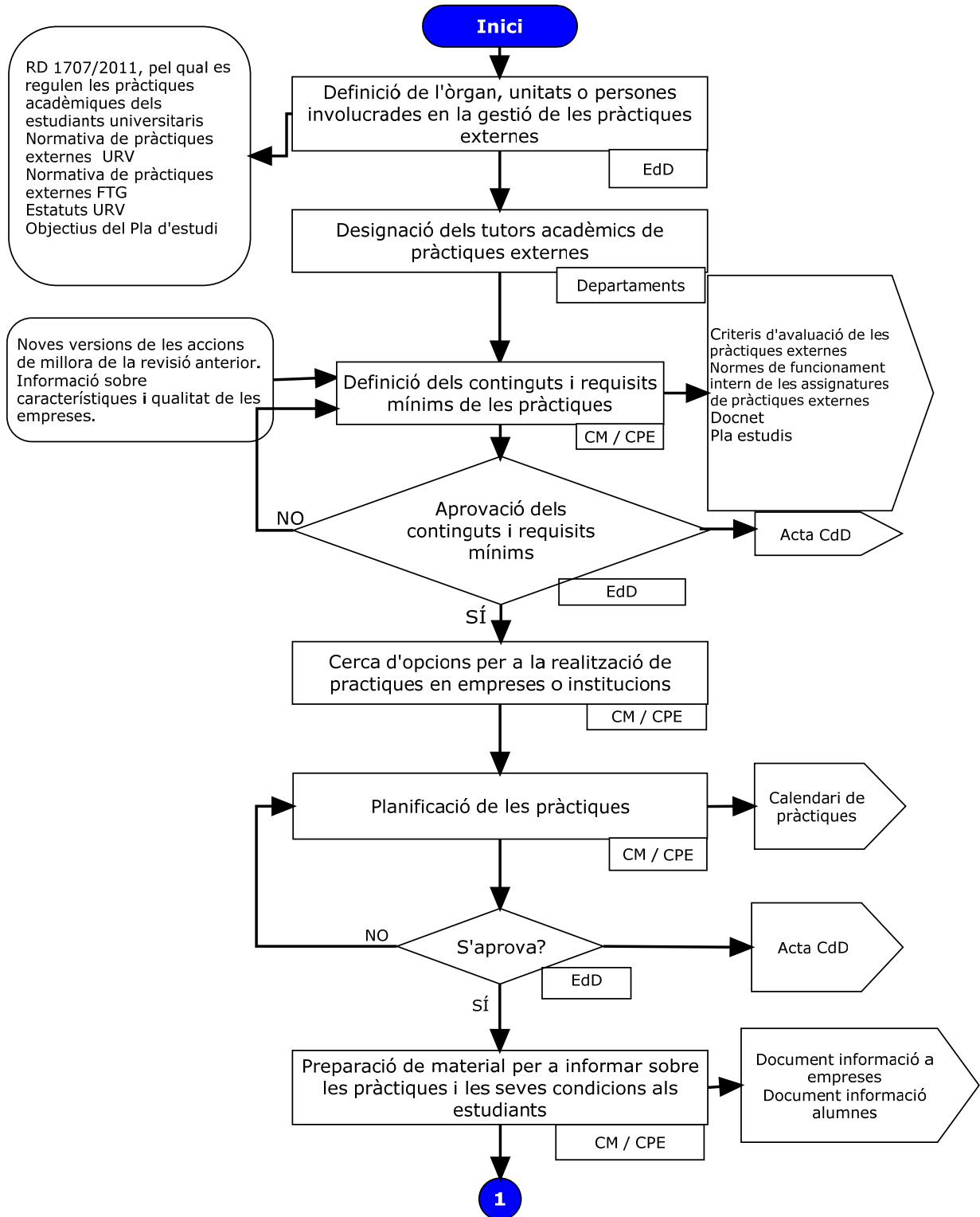
m. Normativa relacionada

- Estatut de la URV.
- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la URV.
- Normativa de pràctiques externes dels estudiants de la FTG.
- Normativa d'estudis de postgraus de la URV.
- Reial Decret 1393/2007, de 28 d'octubre de 2007, pel qual es regulen els ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 28 d'octubre.
- Reial Decret 1707/2011, de 18 de novembre, pel qual es regulen les pràctiques acadèmiques externes dels estudiants universitaris
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Moodle
- Web de la FTG
- DOCnet

o. Diagrama de flux del procés



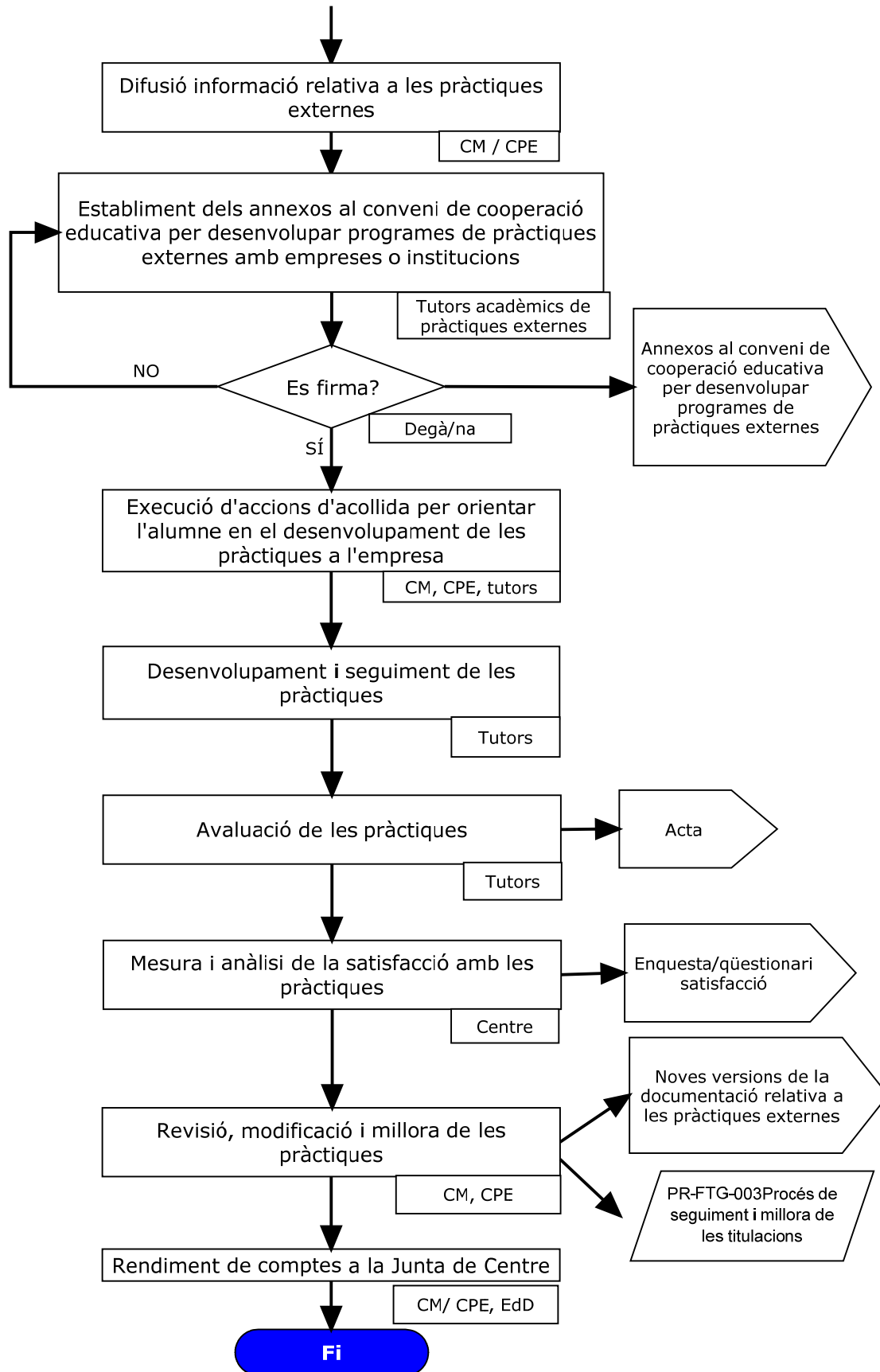



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

P.1.2-06.b PROCÉS DE GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES (MÀSTER)


Facultat de Turisme i Geografia



 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE FELICITACIONS, SUGGERIMENTS, INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS ESTUDIANTS DE GRAU I MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

PROCÉS DE GESTIÓ DE FELICITACIONS,
SUGGERIMENTS, INCIDÈNCIES I
RECLAMACIONS

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
1.0	24/11/2010	b, d, e, f, g, i, k, m, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f, g, m, n	TSQD
2.1	15/07/2015	d, f, h, i, k, m, n, o	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE FELICITACIONS, SUGGERIMENTS, INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS ESTUDIANTS DE GRAU I MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-07

b. Nom del procés

Procés de gestió de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions dels estudiants de grau i màster.

c. Tipus de procés

De suport.

d. Objectiu del procés

Establir la manera com els centres de la URV revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb la gestió de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions dels estudiants del centre.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions són els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

L'Equip de Direcció de la FTG és el responsable de definir el canal d'atenció de les felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions.

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 o coordinador de màster (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 de la FTG, l'Equip de Direcció analitzarà el 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.
- Formulari de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions.
- Document del procediment del funcionament de la bústia de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions de la FTG.
- 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 FELICITACIONS, SUGGERIMENTS, INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS ESTUDIANTS DE GRAU I MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

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 del Centre (EdD):**
 Definir el canal d'atenció de les felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions.
 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 les felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions.
 Avaluar les accions de les unitats pertinents.
 Tractar i donar resposta a l'acció desenvolupada.
- **Consergeria:**
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast de la reclamació, incidència, suggeriment o felicitació que arribi a la consergeria.
- **Secretaria del Centre (SdC):**
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast de la reclamació, incidència, suggeriment o felicitació 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 de la reclamació, incidència, suggeriment o felicitació que tingui relació amb les infraestructures.
 Mantenir actualitzada la web del centre.
- **Responsable d'Ensenyament (RE) / Coordinador de Màster (CM):**
 Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast de la reclamació, incidència, suggeriment o felicitació que tingui relació amb temes acadèmics.
- **Representants d'alumnes (Rd'A):**

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE FELICITACIONS, SUGGERIMENTS, INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS ESTUDIANTS DE GRAU I MÀSTER	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast de la reclamació, incidència, suggeriment o felicitació que arribi als representants d'alumnes.

- **Tutors:**
Indicar, orientar a l'alumne com fer la felicitació, suggeriment, incidència o queixa.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Redactar i trametre la resposta als afectats amb còpia a la TSQD.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
Recollir, redistribuir i fer el registre de les felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions.
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- Disposar d'una bústia de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions al Centre i a la web de la FTG.
- Comunicar als afectats la resposta a tota incidència que així ho requereixi, en 15 dies hàbils a comptar des del dia en què es tracta la qüestió en el consell de direcció.
- Mantenir actualitzada la web.

h. Indicadors

- Número de felicitacions, suggeriments, queixes i reclamacions.

i. Evidències

- Document de presentació de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions.
- Document que reculli les planificacions de les accions.
- Actes del Consell de Direcció de definició de les accions correctives i d'avaluació dels resultats de les accions.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic.

k. Documentació addicional

- Formulari de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions.
- Document del procediment del funcionament de la bústia de felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions de la FTG.

l. Documentació de suport

- No aplicable.

m. Normativa relacionada

- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, que modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Estatut de la URV.
- Normativa de Docència.
- Reglament de règim intern de la FTG.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

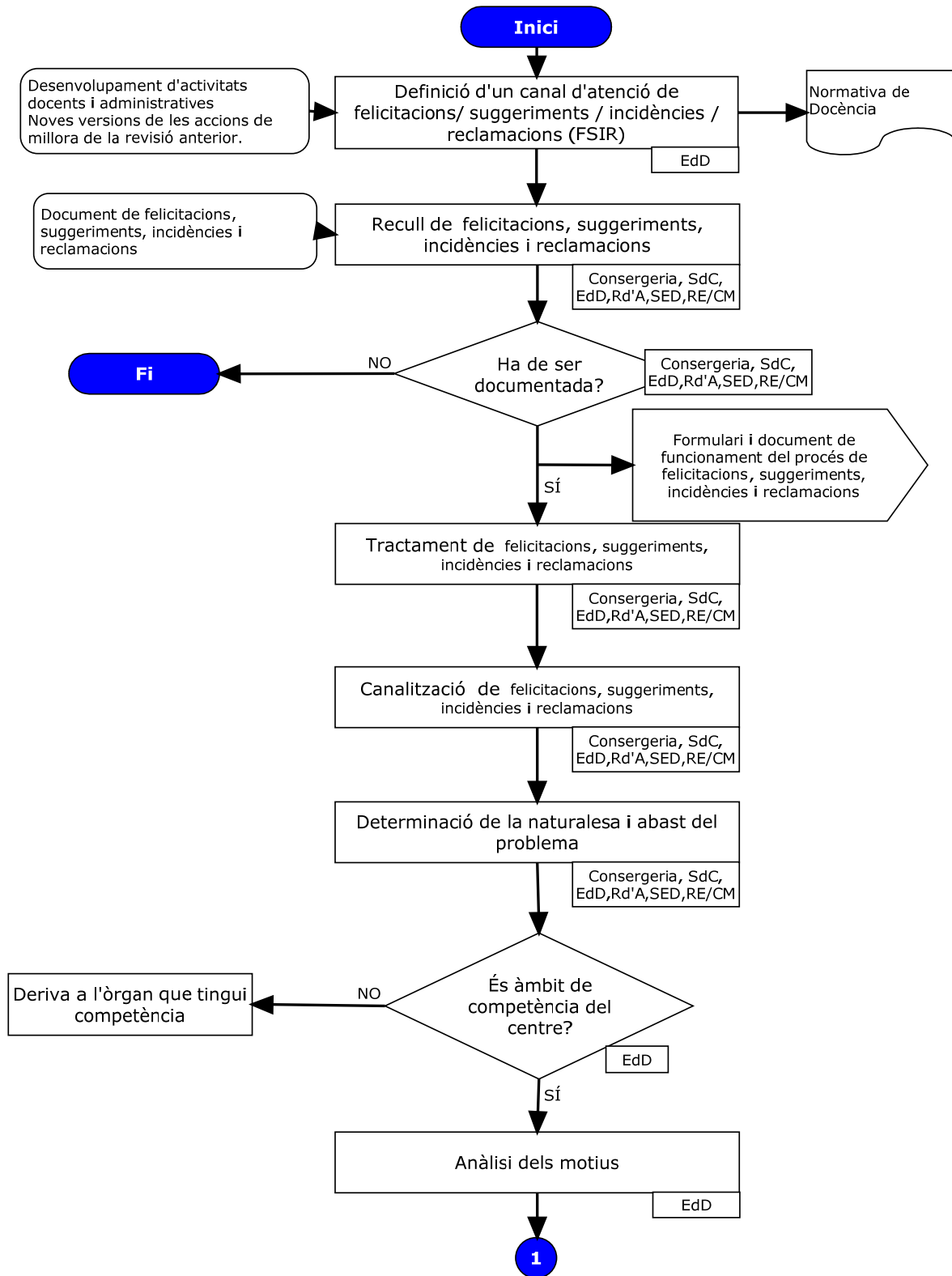
P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE FELICITACIONS,
SUGGERIMENTS, INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS
ESTUDIANTS DE GRAU I MÀSTER

Facultat de Turisme i
Geografia

n. Sistemes d'informació

- Web de la FTG.

o. Diagrama de flux del procés



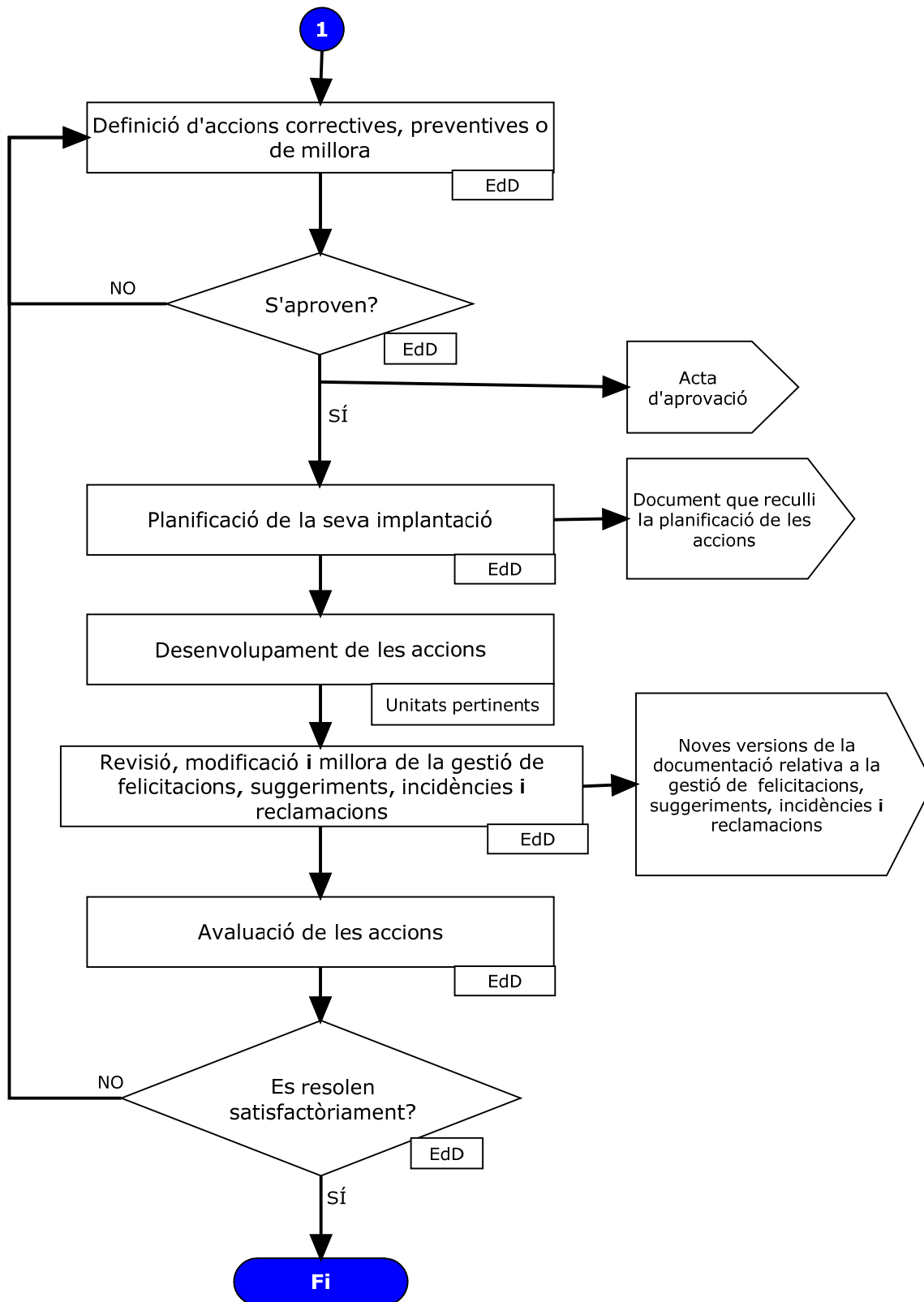



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT

P.1.2-07.a PROCÉS DE GESTIÓ DE FELICITACIONS, SUGGERIMENTS, INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS ESTUDIANTS DE GRAU I MÀSTER


Facultat de Turisme i Geografia



 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 DOCTORAT	Escola de Postgrau i Doctorat
---	---	--------------------------------------

**PROCÉS DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS,
INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS
DEL DOCTORAT**

VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
0.0	22/04/09	Versió Inicial	Comissió d'Assegurament de la Qualitat en Doctorat
0.1	15/07/2015	e, f, i, m, n	Comissió Qualitat FTG

 <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 DOCTORAT</p>	<p>Escola de Postgrau i Doctorat</p>
---	--	---

FITXA DE PROCÉS

a. Codificació

P.1.2-07.b

b. Nom del procés

Procés de gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions del doctorat.

c. Tipus de procés

De suport.

d. Objectiu del procés

Establir la manera en què els Departaments de la URV revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb la gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions al doctorat.

e. Descripció del procés

Els mecanismes que s'establiran per a garantir la qualitat de la gestió de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions del doctorat són els següents:

- **Recollida i anàlisi d'informació**

El coordinador del doctorat és el responsable de definir el canal d'atenció de les reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions del doctorat.

La recollida, la documentació, el tractament, la canalització i la determinació de la naturalesa i l'abast del problema aniran a càrrec dels departaments que remetran els formularis i/o documentació generada al coordinador del doctorat corresponent.

- **Control, revisió periòdica i millora contínua d'actuacions**

L'Escola de Postgrau i Doctorat realitzarà 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 Departament, l'Equip de Direcció analitzarà els motius, definirà les accions correctives i planificarà la seva implantació. Si no ho és, els departaments el derivaran a l'òrgan competent.

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

Finalment, els afectats i els usuaris resoldran satisfactòriament les accions desenvolupades.

La Comissió Acadèmica de Doctorat elabora l'informe anual sobre el procés i el trameta a la Direcció dels departaments i a l'Escola de Postgrau i Doctorat.

El coordinador de doctorat 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 DOCTORAT</p>	<p>Escola de Postgrau i Doctorat</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, si escau.

3. Usuaris

- Estudiants, PDI i PAS

4. Propietari / Gestor

- 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 Doctorat (CD):**

Definir el canal d'atenció de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.

Rebre 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.

Avaluar de les accions de les unitats pertinents.


Resoldre satisfactòriament l'acció desenvolupada.

Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que tingui relació amb els temes acadèmics.

Recollir les evidències d'aquest procés.

- **Secretaria del Departament (SdD):**

Recollir, documentar, tractar, canalitzar i determinar la naturalesa i l'abast d'un problema que tingui relació amb temes administratius.

 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 DOCTORAT	Escola de Postgrau i Doctorat
---	---	--------------------------------------

- **Comissió Acadèmica de Doctorat (CAPD):**
Elaborar i difondre 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.

h. Indicadors

- Nombre d'incidències, suggeriments, queixes, reclamacions, al·legacions i felicitacions.
- Nombre 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.
- Actes de les reunions de la Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat.

j. Calendari del procés

- Curs acadèmic.

k. Documentació addicional

- Formularis de presentació de reclamacions, incidències, suggeriments i felicitacions.

l. Documentació de suport


- Documentació de menció de qualitat del doctorat.

m. Normativa relacionada

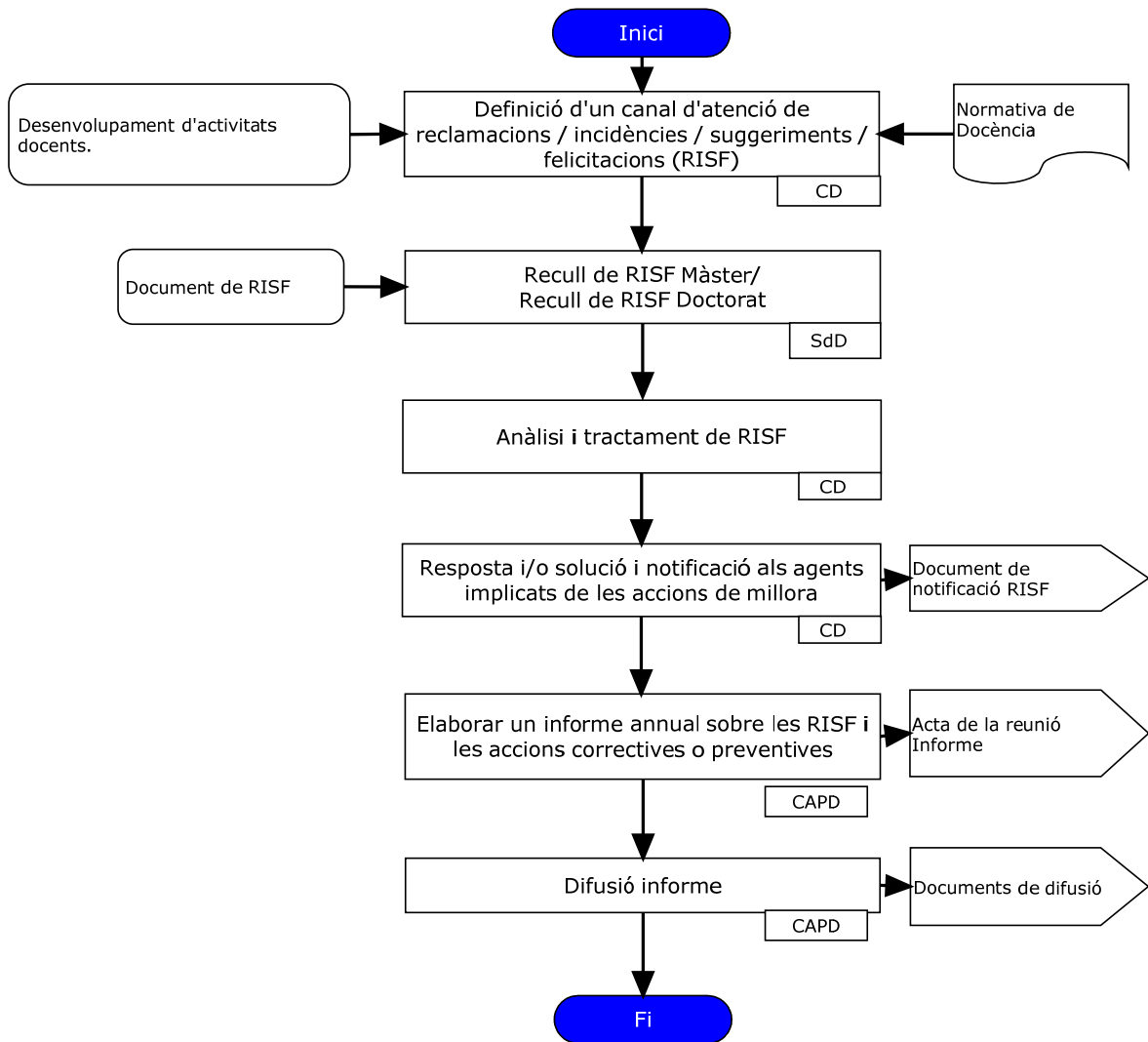
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica l'anterior.
- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Estatut de la URV.
- Normativa de Docència.
- Reglament de règim intern del Departament.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari



n. Sistemes d'informació

- Web de la URV.
- Web del Departament.

 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 DOCTORAT	Escola de Postgrau i Doctorat
---	---	--------------------------------------



o. Diagrama de flux del procés



 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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 - UQP
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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 què 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 dèctica 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 normes 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, consegüentment, 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**
De forma periòdica, el Vic rectorat de PDI i nforma i rendei x comptes dels resultats de les accion s que desenvolupen les polítiques del person al docent i investigador davant el Consell de Govern, on estan representats tots els agents d'interès.
A més d'aquest mecanisme estable de rend ició de comptes, el vicerectorat d e PDI habilita, quan és necessari, altres canals d'informació i rendició de comptes específics i adequats en funció de les polítiques a defini r o desenvol upar o accions desenvolupades. Pe r exemple, reunions, comu nicacions, 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 procé s participen mitjançant els següents òrgans unipersonals i/o uni tats 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.

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

- **Consell de Govern (CdG):**
Aprovar la política del PDI.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable

h. Indicadors

- No aplicable

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

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

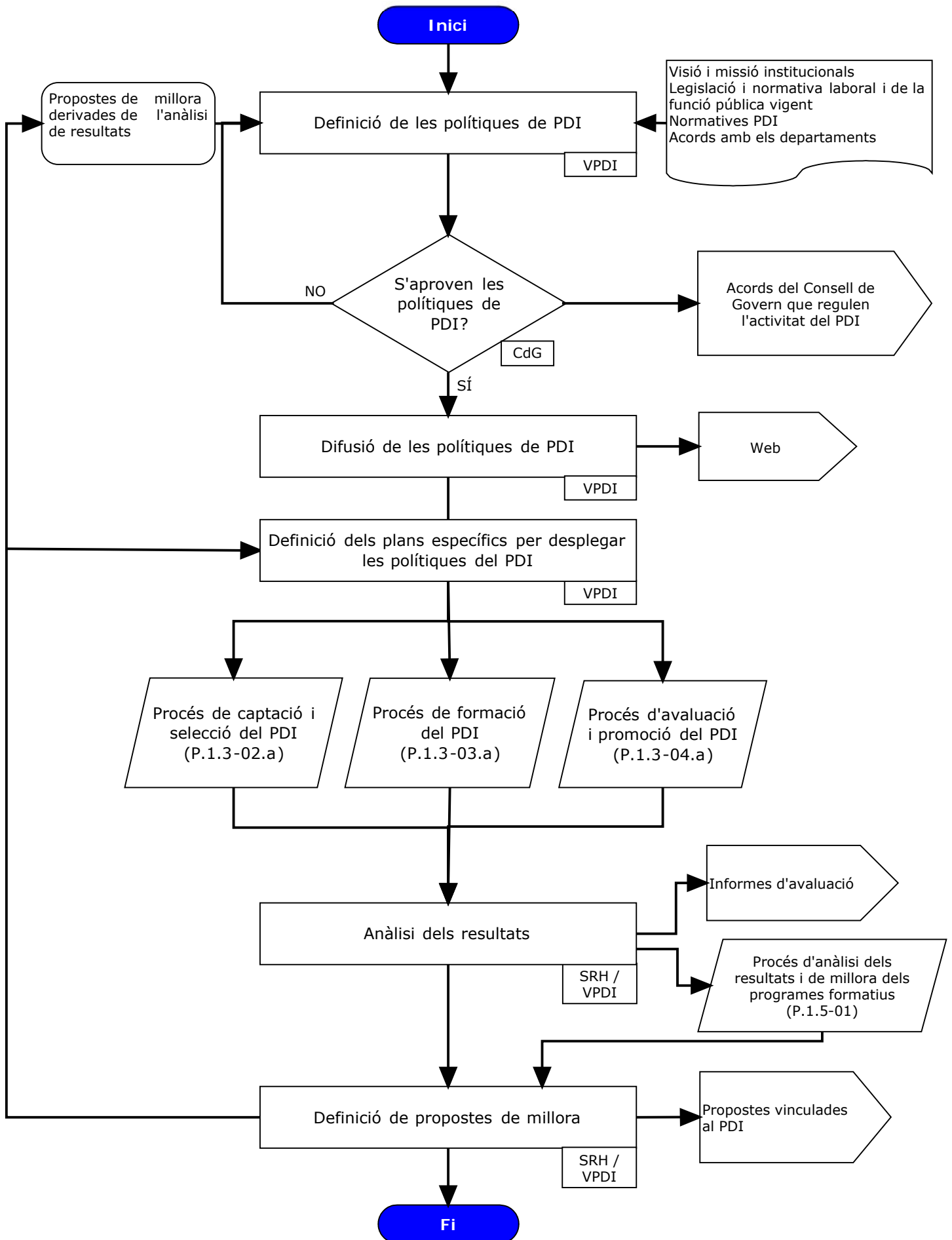
m. Normativa relacionada



- 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.
- PDI laboral: conveni col·lectiu per a l personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes

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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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 quals 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

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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

h. Indicadors

- No aplicable

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

l. Documentació de suport

- Programa de govern.
- Pla Estratègic de la URV.



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)**



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

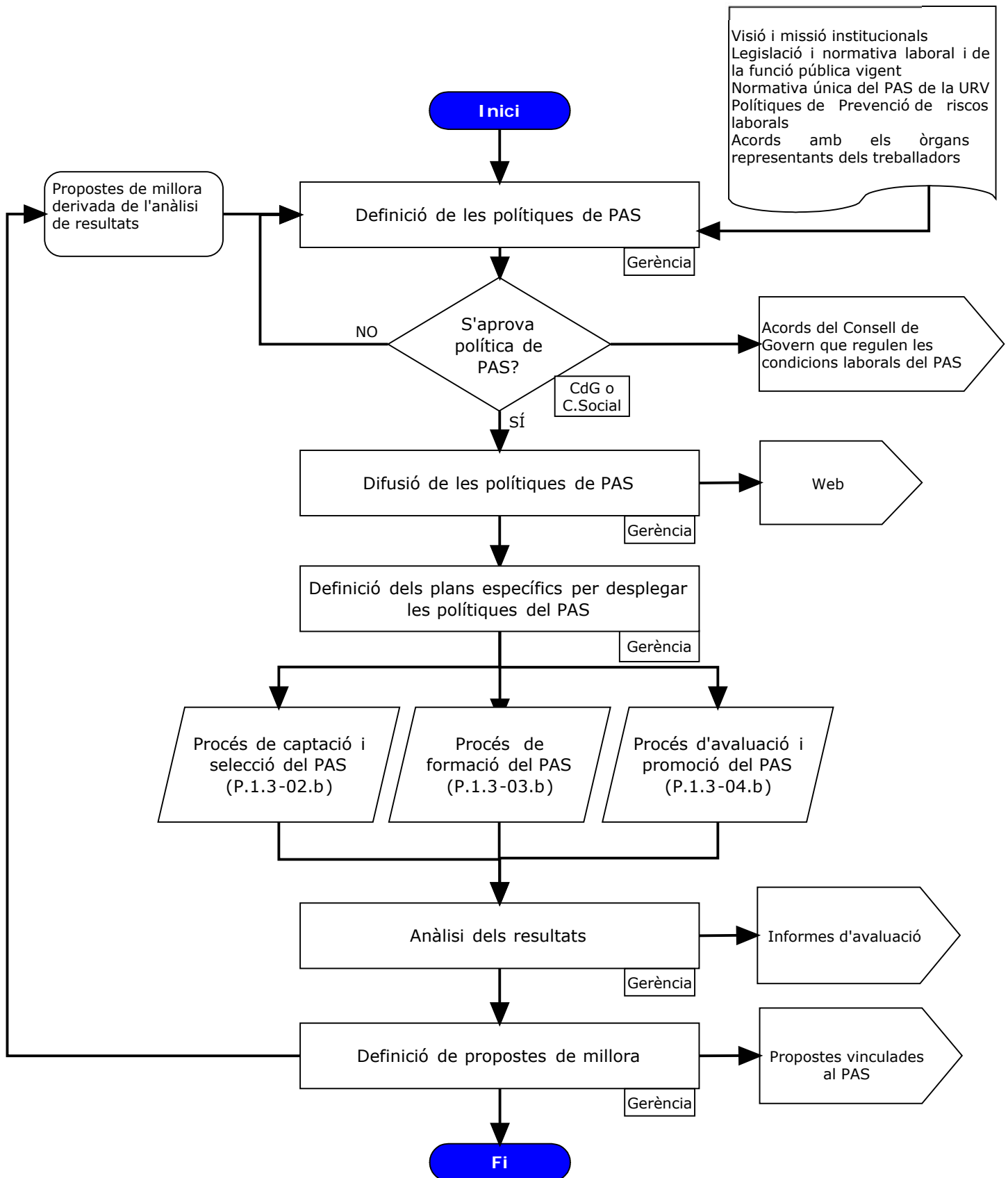
m. Normativa relacionada



- Llei Orgànica d'universitats (LOU).
- Llei Orgànica d'universitats de Catalunya (LUC).
- Estatut del treballador.
- Estatut de la URV.
- Normativa única del PAS.
- Conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes

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.1.3-02.a PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ 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, h, k, n	Grup de treball - GTG
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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, consegüentment, 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.

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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 rebre comptes davant els agents interessats.

f. Característiques del procés:

1. Entrades

- Requeriments de noves places de PD i 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.

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

- **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

h. Indicadors

- No aplicable

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.

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

j. Calendari del procés

- El procés es du a terme un cop l'any, amb caràcter general, aproximadament durant els mesos de març-abril pel 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 de riven altres processos parcials de resultes durant els mesos de juliol-setembre.

k. Documentació addicional

- No aplicable

l. Documentació de suport

- Programa de govern
- Pla Estratègic de la URV

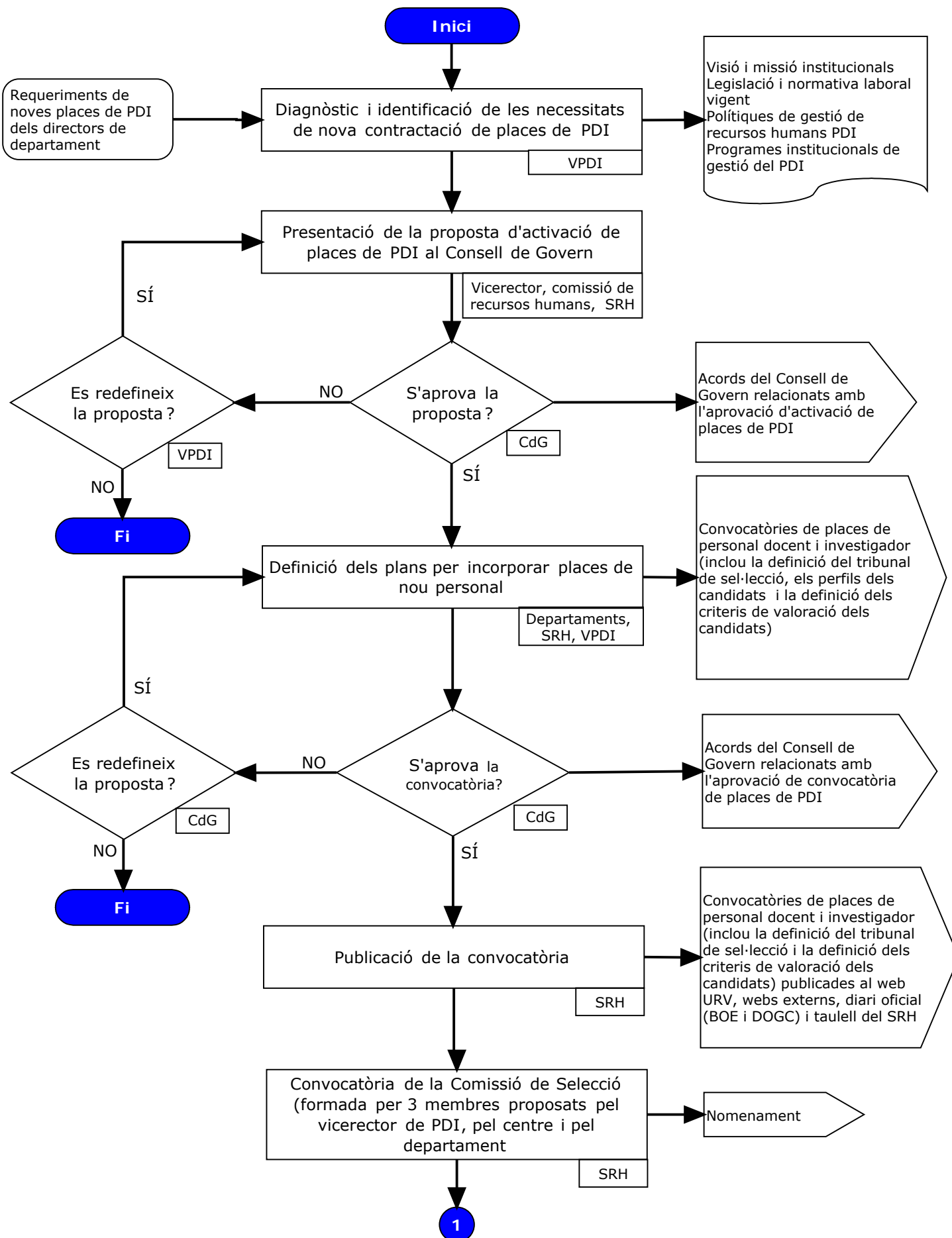
m. Normativa relacionada

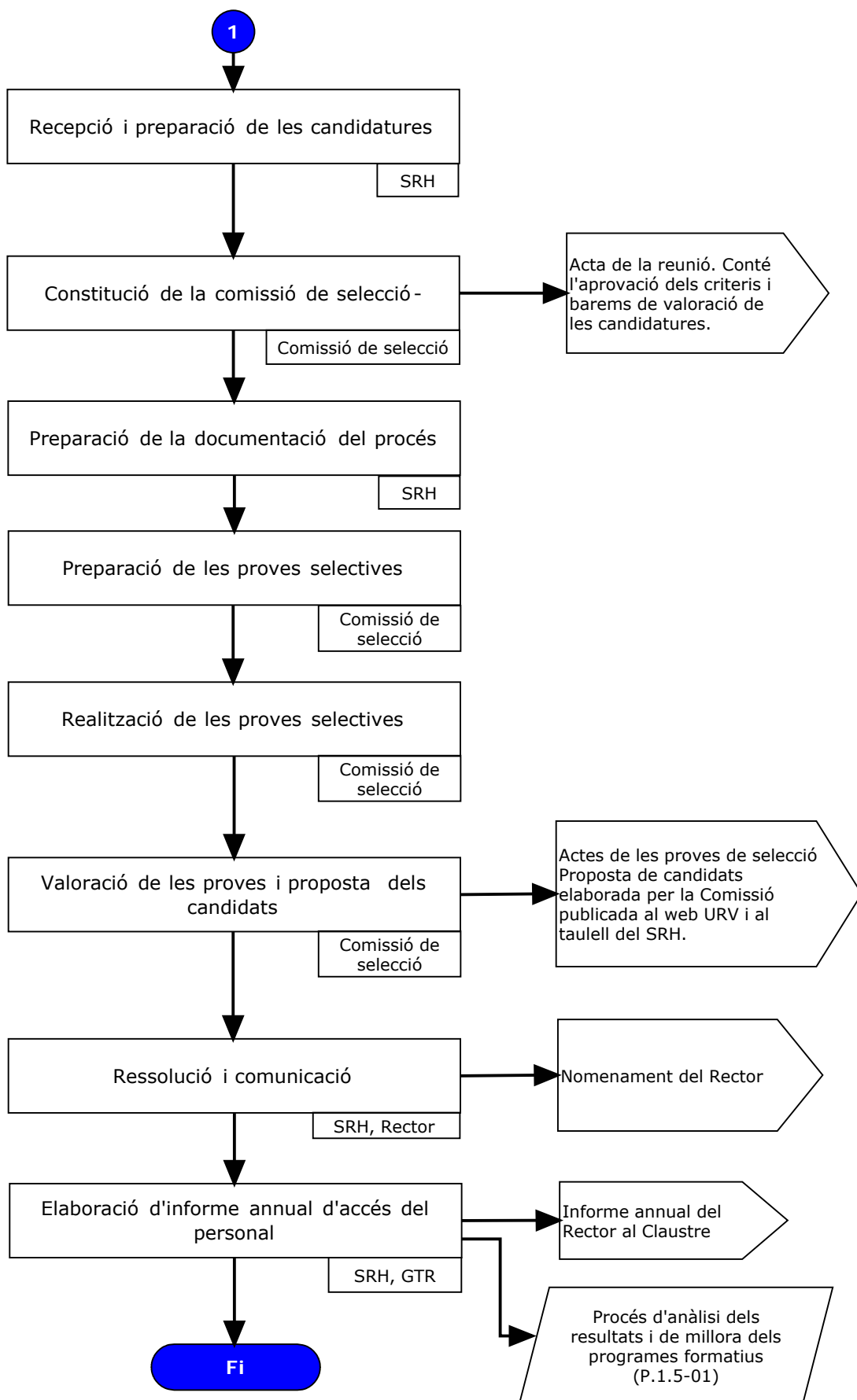
- Llei Orgànica d'universitats (LOU).
- Llei Orgànica d'universitats de Catalunya (LUC).
- Estatut de la URV.
- Normatives de professorat de la URV.
- Normativa de la funció pública.
- PDI laboral: conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes



n. Sistemes d'informació

- SINIA
- HOMINIS

o. Diagrama de flux del procés







 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PROCÉS DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)

VERSIÓ	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
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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.

 <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>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	--	---

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

 <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>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	--	---

h. Indicadors

- No aplicable

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

k. Documentació addicional

- No aplicable

l. Documentació de suport

- Programa de govern
- Pla Estratègic de la URV

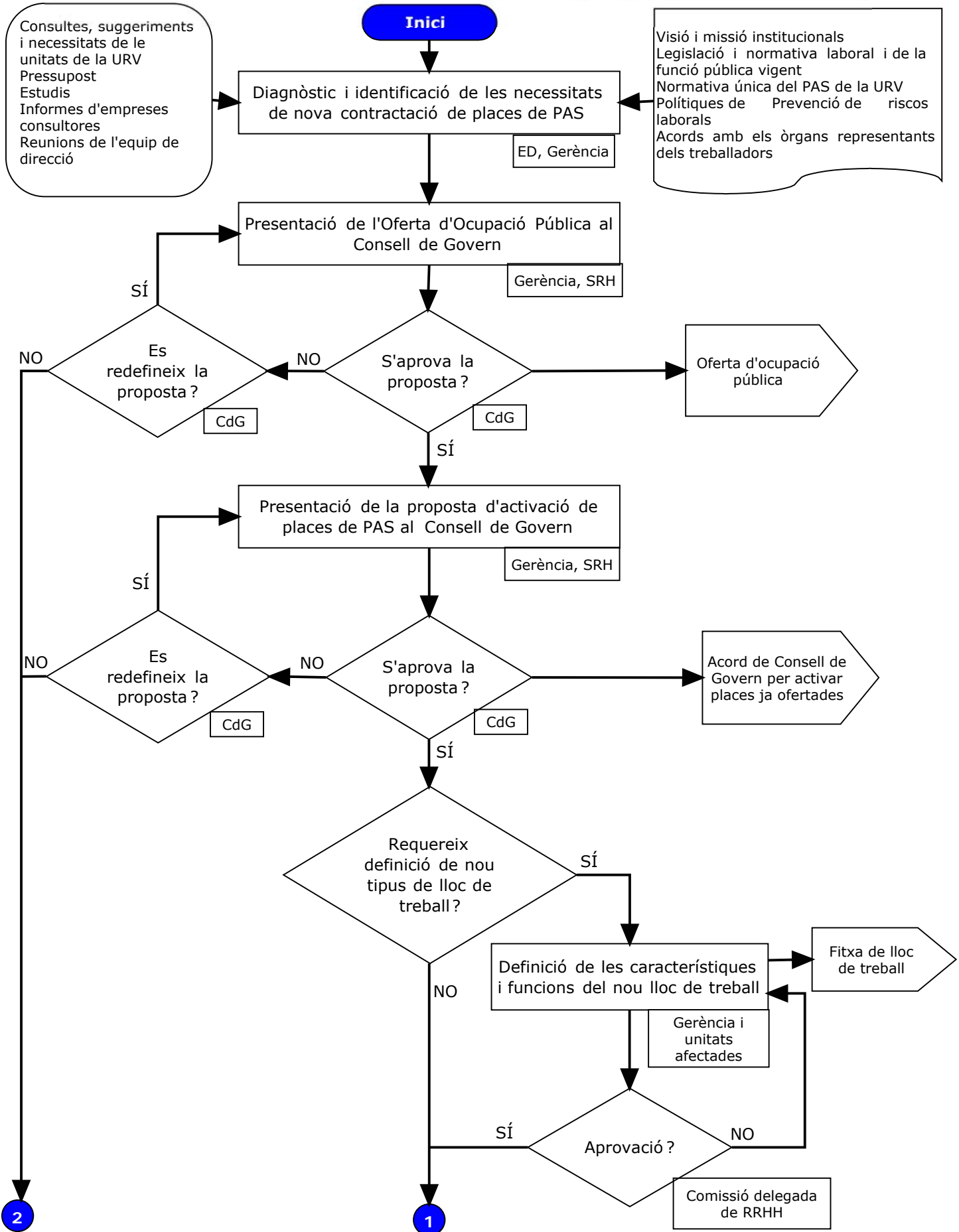
m. Normativa relacionada

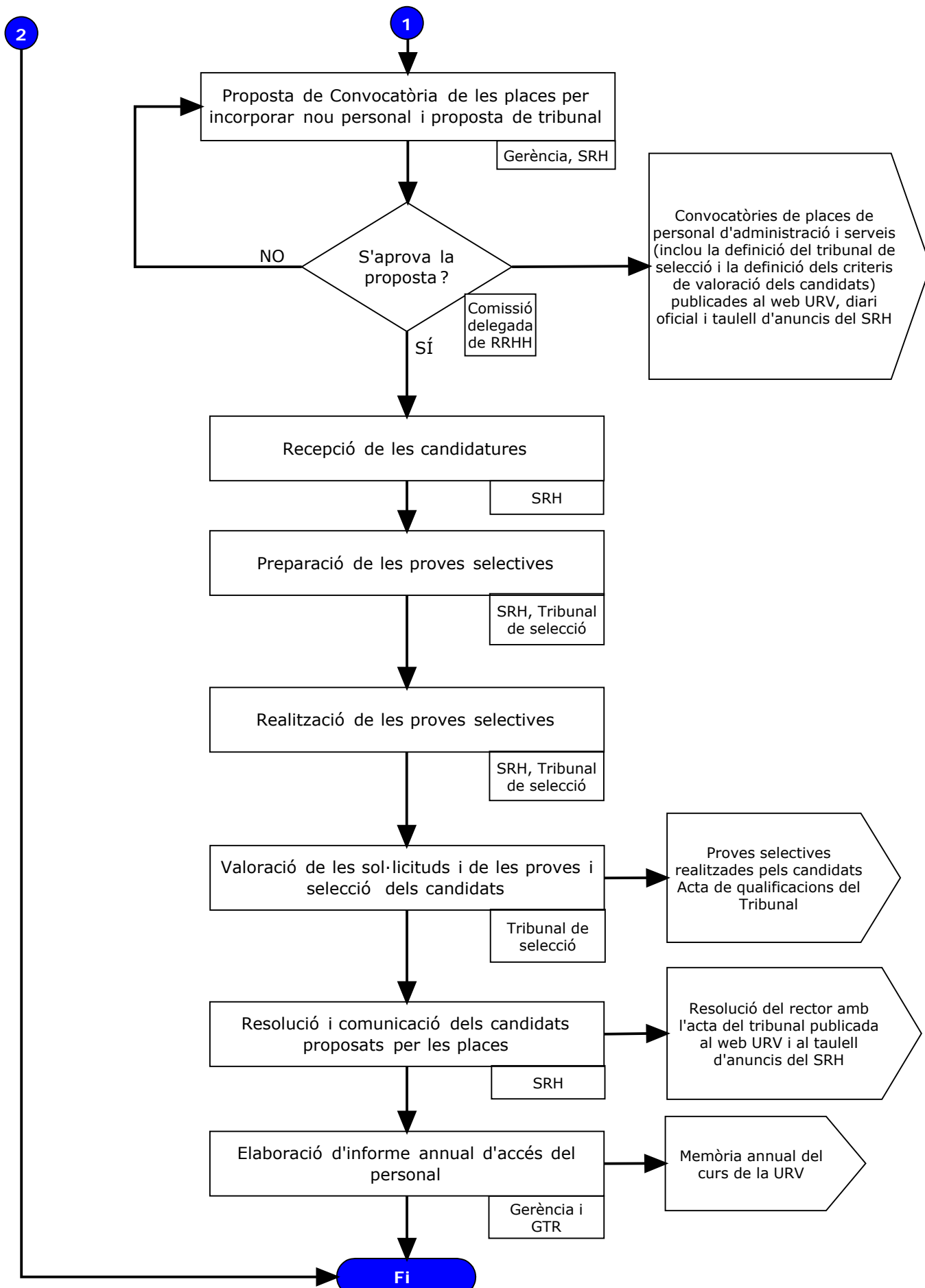
- Llei Orgànica d'universitats (LOU).
- Llei Orgànica d'universitats de Catalunya (LUC).
- Estatut del treballador.
- Estatut de la URV.
- Normativa única del PAS.
- Conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes.



n. Sistemes d'informació

- SINIA

o. Diagrama de flux del procés







 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)

VERSÍO	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
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

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 asseguren la formació del seu personal, que es realitzen amb les degudes garanties per a què 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>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</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) són 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 Departaments, 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 contemplen a les enquestes. Aquest informe és la base de la memòria anual que elaboren el Vicerectorat de PDI i l'ICE i en el què 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

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.
- **Tècnic Suport a la Qualitat Docent (TSQD)**
 Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable

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

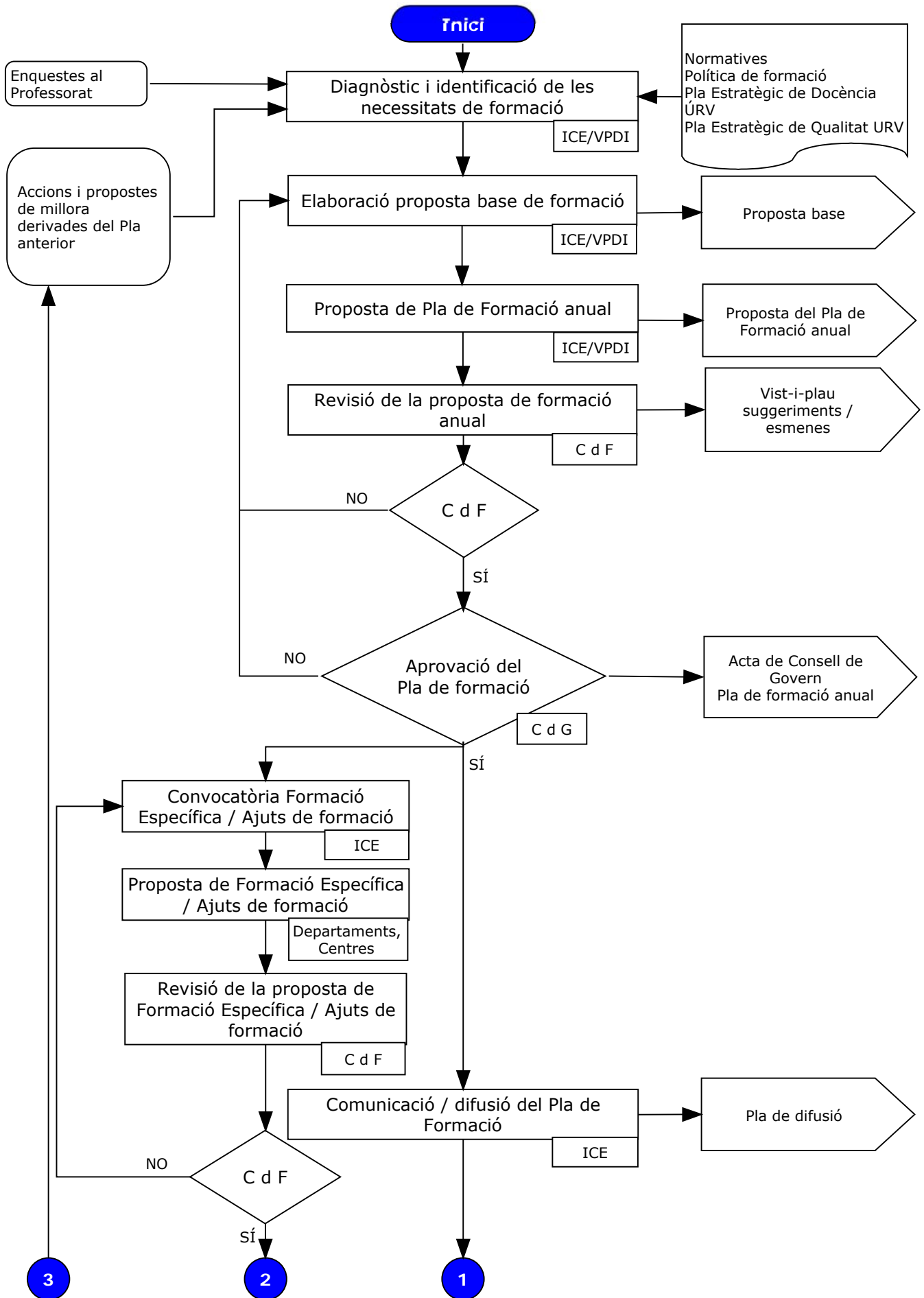
- Estatut de la URV
- Normativa de professorat de la URV.

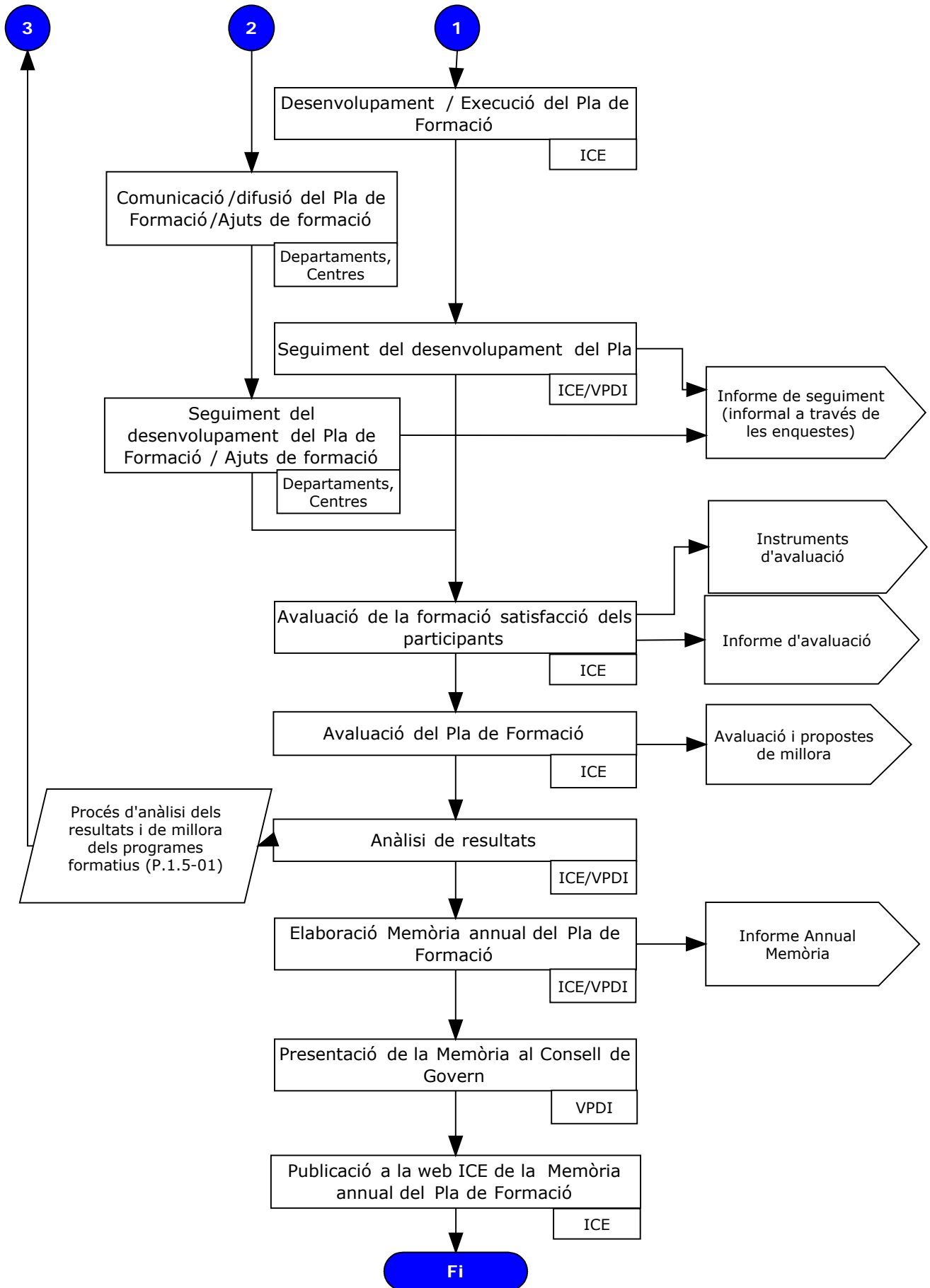
 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-03.a PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR (PDI)</p>	 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	---	---



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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)

VERSIÓ	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
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.3-03.b PROCÉS DE FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS)</p>	 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	---	---

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) són 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

g. Compromisos de qualitat

- No aplicable

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
- Pla anual de formació del PAS
- Programa formació d'anglès
- Programa formació d'oposicions
- Detecció de necessitats formatives
- Documento de elaboració del Pla anual
- Model de convocatòria
- Model d'inscripció
- Model de programa de curs
- Model de documentació per l'aula (documents del curs)
- Manual per gestió de subvenció externa (protocol DOI)
- Model de certificat

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

I. Documentació de suport

- Pla Estratègic de Qualitat URV.
- Normativa Única del PAS

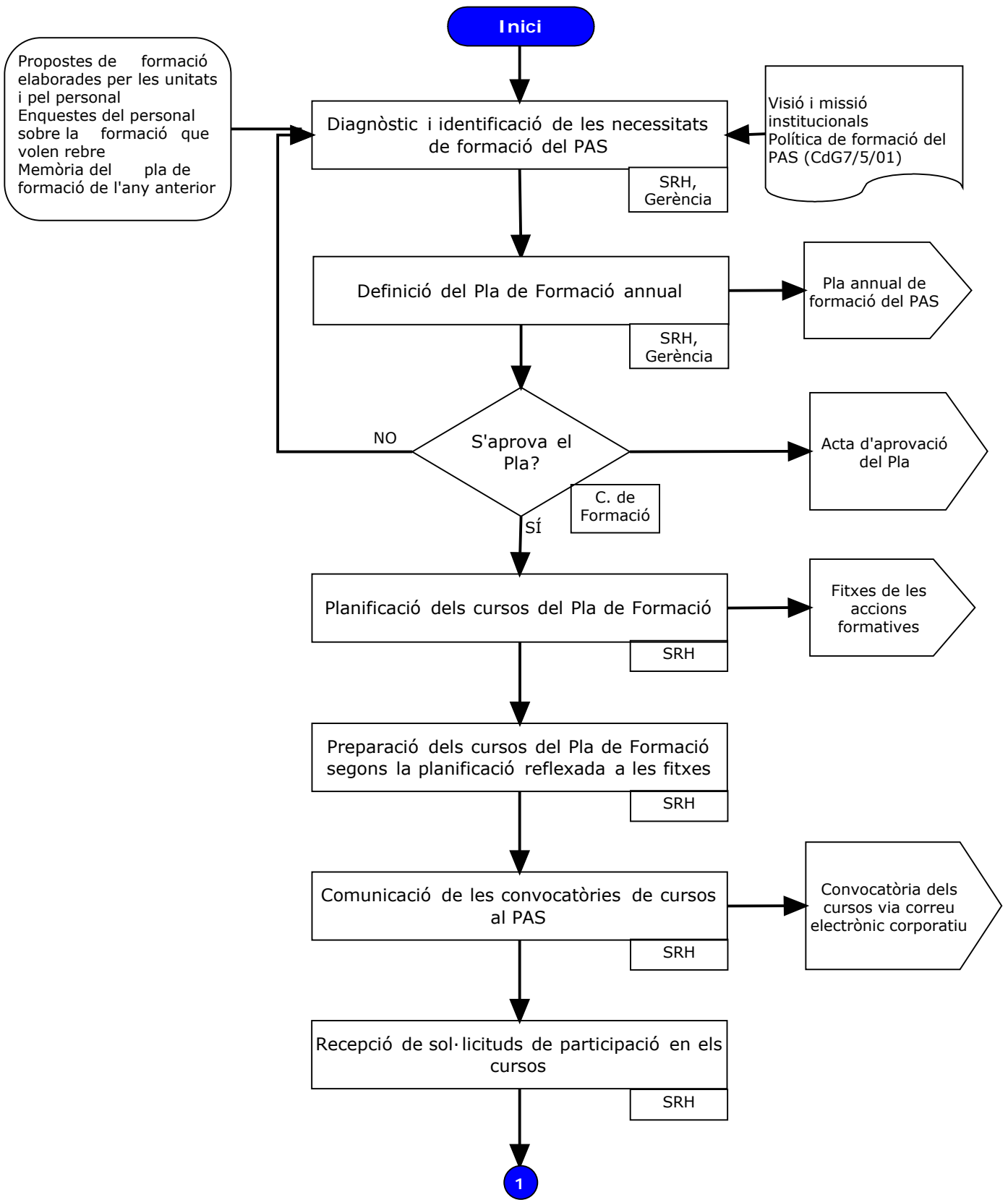
m. Normativa relacionada

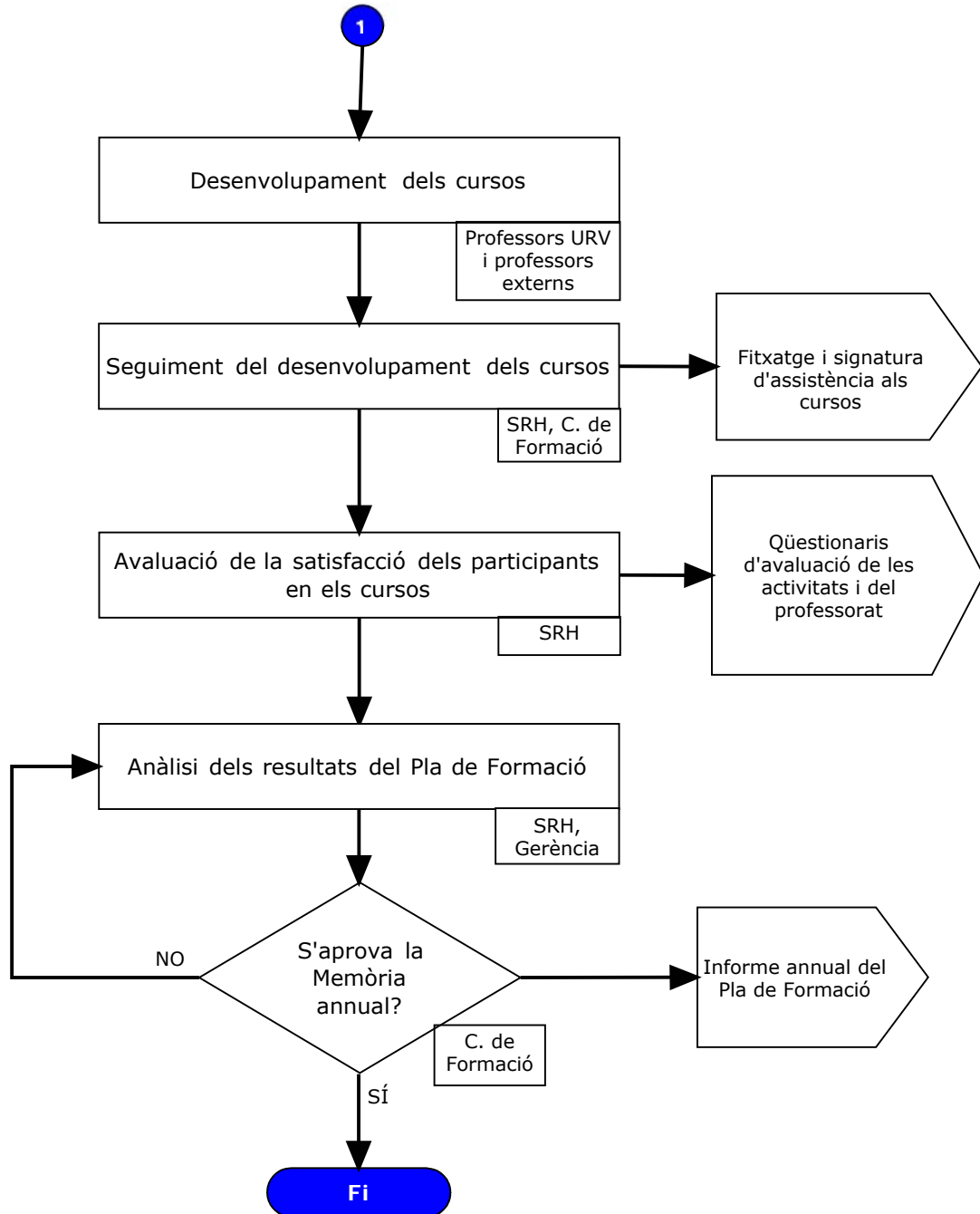
- Reglament de formació del PAS (CdG7/5/01).



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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

**PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I
RECONeixEMENT 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 - GTG
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

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 què 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) són 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 negativament als sol·licitants. Davant de les avaluacions negatives, es pot interposar recurs davant el rector, que resol positivament o negativament 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

La comissió fa una presentació de l'informe periòdics de resultats per poder 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 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)	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

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

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.

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.
- Actes de reunió del Consell Social 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>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	---	---

j. Calendari del procés

- No aplicable

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.

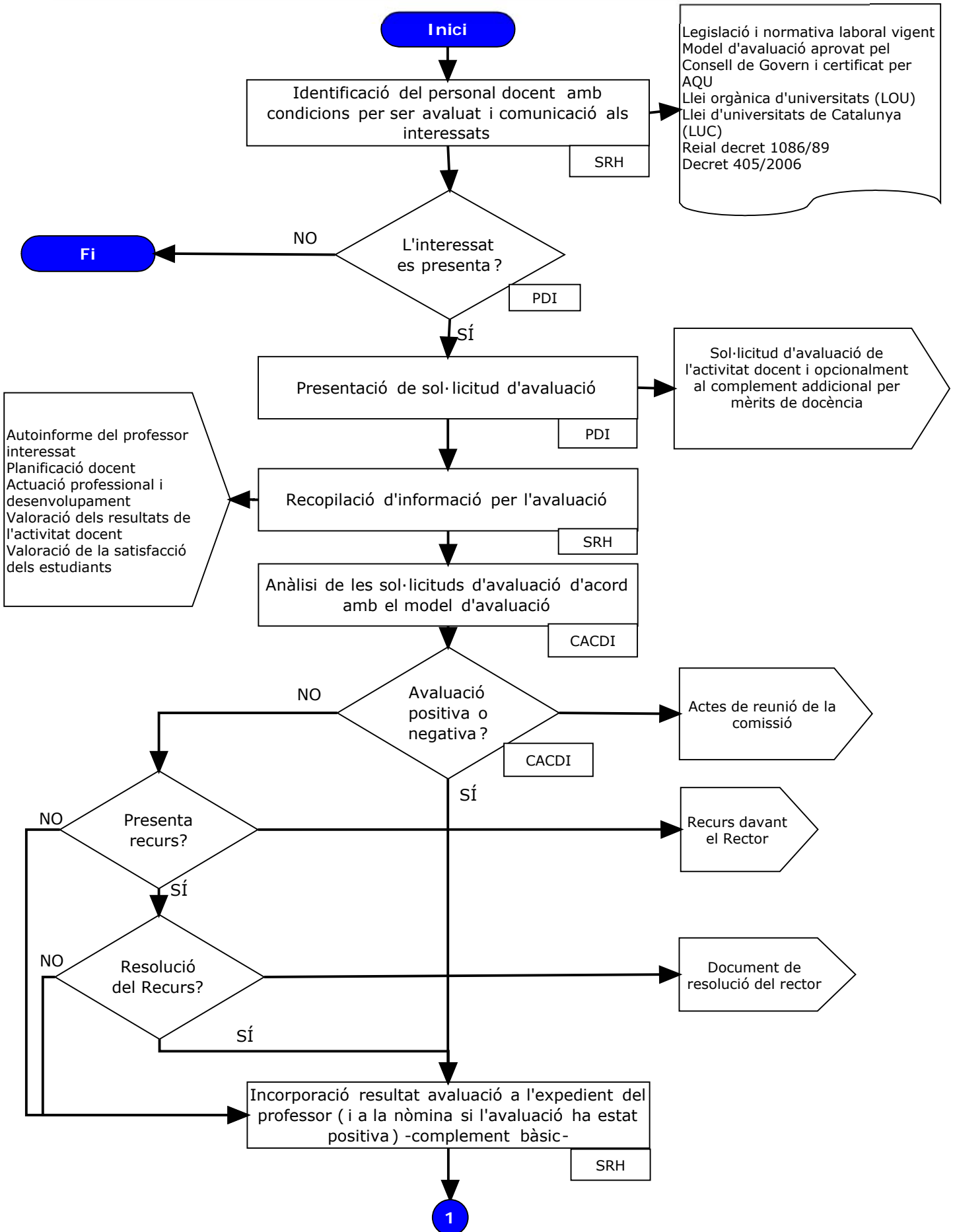
m. Normativa relacionada

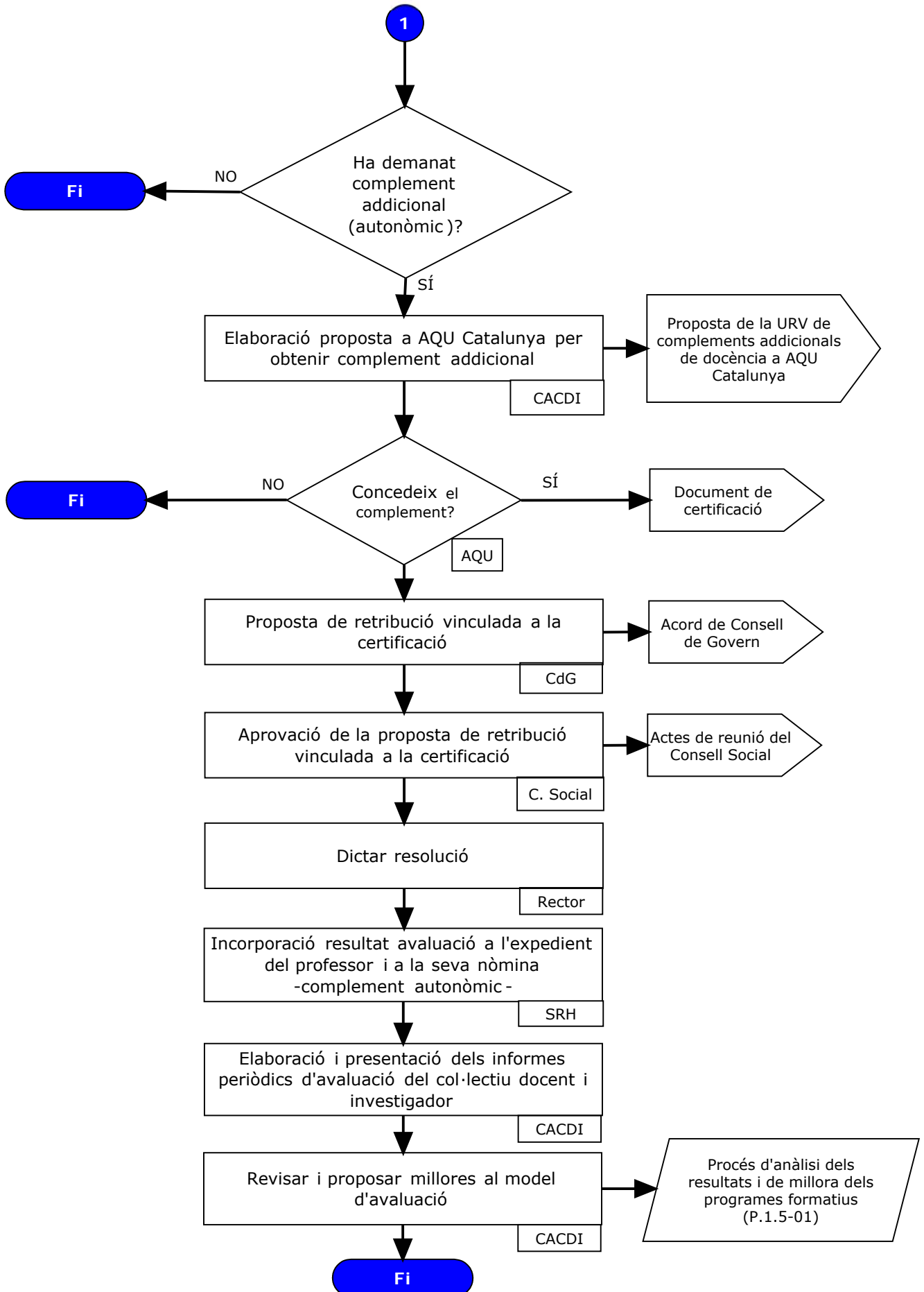
- Normativa per a avaluar l'activitat docent del personal docent i investigador de la URV.
- Llei orgànica d'universitats (LOU).
- Llei d'universitats de Catalunya (LUC).
- Reial Decret 1086/89.
- RD 405/2006, de 24 d'octubre, pel que s'estableixen les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya.



n. Sistemes d'informació

- Aplicatiu informàtic d'avaluació del PDI
- Aplicatiu pacte de dedicació
- SINIA

o. Diagrama de flux del procés







 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-04.b PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS).	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

**PROCÉS D'AVALUACIÓ, PROMOCIÓ I
RECONeixEMENT DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ
I SERVEIS (PAS). PROMOCIÓ**

VERSIÓ	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
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 <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>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</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 què 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) són 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.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.3-04.b PROCÉS D'AVUACIÓ, PROMOCIÓ I RECONeixEMENT DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS).	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

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

h. Indicadors

- No aplicable

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

k. Documentació addicional

- Valoració dels llocs de treball del PAS:
<https://www.urv.cat/urvnet/gtg/vllt.html>

 <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>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	--	---

I. Documentació de suport

- Manual de valoracions dels llocs de treball del PAS:
https://www.urv.cat/urvnet/gtg/vlt_files/manual_valoracio.pdf

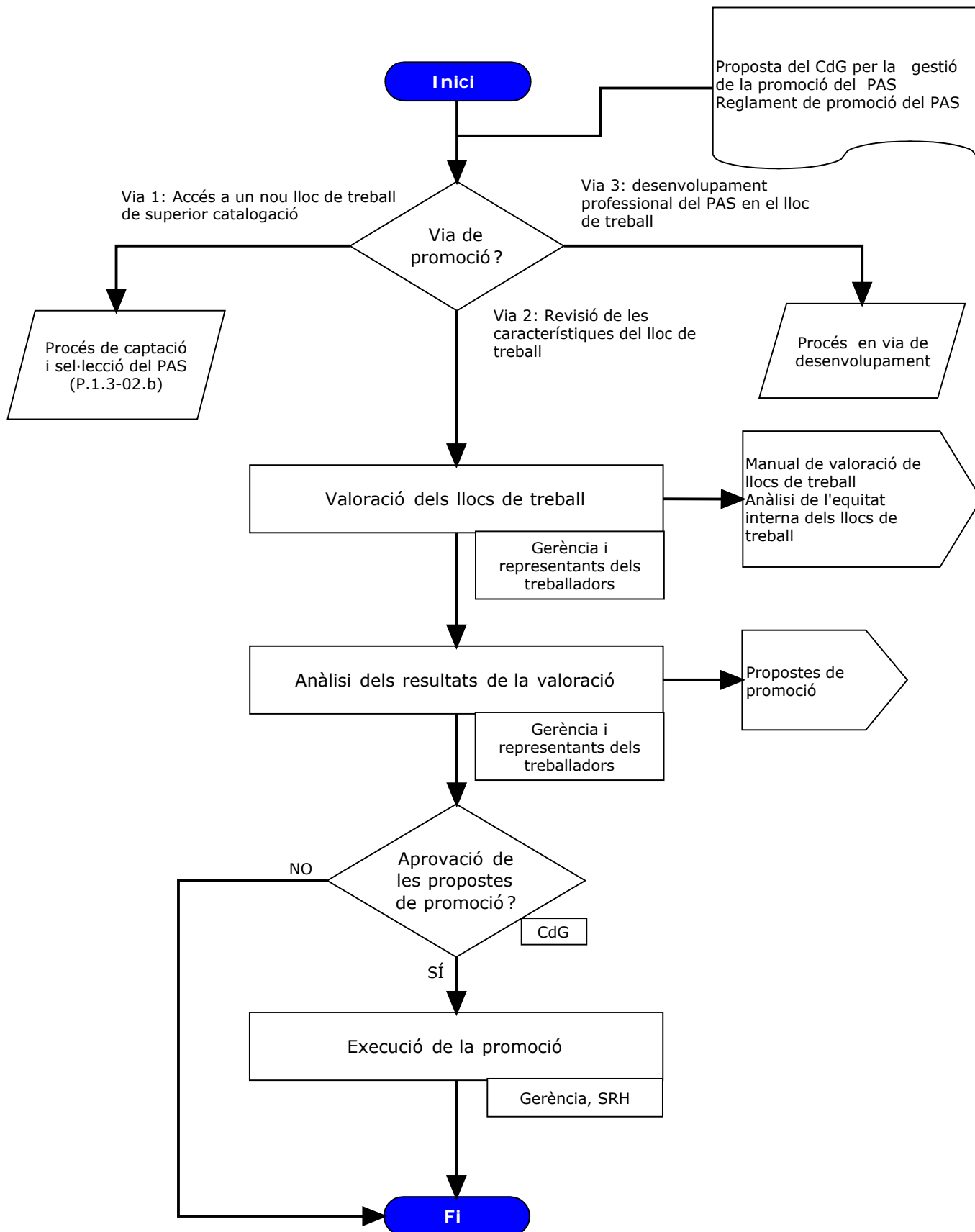
m. Normativa relacionada

- Reglament de promoció del PAS.

n. Sistemes d'informació

- No aplicable

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 MA-
TERIALS

Facultat de Turisme i
Geografia

PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS

VERSIÓ	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
1.0	24/11/2010	f, g	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f, o	TSQD
2.1	15/07/2015	f, m	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-01 PROCÉS DE GESTIÓ DELS RECURSOS MA- TERIALS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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 són els següents:

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

El degà 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 específic de recollida de la informació serà concretat pel Centre d'acord a les necessitats i les possibilitats de cada unitat (informes, reports orals, aplicacions informàtiques, 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), l'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 MA- TERIALS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **Rendiment de comptes als grups d'interès sobre les actuacions desenvolupades**
Finalment el degà/na 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.

- **Degà/na:**
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 del TOSD o bé de Consergeria.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Adquirir el bé/servei.
Arxivar les incidències i la informació recollida.
- **Oficina contractació i compres:**
Adquirir el bé/servei.
- **Consergeria:**
Gestionar les incidències dels recursos materials, mitjançant el programa específic, tret dels que fan referència a la informàtica.
- **Agent multimèdia / CAU:**
Gestionar les incidències dels recursos materials 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 MA- TERIALS	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

- **Tècnic de manteniment de centre del servei de recursos materials:**
Mantenir les instal·lacions i l'obra del centre.
- **Equip de Direcció del Centre (EdD):**
Dissenyar i revisar la política i actuacions sobre recursos materials.
Definir les actuacions sobre els recursos materials del centre.
Analitzar els resultats.
- **Membre delegat de l'Equip de Direcció**
Identificar les necessitats de recursos.
Seguiment de les incidències i recollida d'informació.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- Establir les accions de millora.
- Mantenir els recursos del centre en condicions d'ús.

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.
- Actes Junta de Centre.
- Actes i/o resums de les reunions de l'Equip de Direcció.

j. Calendari del procés

- No aplicable .

k. Documentació addicional

- No aplicable.

l. Documentació de suport

- Política i objectius de qualitat del centre.
- Manual del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals.

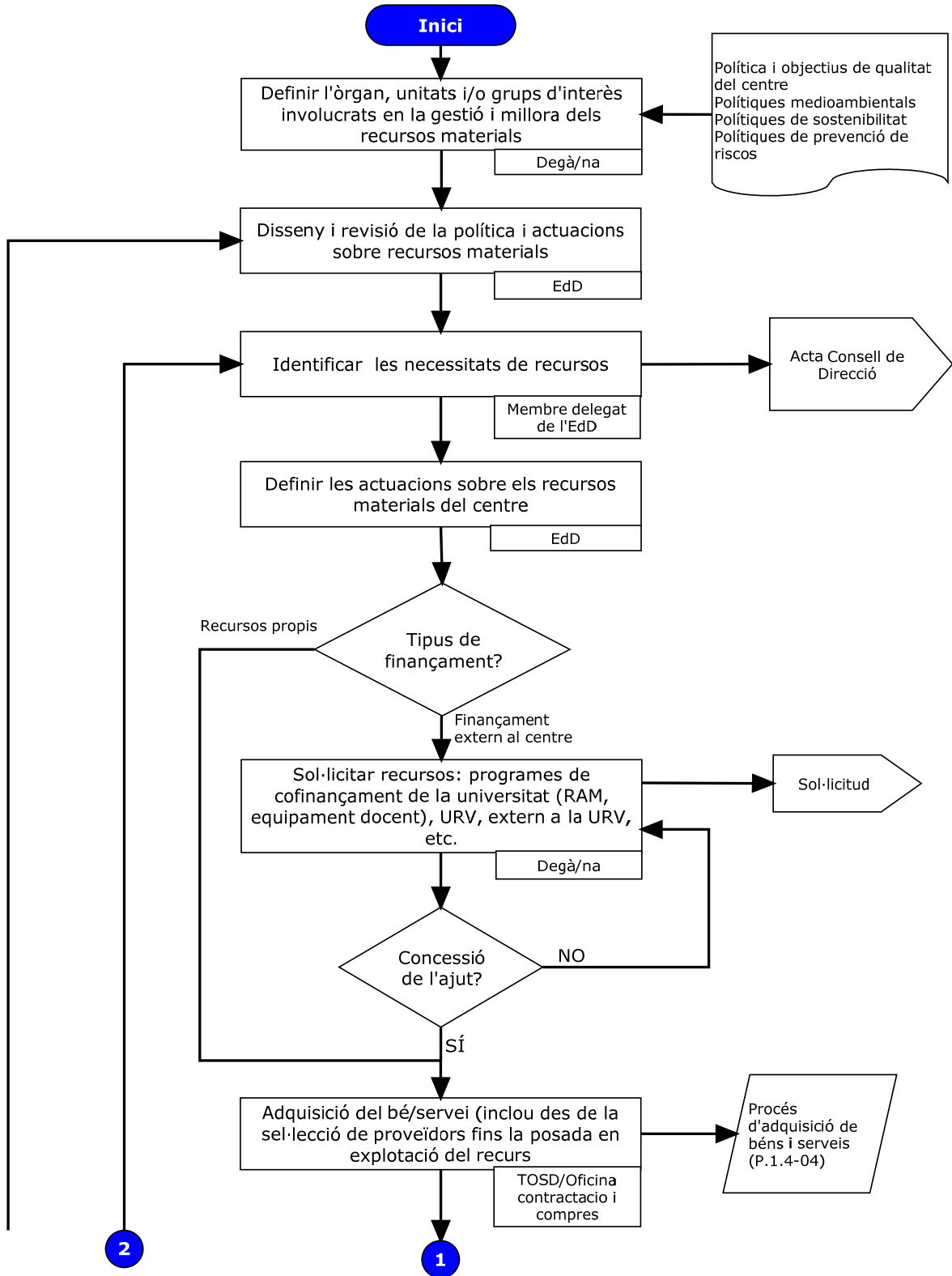
m. Normativa relacionada

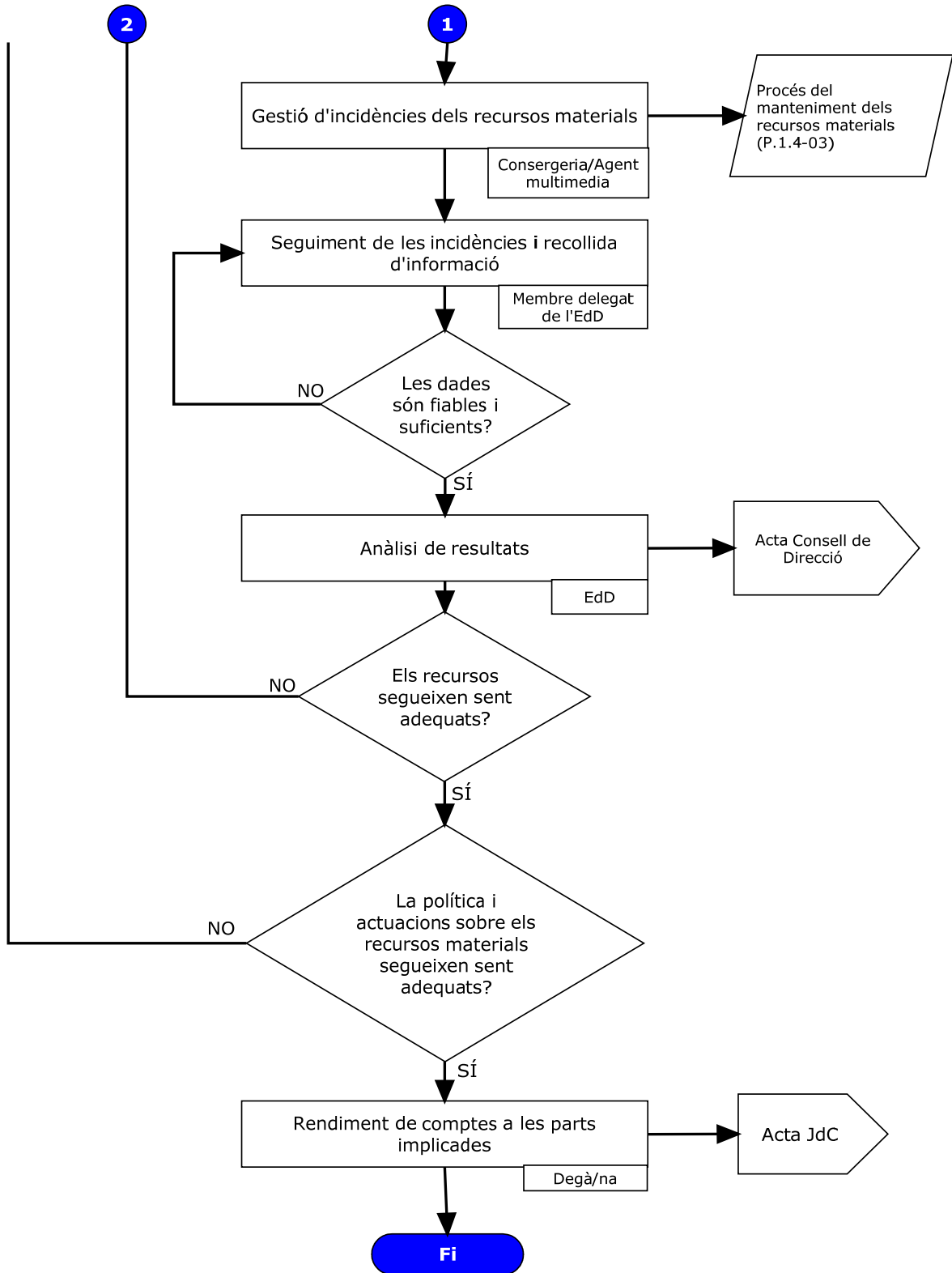
- Estatut URV.
- Reglaments del Claustre, Consell de Govern, Consell Social.
- Reglament de la Comissió de Gestió Mediambiental a la URV.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- CAU
- Prismanet
- Catàleg compres
- SICAL

o. Diagrama de flux del procés







UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

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



P.1.4-02 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS

VERSIÓ	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
1.0	01/06/2010	Versió d'implantació	Gabinet Tècnic del Rectorat

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-02 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

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 con tractació de s erveis 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 resu ltats de la ge stió 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 són les següents:

• **Recollida i anàlisi d'informació**

La Gerència, periòdic ament i sempre ab ans 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 p restat i la seva satisfacció amb el mateix.
- Enquestes de satisfacció dels usuaris, que s'estan implantant paula tinament 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 (qu an la llei ho permeti) i les modificacions de les característiques tècniques i/o altres condicions contractuals per als pròxims adjudicatari s 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	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

- **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, 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.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.4-02 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

- **Gerència:**
 Definir els objectius dels serveis que se subcontracten conjuntament amb el vicerector d'organització i recursos.
 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

i. Evidències

- Plecs de prescripcions tècniques de contractació de serveis.

j. Calendari del procés

- No aplicable

k. Documentació addicional

- No aplicable

l. Documentació de suport

- No aplicable

m. Normativa relacionada

- Llei de contractació del sector públic

n. Sistemes d'informació

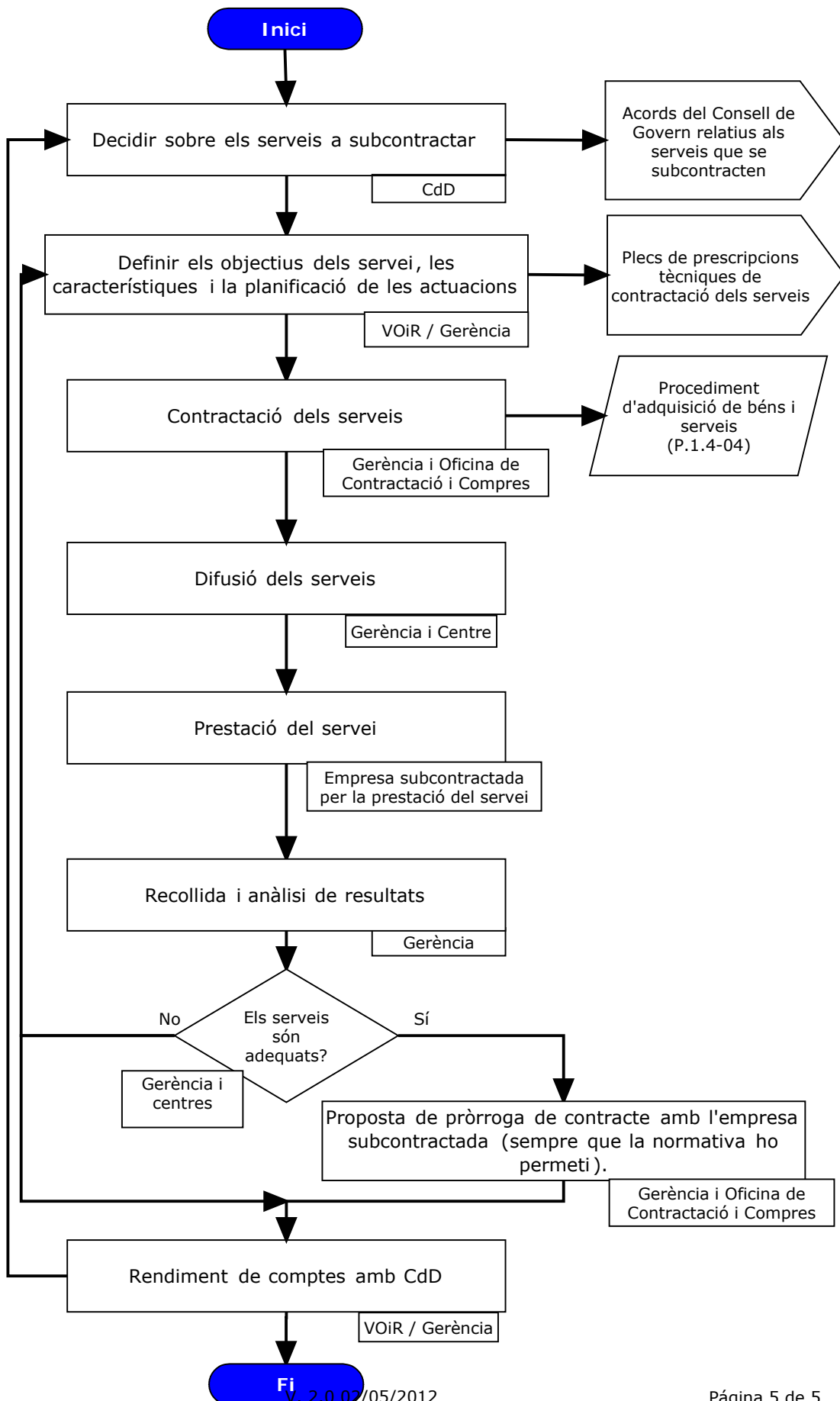
- No aplicable

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	Facultat de Turisme i Geografia
---	---	--

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
1.0	24/11/2010	f, g, i, n, o	Comissió Qualitat FTG
2.0	02/05/2012	e, f, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, i, m, n	Comissió Qualitat FTG

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	--

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 de les titulacions impartides 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 són els següents:

• Recollida i anàlisi de la informació.

El degà/degana designa el membre delegat de l'Equip de Direcció (EdD) 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, Secretaria de Centre, aules d'informàtica, laboratoris docents, etc.

El mecanisme concret de recollida de la informació serà definit pel centre d'acord a les necessitats i les possibilitats de cada unitat o servei responsable (informes, reunions, reports orals, aplicacions 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), l'EdD defineix les actuacions sobre els serveis del Centre.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

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

Finalment el degà/ degana és el responsable de rendir comptes de la gestió dels serveis del Centre als agents interessats representats en la Junta de Centre (JdC). 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 cartelles 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 de docència
 - Laboratoris
 - Becaris
 - Resultats del procés d'incidències (P.1.2-07.a)
 - 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.

- **Degà/degana:**
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.
- **Equip de Direcció del Centre (EdD):**
Dissenyar i revisar la política i actuacions sobre els Serveis del Centre.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	--

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.

- **Membre delegat de l'equip de direcció:**
Desenvolupar i executar les funcions delegades de l'equip de direcció.
- **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.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Suport en el seguiment de les incidències puntuals del funcionament del Centre.
Suport administratiu en la gestió dels serveis prestats per empreses externes.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.
- **Agent multimèdia / CAU:**
Gestionar les incidències dels recursos informàtics.
- **Empreses subministradores**
Ofertir els serveis segons les condicions contractades per la universitat.

g. Compromisos de qualitat

Mantenir el centre en condicions.

h. Indicadors

- No aplicable.

i. Evidències

- Actes del Consell de Direcció que facin referència als serveis del Centre.
- Enquesta satisfacció global ensenyaments FTG.
- Bústia felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions.

j. Calendari del procés

- No aplicable.

k. Documentació adicional

- No aplicable.

l. Documentació de suport

- Política i objectius de qualitat del centre

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL CENTRE</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	--	---

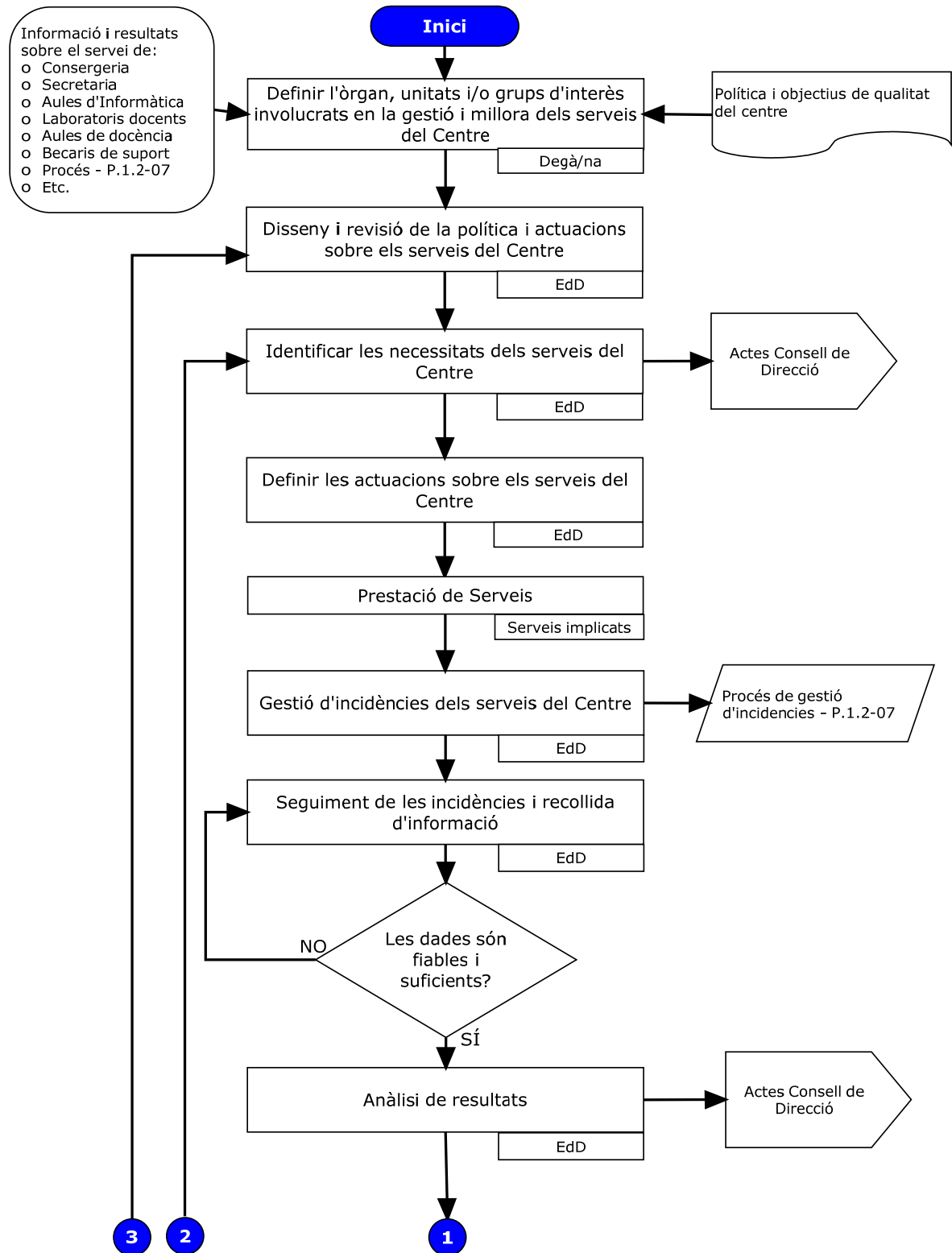
m. Normativa relacionada

- Estatut URV.
- Reglaments del Centre
- Reglaments del Claustre, Consell de Govern, Consell Social.
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- CAU
- Web URV / Centre /
- Guia Docent

o. Diagrama de flux del procés

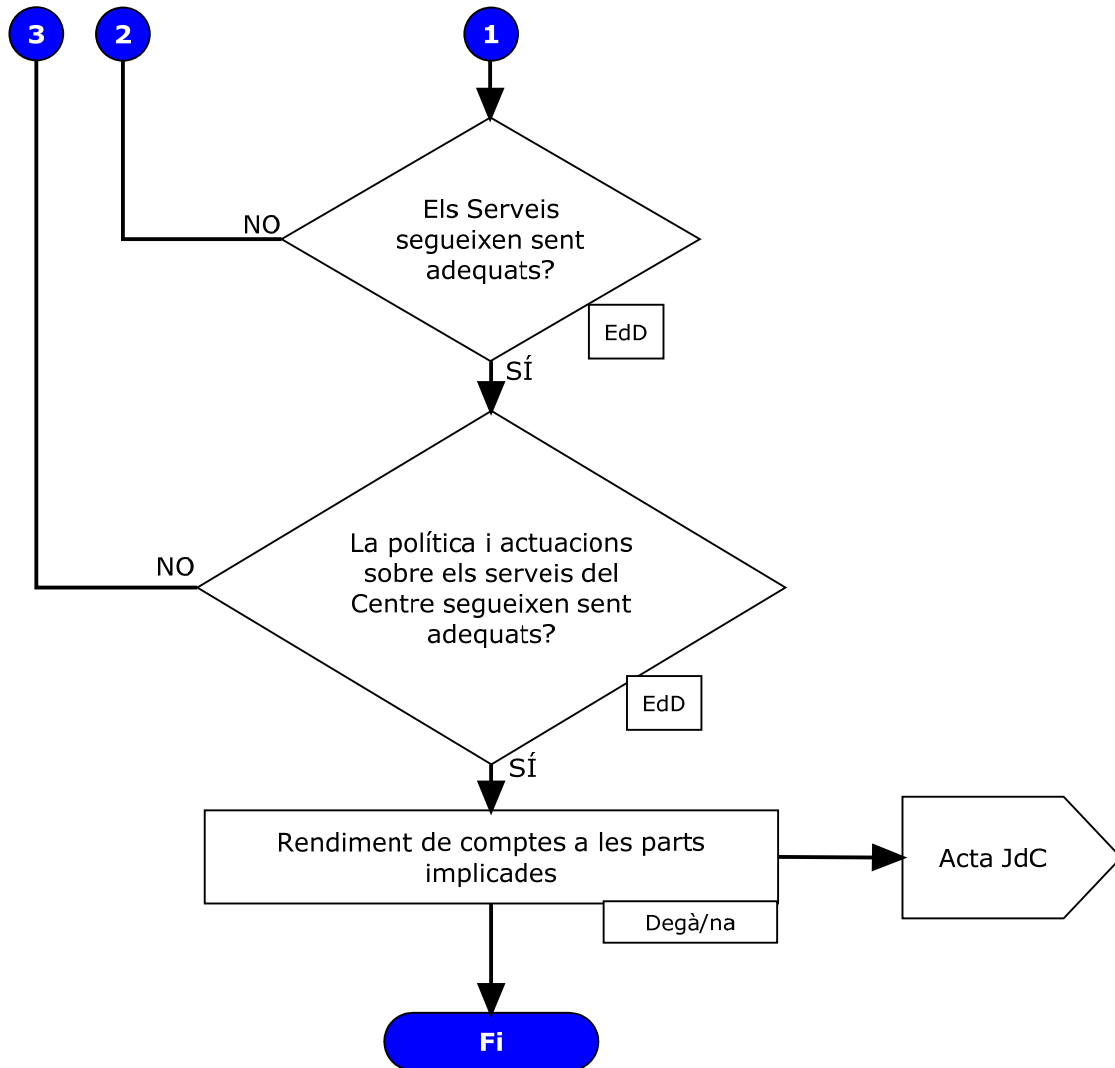




UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT
P.1.4-05 PROCÉS DE GESTIÓ DELS SERVEIS DEL
CENTRE

Facultat de Turisme
i Geografia





UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-FTG-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Codi: PR-FTG-003
Rev.: 1.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 1 de 7

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	30-04-2008
0.1	e, f, g, h, j, k	14-01-2009
0.2	-	22-04-2009
1.0	Antic P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu Revisió de tot el procés per actualitzar-lo a les directrius actuals. Afecta al format de la fitxa i a tots els apartats del procés, inclòs el nom i codi.	15-07-2015

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-FTG-003 Seguiment i millora de titulacions

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
PR- FTG -006 Acreditació de titulacions
- Procés inferior: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és descriure la sistemàtica per realitzar el seguiment periòdic de les titulacions. La finalitat d'aquest seguiment és detectar i identificar punts forts i febles i proposar accions de millora que garanteixin la qualitat dels programes formatius.

4.1. Definicions

No aplica.

4.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés aplica a totes les titulacions del centre, tant de grau com de màster.

Elaborat per:
Responsable d'ensenyament
Coordinador/a de màster

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-FTG-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Codi: PR-FTG-003
Rev.: 1.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 2 de 7

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Definició de l'òrgan o persona/es involucrades en el seguiment i millora de les titulacions

El responsable de portar a terme el seguiment de la qualitat d'una titulació és el responsable de la titulació (en endavant RT). És a dir, en cas d'un ensenyament de grau, el Responsable d'Ensenyament (RE) i en el cas d'un ensenyament de màster, el Coordinador/a de Màster (CM).

El responsable de portar a terme el seguiment de la qualitat del conjunt de titulacions de la Facultat de Turisme i Geografia (FTG), dels processos del SIGQ, així com dels aspectes globals de qualitat que afecten tot el centre, és el Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat (en endavant RSIGQ).

Per a portar a terme el seguiment de les titulacions, el RT i el RSIGQ comptaran amb el suport tècnic de la Tècnica de Suport a la Qualitat Docent (en endavant TSQD i amb la col·laboració dels coordinadors/es de mobilitat, de pràctiques externes, del Pla d'Acció Tutorial, del TFG/TFM, dels directors/es de departament implicats en la docència de les titulacions de la FTG, dels coordinadors/es de les unitats docents, de les assignatures i de tot el professorat de la titulació. Així mateix es comptarà amb el suport del personal de l'OSD, de l'agent multimèdia del centre, de la secretaria, del CRAI i de la consergeria.

El Gabinet Tècnic del Rectorat és el responsable de proporcionar a la Facultat les indicacions i models necessaris per a portar a terme el seguiment anual de les titulacions, basant-se en els requeriments interns de la URV, els requeriments de les agències de qualitat i les indicacions dels vicerectorats implicats.

5.2. Recollida d'informació i dades per al seguiment

Al llarg del curs, la TSQD s'encarrega de recopilar i tractar, si és necessari, la informació i dades necessàries per a portar a terme el seguiment de la qualitat de les titulacions del centre.

Per a portar a terme aquesta tasca, la TSQD compta amb el suport i assessorament del Gabinet Tècnic del Rectorat, del Servei de Recursos Educatius, de l'agent multimèdia de la FTG i del Servei de Gestió Acadèmica, principalment. Altres serveis i unitats de la URV proporcionen dades i indicadors: CRAI, Servei de Recursos Humans, Servei de Manteniment i Servei de Recursos Informàtics i TIC, entre d'altres.

La URV disposa del Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SÍNIA), que constitueix el sistema d'informació de la Universitat i que posa a disposició del PAS i del PDI, a través de la intranet de la URV, un conjunt d'informes amb dades necessàries per al procés de seguiment i acreditació de les titulacions. La responsabilitat en la gestió de SÍNIA recau en el Gabinet Tècnic del Rectorat.

El RT recollirà dades en relació a:

- La planificació i coordinació docent
- El perfil dels estudiants de la titulació
- La pertinència de la informació pública

Elaborat per:
Responsable d'ensenyament
Coordinador/a de màster

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat

- El sistema intern de garantia de la qualitat
- La satisfacció dels grups d'interès
- L'adequació i suficiència del professorat
- Els mecanismes de suport que rep el professorat
- Els sistemes de suport a l'aprenentatge
- El desenvolupament de la titulació

La concreció de les dades mínimes a recollir es troben al document de suport per a la realització de l'informe de seguiment / autoinforme per a l'acreditació de titulacions oficials elaborat per la URV.

5.3. Anàlisi de les dades i reflexió sobre el funcionament de les titulacions

El RT i els responsables dels principals processos vinculats al desenvolupament de la titulació (pràctiques externes, mobilitat, Pla d'Acció Tutorial, TFG/TFM, orientació professional, recursos materials i serveis, consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions) analitzen les dades i indicadors recopilats i fan una reflexió sobre el seu funcionament i els resultats obtinguts. Aquesta reflexió es concreta en la determinació de punts forts, punts febles i àrees de millora.

La reflexió s'ha de realitzar a dos nivells:

- Una reflexió quantitativa dels resultats dels indicadors, segons s'indica en la fitxa de cada procés.
- Una valoració qualitativa tant dels resultats dels indicadors com d'altra informació que s'ha pogut recollir.

5.4. Informe anual de seguiment de les titulacions

El RSIGQ és responsable de fer l'informe anual de seguiment de les titulacions, seguint el model establert per la URV en el document de suport per a la realització de l'informe de seguiment / autoinforme per a l'acreditació de titulacions oficials, que podrà adaptar en funció de les característiques de les titulacions de la Facultat. Aquestes adaptacions seran consultades prèviament amb el Gabinet Tècnic del Rectorat.

Els RT són responsables d'elaborar la part específica de la seva titulació que es preveu a l'informe.

L'informe anual de seguiment de les titulacions es basarà en les dades i la informació recollida, en l'anàlisi dels RT i responsables de processos i les opinions i la mesura de la satisfacció dels agents d'interès.

L'informe ha d'incloure, si escau, la definició de propostes de modificació de la memòria del títol com a resultat de les propostes de millora formulades.

Aquestes propostes de modificació s'han de tractar tal com es defineix al subprocés de modificació del títol emmarcat en el procés P.1.1-01 PROCÉS PER GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS.

Així mateix l'informe anual de seguiment de les titulacions s'ha de lliurar al Gabinet Tècnic del Rectorat per a la seva revisió.



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-FTG-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Codi: PR-FTG-003
Rev.: 1.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 4 de 7

5.5. Elaboració del Pla de Millora

A partir de les valoracions i conclusions de l'informe, la FTG ha d'elaborar un Pla de millora que inclogui les propostes de millora de les titulacions. Aquest pla de millora forma part de l'informe de seguiment.

La documentació del pla de millora ha d'incloure, com a mínim:

- L'àmbit de millora
- El/s punt/s feble/s detectat/s
- Les propostes de millora
- Les accions a portar a terme
- El responsable de dur a terme les accions corresponents. Cal indicar si es tracta d'una qüestió a adreçar a la universitat
- El termini previst d'execució de les accions de millora.
- Indicadors de seguiment, sempre que sigui possible

Caldrà especificar, també, si el pla de millora proposat implica una modificació de la titulació.

5.6. Aprovació i publicació de l'informe de seguiment

L'informe anual de seguiment de les titulacions es presenta, discuteix i aprova per Junta de Facultat.

Una vegada aprovat l'informe es publica a l'apartat de qualitat de la web del centre, per tal que sigui accessible a tots els agents d'interès i es trasllada al Gabinet Tècnic del Rectorat com a font d'informació per al seguiment de la qualitat de les titulacions de la Universitat i per al seguiment del funcionament del SIGQ institucional.

5.7. Implantació, seguiment i revisió del pla de millora

L'Equip deganal de la FTG és el responsable de la implantació del pla de millora inclòs a l'informe anual de seguiment de les titulacions. El RSIGQ és l'encarregat de portar a terme el seguiment de la implantació del pla de millora.

En cada informe de seguiment s'ha de valorar i documentar el grau d'implantació de les millores definides el curs anterior. Arrel d'aquesta valoració, més el seguiment del curs següent, es poden redefinir, revisar o desestimar les accions proposades. El resultat serà un nou pla de millora.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades
 - Necessitat de revisar el funcionament i resultats de les titulacions del centre.
2. Sortides / serveis que s'ofereixen
 - Informe de seguiment del centre (inclou el pla de millora).
3. Usuaris / clients

Elaborat per:
Responsable d'ensenyament
Coordinador/a de màster

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-FTG-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Codi: PR-FTG-003
Rev.: 1.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 5 de 7

- Societat en general
4. Propietari / gestor
- Responsables de titulació i responsable del SIGQ
5. Agents implicats
- Responsable de titulació
 - Responsable del SIGQ
 - Equip deganal de la FTG del SIGQ
 - Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent
 - Junta de Facultat
 - Gabinet Tècnic del Rectorat
6. Agents d'interès:
- PDI
 - PAS
 - Estudiants
 - Futurs alumnes
 - Ocupadors

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

No aplica.

8. INDICADORS

No aplica.

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I - PR-FTG-003 Seguiment i millora de titulacions.

10. CALENDARI DEL PROCÉS

El seguiment de les diferents activitats que es porten a terme a cada titulació i dels seus resultats es realitzen en continu, al llarg de cada curs acadèmic.

Quan ja ha finalitzat el curs acadèmic i es disposa de les dades i indicadors consolidats, comença la fase d'elaboració de l'informe.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Informe anual de	TSQD	Web de la Facultat

Elaborat per:
Responsable d'ensenyament
Coordinador/a de màster

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS
PR-FTG-003
SEGUIMENT I MILLORA DE
TITULACIONS

Codi: PR-FTG-003
Rev.: 1.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 6 de 7

	seguiment de les titulacions		Ordinador TSQD, carpeta Informes de seguiment del curs corresponent, dins carpeta SIGQ, dins carpeta TSQD
b	Acta de la Junta de Facultat	TOSD	Despatx Tècnic de Suport al Deganat

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

- 📄 Document de suport per a la realització de l'informe de seguiment / autoinforme per a l'acreditació de titulacions oficials (URV).
- 📄 Guia per al seguiment de les titulacions oficials de Grau i de Màster (AQU).

13. NORMATIVA RELACIONADA

No aplica.

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- SÍNIA

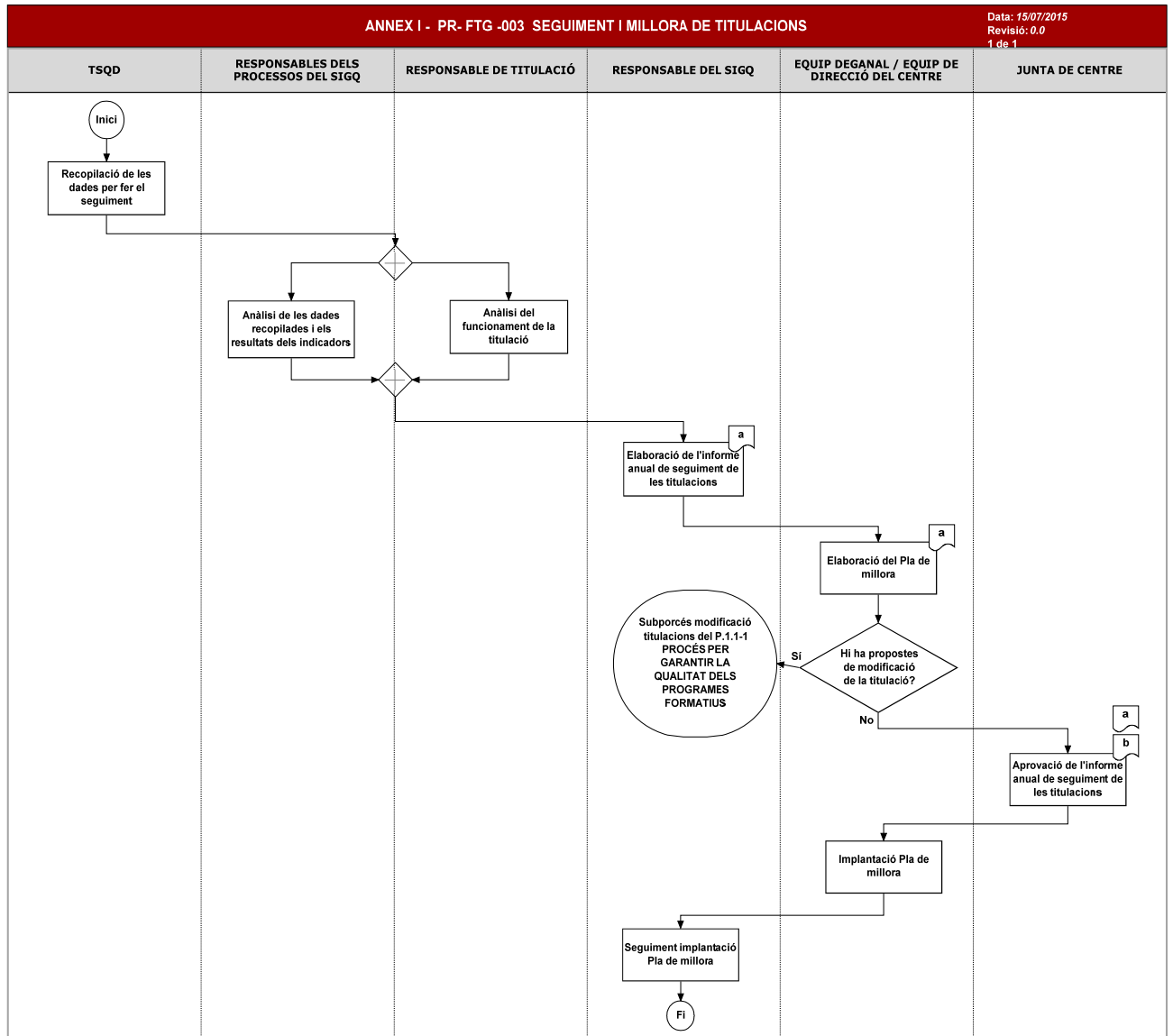
Elaborat per:
Responsable d'ensenyament
Coordinador/a de màster

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat

FITXA DE PROCÉS

PR-FTG-003 SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS



FITXA DE PROCÉS
PR- FTG -006
ACREDITACIÓ DE TITULACIONS

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	15-07-2015

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-FTG-006 Acreditació de titulacions

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
 Clau
 Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
PR- FTG -003 Seguiment i millora de titulacions
- Procés inferior: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és descriure la sistemàtica per realitzar la renovació de l'acreditació oficial de les titulacions.

4.1. Definicions

No aplica.

4.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés aplica a totes les titulacions de la Facultat, tant de grau com de màster.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Definició de l'òrgan i les persones involucrades en l'acreditació

El/la Degà/na de la Facultat designarà les persones responsables de la preparació de la documentació i la redacció de l'autoinforme d'acreditació i sol·licitarà la participació

en el procés de totes aquelles persones que n'estiguin vinculades –en endavant, grup de treball per a l'acreditació–. En qualsevol cas, sempre afectarà a l'Equip deganal de la Facultat de Turisme i Geografia (FTG), els coordinadors de màster -si s'acredita una titulació de màster-, els responsables de cadascun dels processos del SIGQ de la FTG, la Tècnica de Suport a la Qualitat Docent (en endavant TSQD) i el personal d'administració de les diferents unitats vinculades al desenvolupament de les titulacions.

Tots els grups d'interès participen durant el procés d'exposició pública de l'autoinforme per a l'acreditació.

5.2. Planificació del procés d'acreditació

Anualment, el Consell de Direcció d'AQU Catalunya aprova els centres que s'hauran de sotmetre a avaluació externa al llarg del curs acadèmic següent, en funció de les titulacions que s'hagin d'acreditar. Alternativament, el Consell de Direcció d'AQU podria aprovar una planificació sexennal revisable anualment. El calendari d'acreditacions s'elaborarà de forma conjunta entre les universitats catalanes i AQU Catalunya.

Les acreditacions es faran de manera agrupada per a totes les titulacions d'un mateix centre (abast total) sempre que ho permetin les dates de venciment de l'acreditació anterior o verificació. Si no és possible, el procés es portarà a terme en diferents anualitats (abast parcial).

El Vicerectorat d'Avaluació de la Qualitat informa anualment el Consell de Govern del calendari d'acreditacions.

AQU planifica la data en què es durà a terme la visita externa. Aquesta planificació hauria d'estar aprovada al final del curs acadèmic anterior al corresponent a la visita o tot just a l'inici d'aquest. Comunicant al centre la data prevista.

També nomena un Comitè d'Avaluació Externa (en endavant CAE), la composició del qual es determina tenint en compte els àmbits de coneixement del centre. AQU comunica la proposta de designació dels membres del CAE al vicerector/a d'Avaluació de Qualitat, el qual la trasllada a el/la Degà/na de la Facultat, que la revisa i comunica si hi ha algun conflicte d'interessos per algun dels seus membres. El vicerector/a d'Avaluació de la Qualitat trasllada a AQU l'acceptació del CAE o informa de les incompatibilitats, segons correspongui. Només en el cas que es produís un conflicte d'interessos, es procediria a modificar la proposta d'AQU.

5.3. Sol·licitud d'acreditació

Des del Vicerectorat d'Avaluació de la Qualitat se sol·licita formalment la renovació de l'acreditació a la Direcció General d'Universitats, a través de la plataforma EACAT.

Abans de sol·licitar formalment l'acreditació el TSQD comprova que la memòria de totes les titulacions que s'han d'acreditar està actualitzada a la seu electrònica (en endavant SEDE) i que no hi ha cap modificació en tràmit, segons el descrit al procés PR-FTG-004 "Modificació de titulacions". El Ministeri d'Educació, Cultura i Esport (MECD) prohibeix que un títol que hagi sol·licitat l'acreditació entri en un procés de modificació i viceversa, que un títol en procés de modificació sigui acreditat.

Les sol·licituds d'acreditació s'han de presentar, com a norma general, sis mesos abans, com a mínim, de la data límit d'acreditació de la titulació. Ara bé, aquest termini pot variar en funció de l'estat del títol a acreditar i de la data de la visita externa. Els casos que es podrien donar, així com el procediment a seguir en cadascun es descriuen en la guia d'AQU "Terminis i procediment per a la presentació de les sol·licituds d'acreditació de títols".

5.4. Autoinforme per a l'acreditació

L'autoinforme per a l'acreditació substitueix l'informe de seguiment de les titulacions del centre del curs acadèmic anterior al curs de l'acreditació. Aquest informe ha d'abastar totes les titulacions que s'han de sotmetre al procés d'acreditació. El període que comprèn l'autoinforme és des del moment de la verificació del títol fins el curs anterior a l'acreditació. No obstant, si es disposa de dades del curs de l'acreditació també es poden incloure.

Per a l'elaboració de l'autoinforme per a l'acreditació s'ha de tenir en compte la Guia per a l'acreditació de les titulacions de grau i màster d'AQU Catalunya i les indicacions descrites en el document de suport per a la realització de l'informe de seguiment / autoinforme per a l'acreditació de titulacions oficials. Durant tot el procés d'elaboració de l'autoinforme es comptarà amb el suport i assessorament del Gabinet Tècnic del Rectorat i el Servei de Recursos Educatius.

Un cop elaborat l'autoinforme i preparades les evidències que han servit per a la seva elaboració, haurà de ser sotmès a exposició pública i, posteriorment, aprovat per la Junta de Facultat. El període d'exposició pública serà com a mínim de 15 dies naturals. El resultat i aportacions del procés d'exposició pública s'han d'incloure a l'autoinforme per a l'acreditació.

Una vegada aprovat l'autoinforme per a l'acreditació es publica a l'apartat de qualitat de la web del Centre, per tal que sigui accessible a tots els agents d'interès. Es deixarà evidència de l'aprovació mitjançant l'acta de la Junta.

La tramesa a AQU la realitza el Gabinet Tècnic del Rectorat mitjançant l'aplicació AVALUA i s'ha de fer com a mínim tres mesos abans de la visita externa.

El CAE revisa la documentació i emet un informe previ de revisió de les evidències. En l'informe previ el CAE s'estableixen les qüestions que cal aclarir abans de la visita i els

aspectes més importants a tractar-hi. En funció d'aquesta anàlisi, el CAE decideix la necessitat que la institució completi o millori la informació i valora la conveniència de continuar amb el procés. El Centre ha de donar resposta a les qüestions plantejades a l'informe previ en el termini establert en el propi informe.

5.5. Visita externa

AQU juntament amb el CAE elabora l'agenda de la visita externa. El temps de visita dependrà del nombre de titulacions a avaluar i de les seves característiques.

Si el CAE ho considera oportú, sis setmanes després de presentar l'autoinforme, el president/a i el secretari/ària del CAE podran visitar el centre amb l'objectiu de resoldre els dubtes plantejats pel CAE i fer una breu exposició de contextualització del centre, explicant-ne les característiques principals, la relació amb la universitat, les àrees de millora i els punts forts. També s'acordaran els grups d'interès que s'entrevistaran.

El Centre organitzarà l'agenda de la visita, en què estaran delimitades les diferents audiències acordades prèviament i la visita a les instal·lacions. També s'haurà de preveure l'espai necessari per al treball del CAE.

El CAE porta a terme la visita externa. L'objectiu principal és conèixer in situ el desenvolupament de les titulacions implantades a la Facultat. Es contrastaran o es validaran les evidències aportades, es detectaran controvèrsies o desacords i s'obtiniran, si escau, noves evidències que permetin valorar aspectes no considerats a la documentació aportada.

En un termini màxim de sis setmanes després de la visita, el CAE, per mitjà d'AQU Catalunya, remetrà l'informe previ d'avaluació externa, mitjançant l'aplicació AVALUA. El Vicerectorat competent, el Gabinet Tècnic del Rectorat i la FTG revisen l'informe. En un termini màxim de vint dies, i a través de l'aplicació AVALUA, la universitat podrà presentar les al·legacions que consideri oportunes o bé un document indicant que no es volen presentar al·legacions. Passat aquest termini, el CAE emet un informe definitiu d'avaluació externa que envia al centre i a la comissió específica d'avaluació per branca d'AQU corresponent (en endavant CEA).

La CEA emet un informe previ d'acreditació (IdA) que fa arribar a la Universitat a través de la plataforma AVALUA i al qual es poden presentar al·legacions. En tot cas s'ha de presentar un document indicant que no es volen presentar al·legacions. L'emissió de l'IdA definitiu es farà en un termini màxim de sis mesos comptadors des de la data de sol·licitud de l'acreditació. En cas contrari, s'entendrà que el títol està acreditat.

El resultat de l'acreditació s'expressarà en termes de favorable o desfavorable, estructurat en quatre nivells:

- **Acreditat en progrés d'excel·lència.** La majoria de criteris d'acreditació s'assoleixen amb qualitat i, en conseqüència, s'identifiquen nombroses bones pràctiques que excedeixen el nivell mínim requerit.
- **Acreditat.** S'assoleixen tots els criteris d'acreditació, almenys en el seu nivell mínim.
- **Acreditat amb condicions.** No s'assoleixen tots els criteris d'acreditació. Es detecten problemes que es poden solucionar en un període de temps raonable.
- **No acreditat.** No s'assoleixen la majoria de criteris d'acreditació.

L'IdA es publica a l'apartat de qualitat de la web de la Facultat, per tal que sigui accessible a tots els agents d'interès.

Independentment del resultat de l'acreditació la Facultat de Turisme i Geografia establirà un pla de millora, seguint les indicacions del procés PR-FTG-003 Seguiment i millora de titulacions.

AQU comunicarà a la Generalitat de Catalunya, al Ministeri d'Educació, Cultura i Esport (MECD) i al Consejo de Universidades el resultat de l'acreditació. Aquest darrer emetrà la resolució corresponent, davant de la qual la universitat podrà interposar recurs en un termini màxim d'un mes.

Un cop dictada la resolució definitiva, el MECD la comunicarà al Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT). En cas de ser favorable, es procedirà a la inscripció de la corresponent renovació de l'acreditació. Si és desfavorable, el títol constarà en el RUCT com a extingit a partir d'aquella data.

5.6. Revisió i actualització

Aquest procés d'acreditació s'actualitzarà i/o revisarà periòdicament en el marc de la revisió i millora del SIGQ, segons el procés PR- FTG-003 Seguiment i millora de titulacions, i també quan:

- Es facin revisions o canvis en la Guia d'acreditació d'AQU Catalunya i altres documents d'agències de qualitat que afectin al procés.
- S'aprovin modificacions de la legislació i reglamentació existent.
- Es publiqui nova legislació o reglamentació, tant interna com externa, que afecti al procés.

5.7. Rendiment de comptes i informació pública

L'Equip deganal de la FTG informarà la Junta de Facultat del desenvolupament i resultats del procés d'acreditació de les titulacions.

Tant l'autoinforme d'acreditació, com l'informe d'acreditació es fan públics per a tots els grups d'interès a través de la pàgina web de la FTG, apartat de qualitat.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- Necessitat de renovar l'acreditació d'una titulació.

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Informe d'acreditació

3. Usuaris / clients

- Equip deganal de la FTG
- Estudiants
- PAS / PDI

4. Propietari / gestor

- Responsable d'ensenyament / Coordinador/a de màster

5. Agents implicats

- AQU Catalunya
- Vicerectorat d'Avaluació de la Qualitat
- Gabinet Tècnic del Rectorat
- Servei de Recursos Educatius
- Grup de treball per a l'acreditació
- Junta de Facultat
- Comissió de Qualitat de la FTG
- Comitè d'Avaluació Externa
- Comissió específica d'avaluació per branca d'AQU
- Consejo de Universidades
- Ministeri d'Educació, Cultura i Esport
- Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent

6. Agents d'interès:

- Estudiants, PDI, Societat

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

No aplica.

8. INDICADORS

No aplica.

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I - PR-FTG-006 Acreditació de titulacions.

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Activitat	Data
Renovació de l'acreditació	En el cas dels graus (segons RD 967/2014): a) Graus 240 crèdits → màxim 6 anys després de la data de publicació de l'anterior acreditació b) Graus 300 crèdits → màxim 7 anys després c) Graus 360 crèdits → màxim 8 anys després En el cas dels màsters, com a màxim 4 anys després de la data de publicació de l'anterior acreditació
Actualització de la memòria a la SEDE	Com a mínim 9 mesos abans de la data màxima per a l'acreditació.
Sol·licitud acreditació	Com a mínim 6 mesos abans de la data màxima per a l'acreditació.
Entrega autoinforme	Com a mínim 3 mesos abans de la data visita externa.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Calendari d'acreditacions	TSQD RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
b	Comunicació de la planificació de la visita	TSQD RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
c	Comunicació de la composició del CAE	TSQD RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
d	Sol·licitud d'acreditació	Vicerector/a d'Avaluació de la Qualitat	EACAT
e	Autoinforme per a l'acreditació	TSQD RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
f	Acta Junta de Facultat	TOSD	Despatx Tècnic de Suport al Deganat
g	Esmenes resultants de l'exposició pública	TSQD	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD

FITXA DE PROCÉS

PR- FTG -006

ACREDITACIÓ DE TITULACIONS

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
h	Informe previ de revisió de les evidències	RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
i	Resposta informe previ de revisió de les evidències	TSQD	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
j	Agenda de la visita externa	RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
k	Informe previ d'avaluació externa	TSQD	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
l	Document d'al·legacions o de resposta a l'informe previ d'avaluació externa	RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
m	Informe definitiu d'avaluació externa	TSQD	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
n	Informe previ d'acreditació	RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
o	Document d'al·legacions o de resposta a l'informe previ d'acreditació	TSQD	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
p	Informe d'acreditació	RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
q	Resolució d'acreditació	TSQD	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
r	Recurs a la resolució d'acreditació, si escau	TSQD RSIGQ)	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD
s	Registre al RUCT	Ministeri d'Educació, Cultura i Esport	RUCT
t	Certificat d'acreditació	TSQD RSIGQ	Ordinador TSQD, carpeta Acreditació, dins carpeta TSQD

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc.)

- Guia d'AQU per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster (novembre de 2014).
- Document de suport per a la realització de l'informe de seguiment / autoinforme per a l'acreditació de titulacions oficials.
- Terminis i procediment per a la presentació de les sol·licituds d'acreditació de títols, AQU Catalunya (Març de 2015).

13. NORMATIVA RELACIONADA

- Reial Decret 43/2015, de 2 de febrer, pel que es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel que es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- RESOLUCIÓ ECO/1902/2014, de 31 de juliol, per la qual s'obre el procediment per a la presentació de sol·licituds per a la renovació de l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau, màster universitari i doctorat de les universitats del sistema universitari de Catalunya.
- RD 967/2014 Reial decret 967/2014, de 21 de novembre, pel qual s'estableixen els requisits i el procediment per a l'homologació i la declaració d'equivalència a titulació i a nivell acadèmic universitari oficial i per a la convalidació d'estudis estrangers d'educació superior, i el procediment per determinar la correspondència als nivells del marc espanyol de qualificacions per a l'educació superior dels títols oficials d'arquitecte, enginyer/a, llicenciat/ada, arquitecte tècnic/a, enginyer tècnic/a i diplomad/ada.

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- AVALUA
- Aplicació informàtica del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, SEDE
- EACAT
- Registre d'Universitats, Centres i Títols, RUCT
- Web FTG



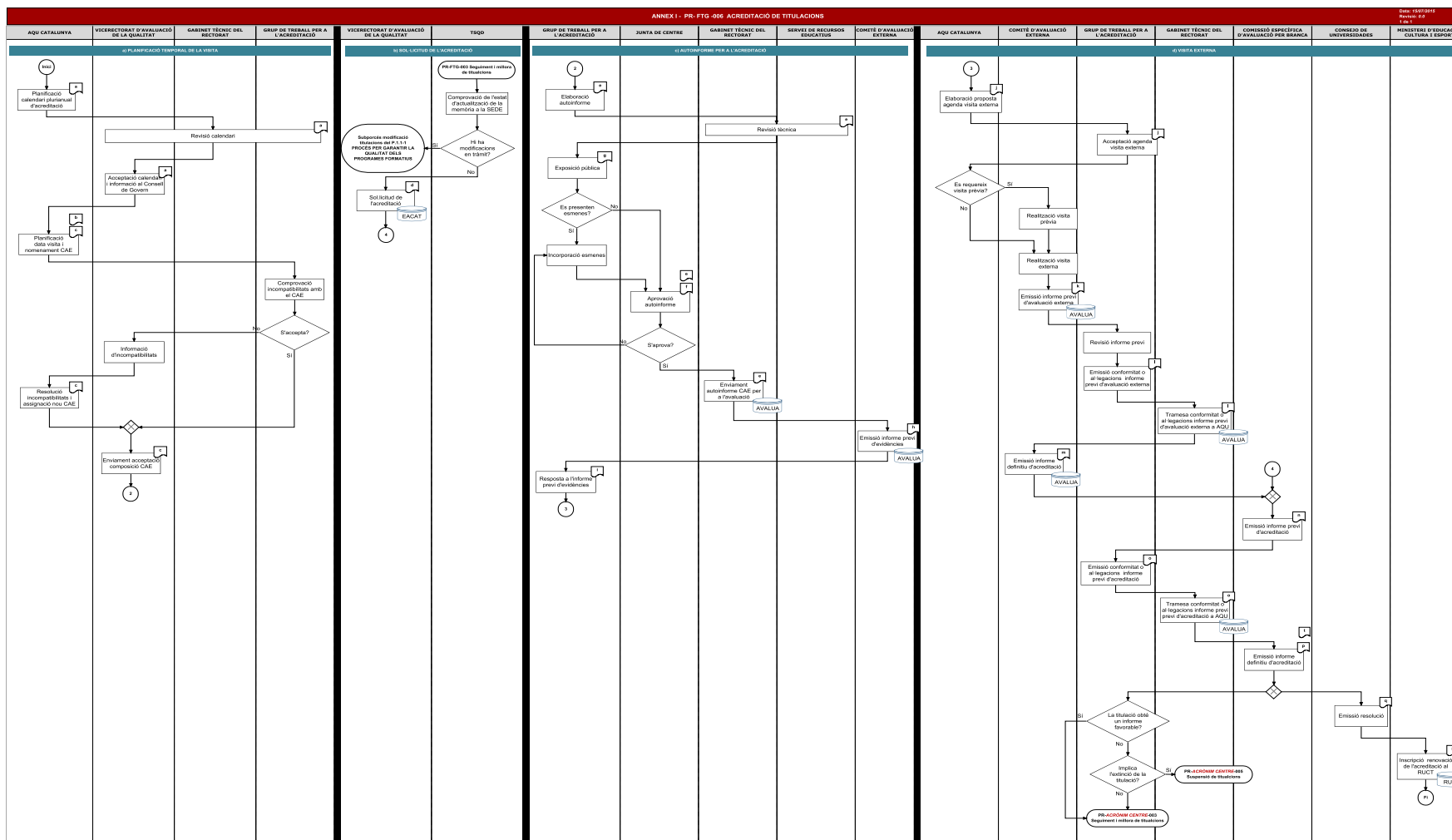
UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR- FTG -006

ACREDITACIÓ DE TITULACIONS

Codi: PR- FTG -006
Rev.: 0.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 10 de 11



Elaborat per:
Degna de la Facultat

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR- FTG -006


ACREDITACIÓ DE TITULACIONS

Codi: PR- FTG -006
Rev.: 0.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 11 de 11

Elaborat per:
Degna de la Facultat


Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

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	22/04/2009		Comissió d'Asseguraments de la Qualitat en Doctorat
1.0	24/11/2010	e, f, g, i, l, m, n, o	Comissió de Qualitat de la FTG
2.0	02/05/2012	e, f, o	TSQD
2.1	15/07/2015	e, f, g, i, m, o	Comissió Qualitat FTG

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	---------------------------------

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 com els centres de la URV fan pública 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 defineix els mecanismes d'obtenció de la informació i el/els Responsable/s d'Ensenyament analitzen la informació sobre cada ensenyament, derivada dels processos del SIGQ del Centre i tota aquella altra considerada d'interès.

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

L'Equip de Direcció del Centre determina si la informació recollida és suficient i el/els Responsable/s d'Ensenyament realitzen el seguiment, revisió i millora de la informació pública que es facilita als grups d'interès sobre cada titulació.

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

L'Equip de Direcció del Centre defineix els mecanismes que regulen la presa de decisions sobre la publicació de la informació i vetlla 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 l'Equip de Direcció del Centre ha decidit publicar.

f. Característiques del procés

1. Entrades

- Resultats dels processos establerts al SIGQ corresponents a la:
 - 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
 - Inserció laboral
 - Pràctiques externes
 - PAT
 - Felicitacions, suggeriments, incidències i reclamacions

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

- Accés, avaluació i promoció PDI i PAS
- Recursos materials i serveis
- Informes anuals de seguiment de les titulacions
- 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
- Informe anual de seguiment de les titulacions amb els continguts mínims següents:
 - Política i Objectius de Qualitat del Centre
 - Oferta formativa, objectius i planificació de les titulacions
 - Politiques 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
 - PAT
 - 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)
- Informe de centre
- Manual de qualitat del centre

3. Usuaris

- Grups d'interès del Centre i Departaments

4. Propietari / Gestor

- Centre/ Equip de Direcció


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 (EdD):**
 - Definir els mecanismes d'obtenció de la informació.
 - Definir els mecanismes que regulin la presa de decisions sobre la publicació de la informació.
 - Decidir quina informació es farà pública, com i on.
 - 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.

 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI	MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS	Facultat de Turisme i Geografia
---	--	--

Definir els mecanismes que regulin la presa de decisions sobre la publicació de la informació.

- **Secretari de l'equip directiu/Secretari Centre (SED):**
Mantenir actualitzada la web.
- **Tècnic de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD):**
Donar suport en el manteniment de la web actualitzada.
- **Responsable d'Ensenyament (RE):**
Analitzar la informació sobre la titulació.
Fer el seguiment, revisió i millora de la informació pública que es facilita als grups d'interès sobre la titulació.
- **Coordinador de Màster (CM):**
Analitzar la informació sobre la titulació.
Fer el seguiment, revisió i millora de la informació pública que es facilita als grups d'interès sobre la titulació.
- **Tècnic de Suport a la Qualitat Docent (TSQD):**
Recollir les evidències d'aquest procés.

g. Compromisos de qualitat

- Tenir actualitzada la informació que es fa pública amb una periodicitat anual.
- Crear i fer el manteniment d'un espai a la pàgina web del Centre on posar a disposició del públic en general, aquella informació actualitzada que el Centre consideri pertinent posar a disposició de tothom.

h. Indicadors

- No aplicable.

i. Evidències

- Actes Comissió de Garantia de Qualitat
- Actes Equip Direcció/Junta de Centre
- Informació relativa a les titulacions, disponible en canals públics
- Web del centre
- Pla docent públic
- Informes de seguiment anual de les titulacions

j. Calendari del procés

- No aplicable.

k. Documentació addicional


- No aplicable.

l. Documentació de suport

- Política i Objectius de Qualitat del Centre i de 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.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, que modifica l'anterior.

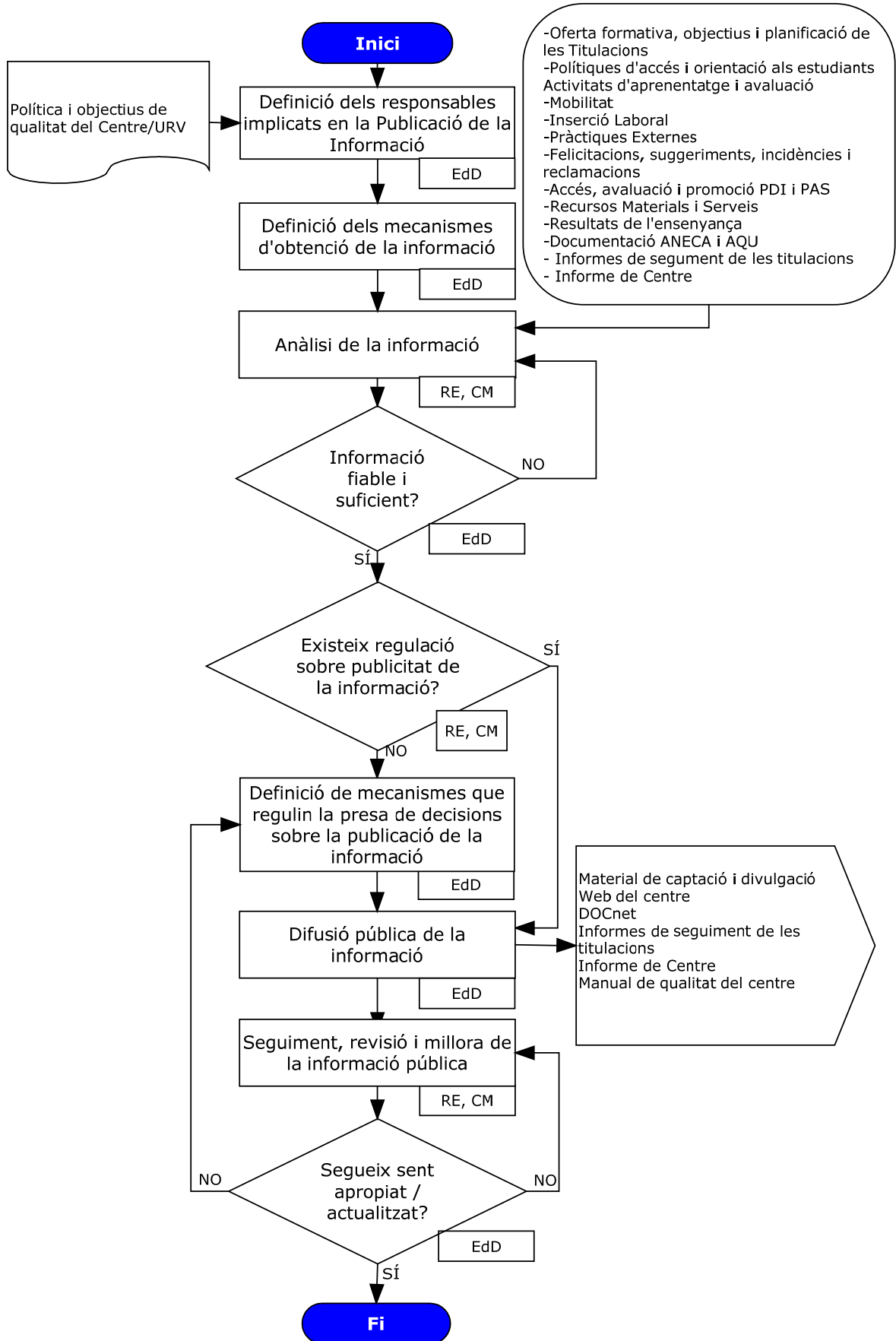
 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT</p> <p>P.1.6-01 PROCÉS DE PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS</p>	<p>Facultat de Turisme i Geografia</p>
---	---	---

- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Reial Decret 1707/2011, de 18 de novembre, pel qual es regulen les pràctiques acadèmiques externes dels estudiants universitaris.
- Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).
- Reial Decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel que s'aprova l'Estatut de l'Estudiant Universitari

n. Sistemes d'informació

- Web del Centre
- DOCnet

o. Diagrama de flux del procés





UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR- FTG -008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR- FTG-008
Rev.: 0.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 1 de 6

Relació de modificacions		
NÚM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	15-07-2015

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR- FTG -008 Definició, revisió i millora del SIGQ

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Procés o processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
PR- FTG -003 Seguiment i millora de titulacions
- Procés inferior: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és establir les activitats per definir, revisar i millorar el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat, en endavant SIGQ.

4.1. Definicions

Sistema intern de garantia de la qualitat: instrument que permet garantir la qualitat dels programes formatius en base a un conjunt de processos orientats a la millora contínua.

4.2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació és el conjunt de processos inclosos dins el SIGQ i les evidències i registres que es desprenen del seu desenvolupament.

Elaborat per:
Equip de Direcció del centre
RSIGQ

Revisat per:
RSIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR- FTG -008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR- FTG-008

Rev.: 0.0

Data: 15-07-2015

Pàg. 2 de 6

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Definició de l'òrgan i/o persona/es involucrades en la definició i aprovació del SIGQ

L'Equip deganal de la Facultat de Turisme i Geografia (FTG) és l'òrgan responsable de definir el SIGQ de la FTG, prenent com a base el model d'assegurament de la qualitat de la URV, aprovat en Consell de Govern i Comissió ad-hoc del Pla de Qualitat de la URV i adaptant-lo a les característiques pròpies de la nostra Facultat i les seves titulacions.

El Degà/na de la Facultat designa el/la Responsable del SIGQ (en endavant RSIGQ) de la Facultat i en queda evidència a l'acta de la Junta de Facultat corresponent. El/la RSIGQ s'encarrega que s'estableixin, implantin i mantinguin els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ de la FTG i informa l'equip deganal sobre l'acompliment del SIGQ i de qualsevol necessitat de millora.

El Gabinet Tècnic de Rectorat dóna suport al procés d'implantació, revisió i millora del SIGQ dels centres de la Universitat, aportant documentació genèrica i col·laborant en la seva revisió i seguiment.

5.2. Aprovació i difusió del Manual de Qualitat

El Manual de Qualitat de la Facultat defineix el marc del SIGQ de la Facultat de Turisme i Geografia i relaciona els processos que el conformen.

El Manual de Qualitat s'aprova per Junta de Facultat. Un cop aprovat és fa públic a través de la pàgina web del centre.

5.3. Revisió i millora del SIGQ

L'equip deganal es compromet a portar a terme les revisions del SIGQ i a assegurar la disponibilitat dels recursos necessaris. Aquestes revisions han de permetre comprovar el grau de compliment dels processos i els resultats dels indicadors, així com l'adequació del SIGQ per a la millora continua de les titulacions. Tots els agents d'interès de la Facultat estan implicats en la realització d'activitats relacionades amb el SIGQ; és per això que tots poden realitzar propostes de millora.

El seguiment del SIGQ queda recollit en l'informe anual de seguiment del centre, d'acord al procés PR-FTG-003 Seguiment i millora de titulacions, que conté un apartat específicament dedicat a la valoració del desenvolupament del SIGQ i de la seva

Elaborat per:
Equip de Direcció del centre
RSIGQ

Revisat per:
RSIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR- FTG -008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR- FTG-008
Rev.: 0.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 3 de 6

utilitat per al seguiment de les titulacions del centre i per a la identificació d'àrees de millora. Les propostes de millora del SIGQ s'incorporen en el pla de millora de la Facultat, que s'inclou en l'informe anual de seguiment del centre. La responsabilitat del seguiment de la implantació de les propostes de millora detectades recau en el/la RSIGQ.

Altres unitats de suport, esmentades en el SIGQ, donaran suport al seu desenvolupament. Les seves responsabilitats directes s'indiquen en les corresponents fitxes de procés.

5.4. Rendiment de comptes a les parts implicades

El/la RSIGQ rendeix comptes anualment davant la Junta de Facultat de la FTG sobre el desenvolupament del SIGQ, mitjançant l'informe de seguiment del centre que es fa públic a través de la pàgina web de la Facultat.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- Necessitat d'establir un sistema de gestió de la qualitat.

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Manual de Qualitat de la Facultat de la FTG
- Processos del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat.

3. Usuaris / clients

- Equip deganal de la FTG
- Responsables dels processos inclosos en el SIGQ

4. Propietari / gestor

- Equip deganal de la FTG
- Responsable del SIGQ

5. Agents implicats

- Equip deganal de la FTG
- Responsable del SIGQ
- Junta de Facultat
- Gabinet Tècnic de Rectorat

6. Agents d'interès

- Estudiant
- Responsable de cada procés

Elaborat per:
Equip de Direcció del centre
RSIGQ

Revisat per:
RSIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat

- Societat en general

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

Revisió completa del SIGQ almenys cada cinc anys.

8. INDICADORS

No aplica.

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I – PR-FTG-008 Definició, revisió i millora del SIGQ.

10. CALENDARI DEL PROCÉS

No aplica.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Acta de la Junta de Facultat on s'informa de l'òrgan i/o persona/es Responsable del SIGQ	TOSD	Despatx Tècnic de Suport al Deganat
b	Acta de la Junta de Facultat on s'aprova el Manual de Qualitat de la Facultat de Turisme i Geografia	TOSD	Despatx Tècnic de Suport al Deganat

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc.)

- Model d'assegurament de la qualitat de la URV.
- Guia per al disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació Universitària (2007), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrius, definició i documentació de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària (2010), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (2007), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Guia d'avaluació del disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària (2010), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrius per a la certificació del SGIQ i els seus efectes sobre els processos del Marc VSMA (2014), AQU Catalunya.

13. NORMATIVA RELACIONADA

Elaborat per:
Equip de Direcció del centre
RSIGQ

Revisat per:
RSIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR- FTG -008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR- FTG-008
Rev.: 0.0
Data: 15-07-2015
Pàg. 5 de 6

- Reial Decret 43/2015, de 2 de febrer, pel que es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel que es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'Octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Web.

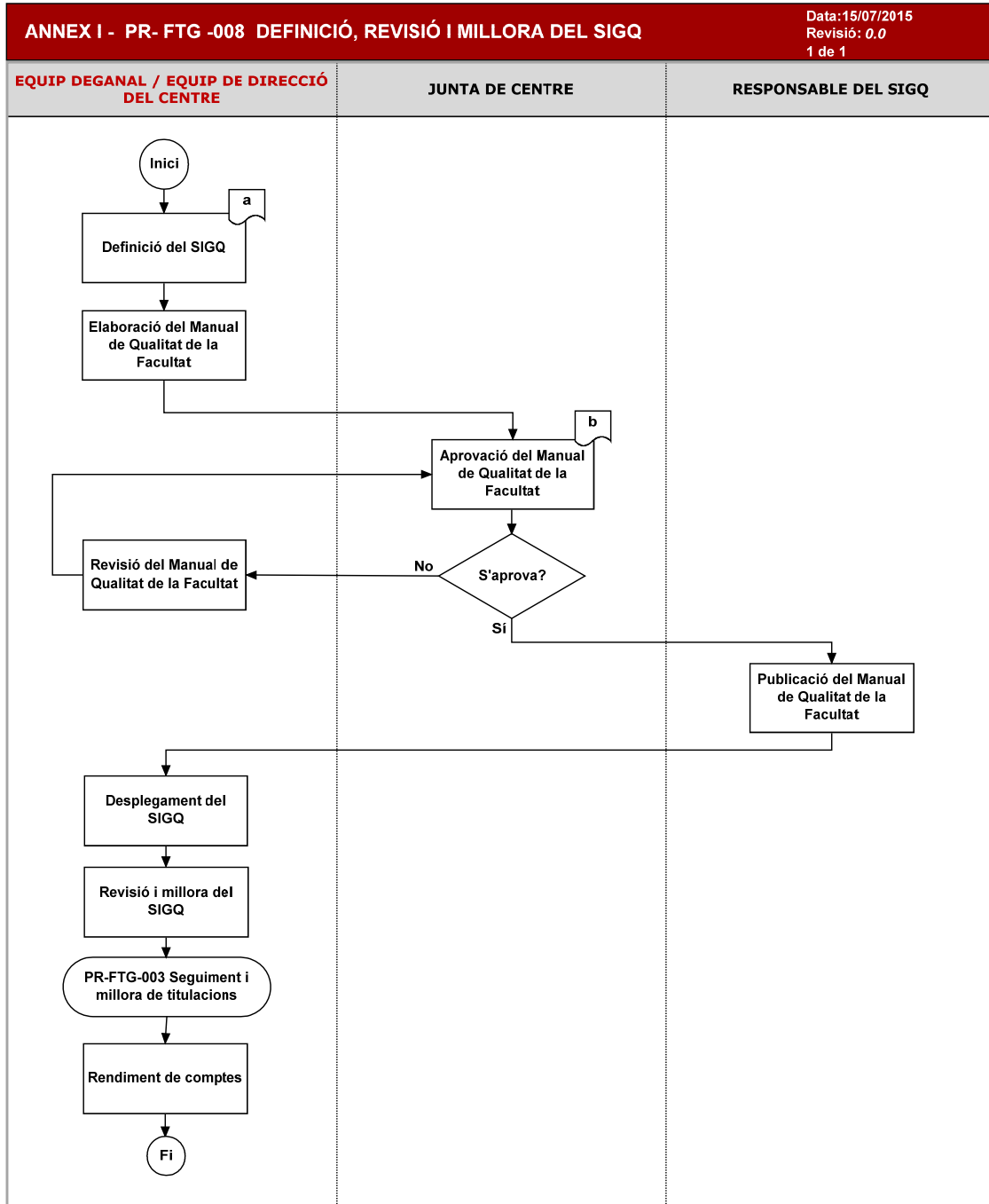
Elaborat per:
Equip de Direcció del centre
RSIGQ

Revisat per:
RSIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat

FITXA DE PROCÉS

PR- FTG -008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ



Elaborat per:
Equip de Direcció del centre
RSIGQ

Revisat per:
RSIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat