

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)

CURS 2023-2024

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Aquest Informe de revisió del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) del curs 2023-24 ha estat presentat i validat a la Comissió de Qualitat del dia 07/07/2025 i aprovat a la Junta de Facultat del dia 11/07/2025, d'acord amb el que estableix el procés "PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ" del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat.

Tarragona, 11 de juliol de 2025

Dr. Antonio Nomdedeu Rull
Degà

Dra. Marta Serrano Coll
Responsable del SIGQ

ÍNDEX

LLISTAT D'ACRÒNIMS	5
1. INTRODUCCIÓ	7
2. ENTRADES.....	9
2.1. Estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies.....	9
2.2. Certificació i acreditació institucional de l'FLL	9
2.3. Canvis en les qüestions externes i internes en relació al SIGQ	18
2.4. Anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos	19
2.6. Anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat.....	22
3.SORTIDES	24
3.1. L'adequació de la política i els objectius de qualitat.	24
3.2. Planificació de les accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2024-25	24
3.3. La revisió dels valors objectius dels indicadors i/o establiment de nous indicadors	25
3.4. La millora dels processos del SIGQ	25
Annex. Fitxes de revisió dels processos que conformen el SIGQ.....	27
PR-FLL-001. Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	28
PR-FLL-002. Planificació de titulacions	31
PR-FLL-003. Seguiment i millora de titulacions	33
PR-FLL-004. Modificació de titulacions	36
PR-FLL-005. Suspensió de titulacions	39
PR-FLL-006. Acreditació de titulacions	42
PR-FLL-007. Publicació d'informació sobre titulacions	45
PR-FLL-008. Definició, revisió i millora del SIGQ	47
PR-FLL-009. Desenvolupament de l'ensenyament.....	50
PR-FLL-010. Gestió de les pràctiques externes curriculars	53
PR-FLL-013. Orientació a l'estudiant	56
PR-FLL-014. Definició del perfil d'ingrés, captació, admissió, matrícula i acollida dels estudiants de màster.....	60
PR-FLL-015. Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	63
PR-FLL-016. Control documental i registres.....	65
PR-FLL-017. Gestió dels recursos materials i serveis (centre).....	67

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-019. Gestió del treball fi de grau / màster	70
PR-FLL-020. Definició del perfil d'ingrés, captació, matrícula i acollida dels estudiants de graus	73
PR-FLL-021. Gestió dels recursos docents.....	76

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

LLISTAT D'ACRÒNIMS

AQU Catalunya: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
 AQU AM-: Àrea de Millora establerta en l'Informe emès per AQU Catalunya
 AQU RE-: Recomanació establerta en l'Informe emès per AQU Catalunya
 CAE: Comitè d'Avaluació Externa d'AQU
 CAIP: Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes d'AQU
 CAMU: Comissió Acadèmica de Màsters Universitaris de l'FLL
 CG: Coordinador de Grau
 CM: Coordinador/a de Màster
 CP: Comissió de Promoció de la Facultat de Lletres
 CPAT: Coordinador del Pla d'Acció Tutorial de la Facultat de Lletres
 CQ: Comissió de Qualitat de la Facultat de Lletres
 CQRSF: Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
 CT: Competències Transversals (model de competències URV: B i C)
 ED: Equip deganal de l'FLL
 FLL: Facultat de Lletres
 FP: Formació professional
 GCiM: Gabinet de Comunicació i Màrqueting de la URV
 GPQ: Gabinet de Programació i Qualitat de la URV
 GT FLL PLED: Grup de Treball de la Facultat de Lletres del Pla Estratègic de Docència de la URV
 ICE: Institut de Ciències de l'Educació de la URV
 ISC: Informe de Seguiment de Centre
 JdF: Junta de la Facultat de Lletres
 OFES: Oficina de l'Estudiant de la URV
 OSD: Oficina de Suport al Deganat de l'FLL
 PE: Pràctiques Acadèmiques Externes
 PTGAS: Personal d'Administració i Serveis
 PAT: Pla d'acció Tutorial
 PDI: Personal Docent i Investigador
 PEI: Pla Estratègic d'Internacionalització
 PLED: Pla Estratègic de Docència de la URV
 PR: procés
 RE: Responsable d'Ensenyament
 RP: Responsable de Procés
 RI: Responsable d'Igualtat
 RSIGQ: Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de l'FLL
 RT: Responsable de Titulació
 RUCT (acrònim en castellà): *Registro de Universidades, Centros y Títulos*
 SGA: Servei de Gestió Acadèmica de la URV
 SIGQ: Sistema Intern de Garantia de la Qualitat
 SREd: Servei de Recursos Educatius de la URV
 TFG: Treball de Fi de Grau

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

TFM: Treball de Fi de Màster

TOSD: Tècnic/a de l'Oficina de Suport al Deganat

TSQD: Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent

UI: Unitat d'Igualtat de la URV

URV: Universitat Rovira i Virgili

UTC: Unitat Tècnica de Gerència de la URV

VrE: Vicerectorat d'Estudiants

VR: Vicerectorat

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

1. INTRODUCCIÓ

L'*Informe de revisió del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat* (en endavant, SIGQ), té com a objectiu identificar, de forma sistemàtica i planificada, les desviacions possibles de cadascun dels processos respecte al seu disseny i objectius inicials. També determina l'adequació i la interrelació de processos, la necessitat d'eliminar-ne, modificar-ne o de crear-ne de nous, l'eficiència i l'acompliment dels mateixos processos per aconseguir els seus objectius i la possible revisió de la Política i dels objectius de qualitat de la Facultat de Lletres (en endavant, FLL).

Els Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior estableixen que les polítiques i els processos són els pilars principals d'un sistema institucional coherent d'assegurament de la qualitat que forma un cicle de millora continuada i contribueix a la rendició de comptes de la institució.

Aquest és el segon Informe de revisió del SIGQ que es realitza a l'FLL com un document independent, atès que fins al curs 2020-21 s'havia incorporat dins de l'Estàndard 3 dels Informes de seguiment de centre.

El o la Responsable del SIGQ (en endavant, RSIGQ) amb el suport del tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent (en endavant, TSQD), s'encarrega d'elaborar l'*Informe de revisió del SIGQ*, que es revisa per la Comissió de Qualitat de l'FLL, per ser finalment aprovat per Junta de Facultat de l'FLL.

L'informe està estructurat en dos grans blocs. El primer fa referència a les accions d'aquest àmbit dutes a terme en el curs 2023-24 fins al moment actual. El segon, tracta de la planificació d'actuacions per al curs 2024-25 i següents.

En la següent taula es presenta la programació anual d'accions vinculades amb la revisió de la documentació SIGQ:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Taula 2.1. Programació anual d'accions vinculades amb el SIGQ i'FLL.

Tasca	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol
Revisió de la Política i Objectius de qualitat, i alineament amb els de la URV (<i>biannual</i>)					Elabora ED		Revisa i aprova CQ+JdF				
Revisió del Manual de qualitat						Revisa degà/ana					
Seguiment dels Objectius de qualitat del curs anterior		Elabora ED (seguiment final)		Revisa i aprova CQ+JdF						Elabora ED (inici seguiment)	
Plantejament Objectius de qualitat del curs				Elabora ED			Revisa i aprova CQ+JdF				
Recollida dades per emplenar el QdC	Recollida de dades						Recollida de dades				
Emplenament Quadre de comandament	Emplenament CdQ						Emplenament CdQ				
Reunions amb els diferents RP per analitzar dades del QdC					Reunions RSIGQ/RP/TSQD						
Revisió de les Fitxes de procés					Revisa RP						
Fitxes de revisió de procés					Elabora RP						
Confecció Informe de revisió del SIGQ							Elabora RSIGQ+TSQD				
Aprovació de l'Informe de revisió del SIGQ							Revisa i aprova CdQ+JdF				
Reunions de la Comissió de Qualitat	Reunions al llarg del curs per tractar aspectes planificats o que puguin sorgir										

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

2. ENTRADES

2.1. Estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies

En el darrer informe de revisió del SIGQ es van planificar per al curs 2023-2024 un total de 82 accions de millora. El seguiment de la implantació de les propostes de millora, es fa en el marc del procés PR-CENTRE-001 "Política i Objectius de Qualitat" doncs totes les propostes de millora són incorporades al quadre d'objectius.

D'aquestes millores 24 corresponien a propostes resultants del procés de certificació del SIGQ.

El grau d'assoliment es valora en l'apartat 2.6.

2.2. Certificació i acreditació institucional de l'FLL

Com ja es va comentar en el darrer informe, en el curs 2021-2022 es va dur a terme el procés de certificació de la implantació del SIGQ.

L'estat d'implantació o d'anàlisi (en el cas que s'hagin desestimat) de les recomanacions externes es resumeix en la taula següent:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

Taula 4.1. Seguiment de les àrees de millora i recomanacions de l'informe favorable d'AQU per la certificació de l'FLL

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Acompliment 2023-24	2024-25 i següents
FLL-2223-06	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents externs en la Comissió de Qualitat (Informe AQU: RE-1.1.1.)	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ		Juliol 2025	Es convida agent extern a la Comissió de Qualitat de juny 2025
FLL-2223-07	Revisar i valorar si s'incorpora la Comissió Econòmica com agent implicat en el PR-FLL-017 (Informe AQU: RE-5.1.1.)	Procés PR-FLL-017 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el PR-FLL-017 i s'inclou la Comissió Econòmica com agent implicat. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023		
FLL-2223-08	Arxivar com a registres del SIGQ les evidències generades pel procés d'ensenyament aprenentatge que no estan sent registrades i que aporten informació rellevant (Informe AQU: AM-3.5.1.)	Actes de l'equip deganal i de les diferents comissions	Es realitzen i s'arxiven totes les actes de l'equip deganal i de les diferents comissions i grups de treball al Canal Teams: Canal OSD FLL > Gestió de l'FLL > Actes de reunions		
FLL-2223-13	Valorar la inclusió en el PR-FLL-017 "Gestió dels recursos materials i serveis" d'un informe o memòria que clarifiqui i integri la identificació i anàlisi dels recursos materials i serveis del Centre, que formi part dels registres del procés (Informe AQU: RE-5.3.2.)	Retiment de comptes en l'Informe de Seguiment de Centre		Es genera un informe a partir de les dades extretes en l'objectiu FLL-2223-42, juntament amb les accions realitzades del Cofinançament Docent i del RAM dels exercicis corresponents. Es crea el document (carpeta del Teams 2. ECONOMIA > 017-d, e_Cofinançament Equipament Docent-RAM > Informe anàlisi recursos materials).	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Acompliment 2023-24	2024-25 i següents
				Aquesta informació s'inclourà en l'estàndard 5 de l'Informe de Seguiment de Centre biennal dels cursos 2022-23 i 2023-24, a l'apartat "Adequació dels recursos materials i virtuals".	
FLL-2223-17	Incloure en el PR-FLL-007 "Publicació d'informació sobre titulacions", un apartat sobre rendició de comptes (Informe AQU: RE-6.1.1.)	Procés PR-FLL-007 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el PR-FLL-007 i s'inclou el rendiment de comptes. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023		
FLL-2223-20	Mesurar la satisfacció del personal acadèmic i d'administració amb els recursos materials i serveis (Informe AQU: RE-5.3.1.)	Enquesta realitzada als diferents grups d'interès		No s'ha realitzat i es trasllada al curs 24/25	Pendent
FLL-2223-23	Revisar les responsabilitats dels processos i evitar l'assignació de la propietat a diversos òrgans o càrrecs (Informe AQU: AM-1.1.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF	Es revisen els processos per tal d'eliminar l'assignació de la propietat a diversos òrgans o càrrecs. El PR-FLL-002 és l'únic que la propietat recau en dos responsables o un òrgan col·lectiu. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023		
FLL-2223-24	Modificar, en el PR-FLL-016 "Control documental i registres", el període d'arxiu dels registres (Informe AQU: AM-1.5.1.)	Procés PR-FLL-016 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el PR-FLL-016 i es modifica el període de temps que s'han de guardar els registres. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Acompliment 2023-24	2024-25 i següents
FLL-2223-25	Revisar referències a la denominació del SIGQ (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Documents del SIGQ revisats	Es revisen les referències a la denominació del SIGQ, modificant SIQG per SIGQ. El PR-FLL-016 és l'únic procés que tenia aquesta incidència. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023		
FLL-2223-26	Incloure al Manual de Qualitat una llista d'acrònims (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Manual de Qualitat actualitzat i aprovat per JdF	S'inclou en el Manual de Qualitat una llista d'acrònims. S'aprova en JdF de data 30 de març de 2023		
FLL-2223-27	Incloure en els processos els formats o plantilles a utilitzar en els registres com a documents d'entrada i, generalitzant per a tots els documents d'entrada, indicar on es poden consultar (enllaç o repositori). És de particular importància en el cas de les CQRFS (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		Es desestima atès que dins de cada procés es recull la ruta per localitzar i consultar tota la documentació generada	
FLL-2223-28	Revisar el concepte d'agents d'interès i agents implicats i la seva aplicació en els diferents procediments (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		S'aproven els processos modificats en data 25/10/2023, 21/12/2023 i 19/03/2024	
FLL-2223-29	Codificar els registres i els indicadors fent referència al procés del qual emanen, facilitant la seva identificació (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		S'aproven els processos modificats en data 25/10/2023, 21/12/2023 i 19/03/2024	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Acompliment 2023-24	2024-25 i següents
FLL-2223-30	Revisar si es pot considerar com a registre del SIGQ de la FLL un document que s'arxiva en un lloc diferent al de la Facultat i al que no es té accés directe (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		S'aproven els processos modificats en data 25/10/2023, 21/12/2023 i 19/03/2024	
FLL-2223-31	Evitar repeticions d'un registre (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		S'aproven els processos modificats en data 25/10/2023, 21/12/2023 i 19/03/2024	
FLL-2223-32	Revisar l'indicador relatiu al número de modificacions per curs, del PR-FLL-004 per a què, a més de referir-se a cada curs, ho faci també per a cada titulació (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Procés PR-FLL-004 revisat i aprovat per JdF	El Gabinet de Programació i Qualitat està revisant aquest procés per tal que sigui transversal.		
FLL-2223-33	Incloure als delegats i delegades de curs entre els agents implicats i els agents d'interès en els processos relatius a l'ensenyament aprenentatge (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Processos PR-FLL-009, PR-FLL-013 i PR-FLL-019 revisats i aprovats per JdF		S'aproven els processos 009, 013 i 019 en data 25/10/2023, 19/03/2024 i 21/12/2023, respectivament	
FLL-2223-34	Revisar el PR-FLL-020 per a recollir el canvi de denominació de la Comissió de Captació (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Procés PR-FLL-020 revisat i aprovat per JdF		S'aprova el PR-FLL-020 en data 21/12/2023	
FLL-2223-35	Revisar la redacció de l'objectiu dels procediments PR-FLL-021 i PR-FLL-017, al menys, redactant-los de manera similar a la resta i no com si fossin els responsables de les activitats en comptes de gestionar-les (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Processos PR-FLL-021 i PR-FLL-017 revisats i aprovats per JdF	Es revisen els processos. S'aproven en JdF de data 25 d'octubre de 2023.		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Acompliment 2023-24	2024-25 i següents
FLL-2223-36	Revisar els referents del SIGQ per la recent derogació del RD 420/2015 i RD 1393/2007 (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Documentació del SIGQ revisada i aprovada per JdF		S'aproven els processos modificats en data 25/10/2023, 21/12/2023 i 19/03/2024	
FLL-2223-37	Incloure la data de la versió dels documents d'AQU que serveixen de referència per a comprovar que són les darreres versions (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Afegir la referència d'AQU conforme es vagi actualitzant els documents		S'aproven els processos modificats en data 25/10/2023, 21/12/2023 i 19/03/2024	
FLL-2223-38	Reflexionar sobre l'adequació d'alguns indicadors del quadre de comandament i la seva contribució a la informació clau del sistema (Informe AQU: RE-1.6.2.)	Indicadors dels processos revisats i aprovats per JdF		S'aproven els processos modificats en data 25/10/2023, 21/12/2023 i 19/03/2024	
FLL-2223-39	Utilitzar indicadors per al seguiment de les accions de millora, el que facilitaria la seva anàlisi (Informe AQU: RE-1.6.2.)	Quadre d'objectius modificat		S'inclouen indicadors del quadre de comandament en el quadre d'objectius 2023-24	
FLL-2223-40	Homogeneïtzar el registre de la informació per a facilitar el seu accés (Informe AQU: RE-1.6.3.)	Processos revisats i aprovats per JdF		S'aproven els processos modificats en data 25/10/2023, 21/12/2023 i 19/03/2024	
FLL-2223-42	Establir la previsió dels recursos materials òptims o desitjables per al desenvolupament de les activitats de la FLL, el que facilitaria la seva anàlisi i proposar accions de millora (Informe AQU: RE-5.3.3.)	Anàlisi de la previsió dels recursos materials òptims o desitjables		Periòdicament es realitzen anàlisi dels recursos materials necessaris amb l'Oficina Logística de campus i amb les altres dues Facultats del Campus Catalunya (Facultat d'Infermeria i Facultat de Ciències Jurídiques)	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Acompliment 2023-24	2024-25 i següents
FLL-2223-49	Incloure com a registre (evidències del procés) del PR-FLL-009 "Desenvolupament de l'ensenyament" la informació generada en les reunions amb delegats i delegades de curs (Informe AQU: RE-3.4.1.)	Procés PR-FLL-009 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el procés 009 i s'afegeix com a registres les actes de les reunions amb delegats i delegades. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023.	Es traspasa a Abril 2024 afegint una nova acció	
FLL-2223-51	Realitzar accions per a tractar d'augmentar l'índex de participació en les enquestes de satisfacció (Informe AQU: RE-3.4.3.)	Nombre d'accions plantejades en el Quadre d'objectius 1) Nombre d'assignatures seleccionades per tal que els estudiants les puguin contestar a classe 2) Increment en el percentatge de respostes obtingudes per titulació	Es plantegen les accions FLL-2223-50 (2)	1) Es posposa aquesta activitat per al curs 2024-2025. 2) 2021-22: 10,94% 2022-23: 10,76% 2023-24: 11,95% S'assoleix un increment de l'11,06%, superior a l'establert als valors objectiu i llindar	1) Es modifica el nombre d'assignatures seleccionades i s'estableix de 15 a 20.
FLL-2223-52	Incloure un procés relatiu a la satisfacció de tots els grups d'interès (Informe AQU: RE-1.6.1.)	Enquesta realitzada als diferents grups d'interès		No s'ha realitzat i es trasllada al curs 24/25	
FLL-2223-53	Incloure com a registre en el PR-FLL-021 "Gestió dels recursos docents" les accions que realitza el centre a les valoracions desfavorables en les enquestes de satisfacció dels estudiants amb el PDI (Informe AQU: RE-4.3.1.)	Procés PR-FLL-021 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el procés 021. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Acompliment 2023-24	2024-25 i següents
FLL-2223-54	Comprometre als diferents estaments amb responsabilitats en la gestió del professorat (Govern URV, Departaments i Facultat) en l'assoliment del percentatge mínim de professorat doctor establert en la legislació vigent per les titulacions de grau i màster que s'imparteixen en la Facultat, així com augmentar el percentatge de professorat permanent que imparteix docència (Informe AQU: AM-4.2.1.)	Anàlisi de l'evolució del % de PDI doctor i de la temporalitat.		S'analitza en reunió d'equip deganal l'evolució del % de PDI doctor i temporal en data 13 de febrer de 2024	Es comenta l'evolució del % de PDI doctor i temporal en diferents reunions entre el deganat i directors de departament.
FLL-2223-55	Registrar en el PR-FLL-021 "Gestió dels recursos docents" les accions de formació específiques que la FLL proposa (Informe AQU: RE-4.4.1.)	Nombre de cursos PROFID sol·licitat a l'ICE per formació específica sobre tutories		Durant el curs 2023-24 no s'ha realitzat l'acció proposada. L'acció es trasllada al curs següent.	Juliol 2025
FLL-2223-65	Revisar les accions realitzades per a reduir la taxa d'abandonament en algunes titulacions i impulsar noves accions (Informe AQU: RE-2.3.1.)	Nombre d'accions plantejades en el Quadre d'objectius	Es plantegen 2 accions (codi FLL-2223-61). Una està assolida i l'altra està en procés	Es realitza una reunió amb els/les CG en data 29/02/2024. Pendent analitzar les dades corresponents als màsters. L'acció es trasllada al curs següent.	
FLL-2223-66	Continuar amb el desenvolupament del Programa de Mentoria Acadèmica com a acció d'orientació emmarcada en el PAT de graus, amb l'objectiu de facilitar a l'alumnat de nou ingrés una transició fluïda a la Universitat (Informe AQU: RE-3.3.1.)	Nombre d'estudiants mentoritzats que participen al programa	Hi ha 2 estudiants van fer sol·licitud. No estan dins del programa perquè els mentors no s'han matriculat, però sí que faran l'acompanyament.	FLL-2324-21 i 22 Replantegar el Programa de Mentoria Acadèmica per tal de fer-ho més eficaç	
FLL-2223-78	Incloure més accions d'orientació professional en el PAT (Informe AQU: RE-3.3.2.)	Fomentar accions d'orientació professional a l'estudiantat			Es crea un grup de treball del PAT per avaluar la

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Acompliment 2023-24	2024-25 i següents
					situació i promoure accions d'orientació professional.
FLL-2223-79	Valorar la possibilitat d'incloure indicadors de inserció laboral en el quadre de comandament amb la resta d'indicadors conduents a la millora de la qualitat dels ensenyaments que s'imparteixen (Informe AQU: RE-3.4.2.)	Indicadors inclosos en el PR-FLL-013		S'aprova el PR-FLL-013 en data 19/03/2024	
FLL-2223-80	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents externs en la Comissió de Qualitat (Informe AQU: RE-1.1.1.)	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ		Es desestima perquè és el FLL-2223-06	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

2.3. Canvis en les qüestions externes i internes en relació al SIGQ

El SIGQ és un sistema viu que s'adapta a les necessitats de l'entorn i, en conseqüència, s'ha de revisar periòdicament. En aquesta línia, des de la darrera revisió del model marc del SIGQ (SIGQ 1.0), aprovada l'any 2017, i fins avui dia, cal destacar l'important canvi ocorregut en el marc legislatiu pel que fa a l'assegurament de la qualitat, amb la publicació del Reial decret 822/2021 i el Reial decret 640/2021 que, juntament amb els resultats i propostes de millora identificades en els processos de certificació del SIGQ dels centres que han tingut lloc en els darrers anys i l'avaluació dels processos transversals, han motivat portar a terme una nova revisió del model marc.

El procés de revisió interna del model marc, que s'ha realitzat durant el curs 2023-24, perseguia dos objectius. Per una banda, donar un nou enfocament a la gestió dels processos del SIGQ d'acord amb les necessitats actuals dels centres i amb el nou context avaluatiu per garantir que el model compleix els requeriments necessaris per superar el procés de renovació de l'acreditació institucional. Per l'altra, definir mecanismes que permetin assegurar una coordinació entre els processos de centre i els processos transversals, per tal de donar solidesa i coherència al SIGQ. Per aconseguir aquests objectius, la Comissió de Qualitat Institucional de la URV va acordar la creació d'un grup de treball —anomenat Grup de Processos Transversals—, format per membres de la mateixa comissió i per personal de la Universitat amb experiència en l'àmbit de la qualitat tant de centres docents com d'unitats centrals. Prèviament a la creació del grup, el Gabinet de Programació i Qualitat va fer una diagnosi prèvia per fer l'estat de situació del model actual i identificar àrees de millora. Un cop iniciat el treball del Grup de Processos Transversals, es va detectar que també era necessari portar a terme la revisió dels processos de centre. És per això que es va posar en marxa un altre grup de treball —anomenat Grup de Processos Centre— format amb personal dels centres i de l'Escola de Doctorat directament implicats en el SIGQ —responsables de SIGQ i tècnics implicats en la qualitat docent, amb representació de tots els centres, i representants del Gabinet de Programació i Qualitat. En aquest grup ha participat activament el sotsdirector de l'ETSE, responsable del seu SIGQ. Ambdós grups han realitzat diverses sessions de debat i discussió sobre els processos que formen el SIGQ, el seu abast, la seva necessitat i l'objectiu. Per mitjà d'actes de reunió ha quedat evidència dels temes tractats i acords presos.

El resultat principal del procés de revisió ha sigut l'actualització del model marc del SIGQ de les facultats i escoles i de l'Escola de Doctorat de la URV (SIGQ 2.0), aprovat per Consell de Govern en data 12/12/2024. Els aspectes més rellevants d'aquesta actualització són els següents:

- La redefinició dels processos transversals, de manera que s'ha passat d'uns processos establerts a escala operativa, propietat de les unitats centrals de la URV, a incorporar la visió política i estratègica. Alhora, s'han definit les responsabilitats i la participació dels agents en tots els nivells funcionals implicats en el procés. Els processos operatius existents es mantenen i es detallen com a documentació relacionada en les fitxes del processos transversals.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

- La identificació de nous processos transversals, entre els quals destaquen especialment els relacionats amb la definició i desplegament de les polítiques que tenen impacte en el SIGQ i la incorporació d'un procés de revisió i millora dels processos transversals.
- La redefinició de les responsabilitats pel que fa a l'aprovació dels processos transversals, així com del mateix model marc.
- El redisseny del mapa de processos. Amb el nou disseny del mapa de processos s'organitzen de forma clara els processos que permeten assegurar la qualitat docent, i es dona visibilitat a com els processos estratègics, clau i de suport contribueixen al bon funcionament del centre i a la satisfacció dels grups d'interès, processos de centre que són complementats pels processos transversals. A més, també s'ha revisat el format del mapa de processos per tal que sigui més entenedor pel que fa a responsabilitat i tipologia de processos i sigui un document accessible.
- La revisió del disseny del SIGQ de l'Escola de Doctorat per adequar-lo a la nova guia de certificació d'AQU i alinear-lo amb el SIGQ de les facultats i escoles i amb els processos transversals.
- La revisió de l'adequació dels processos de centre per mitjà de comprovar si el seu objectiu s'adequava als nous requeriments legals i guies metodològiques d'aplicació i a les normatives internes de la URV. El resultat d'aquesta revisió serà l'actualització de les plantilles per a la redacció dels processos de centre.
- La particularització del model de fitxa de procés per documentar els processos del SIGQ i l'elaboració d'una guia de suport per emplenar-la que conté pautes, metodologies i directrius comunes per a tots els centres. De la revisió de la fitxa de procés destaca especialment la incorporació d'un apartat concret per definir les responsabilitats, així com un apartat per definir la participació dels grups d'interès.

Aquest nou model serà el que s'haurà de desplegar en els centres de la URV que hagin de revisar el seu SIGQ. L'adaptació serà progressiva, tenint en compte les carregues de treball i els processos de seguiment i avaluació de cada centre, i el calendari s'acordarà entre el centre i el vicerectorat competent en l'àmbit de la qualitat.

2.4. Anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos

Durant el curs 2023-24 s'ha portat a terme una revisió formalitzada dels processos del SIGQ amb l'objectiu de determinar-ne la seva eficàcia i afegir, si escau, propostes de millora. En aquest sentit, la RSIGQ va demanar a la persona responsable de cada procés del SIGQ que fes una revisió exhaustiva de la seva adequació al seu propòsit, atenent als resultats obtinguts recollits al quadre de comandament, les opinions rebudes dels grups d'interès i altres queixes, comentaris o suggeriments que hagi rebut en relació al procés per part dels seus actors. El resultat de la revisió de cada procés va quedar reflectit de forma explícita en una *fitxa de revisió*.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

En aquesta fitxa queden reflectits, per cada procés, els seus punts febles i les propostes de millora per solucionar-los. Els punts febles es poden detectar a través de l'anàlisi dels nivells d'assoliment dels indicadors lligats al procés (presentes al Quadre de Comandament), de les incidències en l'execució del procés que puguin haver aparegut durant el curs, i de les opinions i queixes rebudes dels agents d'interès.

Es va rebre la fitxa de revisió de cada procés del seu responsable. Les propostes de millora poden incloure la necessitat de canviar algun aspecte de l'execució del procés, la necessitat de més recursos (humans, materials o econòmics), la revisió dels indicadors i els seus valors objectiu, o fins i tot la necessitat de canviar algun aspecte de la política i els objectius de qualitat de l'Escola.

A l'annex es poden trobar les fitxes de revisió completes de tots els processos.

En termes globals, la satisfacció dels responsables dels processos amb el procés que gestionen és bastant elevada.

A la taula següent es presenta un resum amb la satisfacció del responsable de cada procés.

Tipus de procés	Codi	Procés	RP	Satisfacció RP
Estratègic	PR-FLL-001	Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de qualitat	Degà/ana FLL	9.5
Estratègic	PR-FLL-002	Planificació de titulacions	Degà/ana FLL	10
Estratègic	PR-FLL-003	Seguiment i millora de titulacions	RSIGQ	9
Estratègic	PR-FLL-004	Modificació de titulacions	RSIGQ	9
Estratègic	PR-FLL-005	Suspensió de titulacions	Degà/ana FLL	10
Estratègic	PR-FLL-006	Acreditació de titulacions	Degà/ana FLL	N/A
Estratègic	PR-FLL-007	Publicació d'informació sobre titulacions	TSQD	8.5
Estratègic	PR-FLL-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	RSIGQ	9
Clau	PR-FLL-009	Desenvolupament de l'ensenyament	Degà/ana FLL	10
Clau	PR-FLL-010	Gestió de les pràctiques externes curriculars	Coordinador Gen PAE FLL	10
Clau	PR-FLL-013	Orientació a l'estudiant	CPAT	8
Clau	PR-FLL-014	Perfil d'ingrés, accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	President CAMU	9
Suport	PR-FLL-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CQRSF)	TOSD	8

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Suport	PR-FLL-016	Control documental i registres	TSQD	9
Suport	PR-FLL-017	Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)	President Com Econòmica	10
Clau	PR-FLL-019	Gestió del Treball de fi de grau / Treball de fi de màster	Coordinador Gen TFG/M FLL	8
Clau	PR-FLL-020	Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau	President Comissió Graus	9
Suport	PR-FLL-021	Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)	Degà/ana FLL	9
Totals 9.12				

2.5. Anàlisi de l'adequació dels indicadors i del seu resultat

Els indicadors definits a cada procés del SIGQ per a fer el seguiment de totes les activitats dutes a terme a la Facultat es recullen al Quadre de Comandament. En concret el quadre recull 87 indicadors associats als processos que en funció de si es valoren a nivell de facultat i/o titulació fan un total de 985 indicadors amb valor objectiu, d'aquests, 126 no tenen valor aplicable pel curs 2023-24 o no s'han obtingut dades per fer el càlcul. Aquest quadre també indica el grau d'assoliment dels valors objectiu. Els valors anuals de la majoria d'aquests indicadors es recullen de forma institucional a l'aplicatiu SINIA-NET, i són accessibles a través de la intranet de la URV, a l'apartat "La URV en xifres" (veure figura 3).

El grau d'assoliment dels indicadors del curs 2023-24 es mostra en la taula següent:

	Curs 2023-24	
	Nre.	%
Indicador assolit	598	71,19%
No Indicador no assolit	242	28,81%

La valoració de l'equip deganal és satisfactòria, ja que l'assoliment amb valor objectiu és superior al 70 %.

2.6. Anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat.

Per fer el seguiment de l'acompliment dels Objectius de qualitat, la TSQD recull l'estat de consecució dels indicadors que es troben en el Quadre de comandament d'indicadors d'acord amb el procés *PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ*, així com valoracions i accions de millora dels informes de seguiment que s'elaboraran segons el procés *PR-FLL-003 Seguiment i millora de les titulacions*. També recull les evidències dels diferents mecanismes de coordinació de la Facultat (comissions, grups de treball, Junta de Facultat, etc.) i dels mecanismes de coordinació institucionals (Consell de Govern, comissions específiques, etc.).

D'acord amb el PR-FLL-001, Per calcular el grau d'assoliment dels Objectius de qualitat, es valorarà el grau d'assoliment individual de cada acció, donant-li un valor de 100% a les propostes assolides o implantades, 50% a les que es trobin en procés (i que el termini sigui el mateix curs del que es fa la valoració) i 0% a les no assolides. Les accions que s'hagin desestimat (5), així com les que no corresponguin al curs analitzat (10), no es tindran en compte. El valor final d'assoliment dels Objectius de qualitat serà la mitjana resultant del total d'accions, la qual ha de ser superior al 70%.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Objectiu de qualitat	Nombre de millores plantejades	Nombre de millores assolides	Percentatge mitjà d'assoliment de les accions	Objectiu assolit ($\geq 70\%$)?
1	33	32	97%	Sí
2	18	14	78%	Sí
4	8	7	88%	Sí
5	7	7	100%	Sí
6	1	1	100%	Sí
TOTAL	67	61	91%	Sí

El grau d'assoliment dels objectius de qualitat és molt satisfactori ja que tots els objectius de qualitat s'han assolit per sobre o gairebé el 80%. En el cas de l'objectiu 2 el percentatge és una mica inferior degut a que dues de les accions estan relacionades amb les tutories i aquest valor ha estat durant el curs 2023/2024 molt inferior. Es preveu prendre mesures per a revertir aquesta dada.

3.SORTIDES

3.1. L'adequació de la política i els objectius de qualitat.

Durant el curs 2023-24 no es revisa la Política de qualitat de l'FLL atès que aquesta està planificada pel curs 2024-25.

La Política de Qualitat de la URV no ha canviat i segueix vigent alineació PQ CENTRE i URV.

3.2. Planificació de les accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2024-25

Per al curs 2024-25 s'han planificat 55 accions.

A les taules següents es mostra el desglossament de les accions segons la procedència i els objectius de qualitat:

Taula 3.5 Nombre d'accions per procedència de millora

Procedència propostes de millora	Nombre d'accions
Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	6
Contracte Programa	7
Pla de millora del centre	36
Requeriment institucional	3
Intern equip deganal	3
Total accions	55

Taula 3.6 Nombre d'accions per Objectiu de qualitat:

Objectiu	Nombre d'accions
1. Oferir una formació acadèmica de qualitat acreditada, igualitària, inclusiva i enfocada a les necessitats de la societat	20
2. Promoure la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants.	10
3. Promoure la implantació de la recerca del professorat a la docència per a la millora dels programes formatius.	3

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

4. Impulsar la internacionalització dels ensenyaments mitjançant la promoció de la mobilitat entrant i sortint dels membres de la comunitat universitària.	8
5. Impulsar la societat del coneixement a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de promoció i divulgació i la relació amb l'ensenyament preuniversitari.	9
6. Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, de forma sostenible, mitjançant la formació, la recerca i la transferència de coneixement, i promoure la relació de la Facultat amb el món empresarial.	5
Total accions	55

3.3. La revisió dels valors objectius dels indicadors i/o establiment de nous indicadors

Els canvis a fer en els indicadors estan indicats en les fitxes de revisió de procés (veure fitxes en l'annex).

3.4. La millora dels processos del SIGQ

A la revisió de cadascun dels processos del SIGQ la persona responsable ha pogut identificar, si era el cas, oportunitats de millora. Aquestes estan indicades explícitament a les fitxes de revisió de procés, mostrades a l'annex d'aquest document i s'han incorporat al quadre d'objectius.

Tipus de procés	Codi	Procés	RP	ACCIONS QO - 24/25-
Estratègic	PR-FLL-001	Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de qualitat	Degà/ana FLL	0
Estratègic	PR-FLL-002	Planificació de titulacions	Degà/ana FLL	0
Estratègic	PR-FLL-003	Seguiment i millora de titulacions	RSIGQ	0
Estratègic	PR-FLL-004	Modificació de titulacions	RSIGQ	1
Estratègic	PR-FLL-005	Suspensió de titulacions	Degà/ana FLL	0
Estratègic	PR-FLL-006	Acreditació de titulacions	Degà/ana FLL	0
Estratègic	PR-FLL-007	Publicació d'informació sobre titulacions	TSQD	3
Estratègic	PR-FLL-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	RSIGQ	6
Clau	PR-FLL-009	Desenvolupament de l'ensenyament	Degà/ana FLL	2
Clau	PR-FLL-010	Gestió de les pràctiques externes curriculars	Coordinador Gen PAE FLL	0

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Clau	PR-FLL-013	Orientació a l'estudiant	CPAT	6
Clau	PR-FLL-014	Perfil d'ingrés, accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	President CAMU	1
Suport	PR-FLL-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CQRSF)	TOSD	2
Suport	PR-FLL-016	Control documental i registres	TSQD	2
Suport	PR-FLL-017	Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)	President Com Econòmica	4
Clau	PR-FLL-019	Gestió del Treball de fi de grau / Treball de fi de màster	Coordinador Gen TFG/M FLL	0
Clau	PR-FLL-020	Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau	President Comissió Graus	4
Suport	PR-FLL-021	Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)	Degà/ana FLL	2
Totals:33				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Annex. Fitxes de revisió dels processos que conformen el SIGQ

Les Fitxes de revisió dels processos són documents que realitza cada responsable de procés i que en fa a partir dels resultats obtinguts, les opinions dels grups d'interès, així com les queixes o suggeriments rebuts. També informa de les accions de millora a aplicar en cadascun dels processos.

Les Fitxes es troben a l'espai de treball *TEAMS* i al web de Qualitat de l'FLL.

Aquests documents són un registre del procés estratègic PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ i la ruta d'accés, és: *C_FLL > CANAL OSD-FLL > Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > PR-FLL-008 > Informe de revisió del SIGQ.*

A continuació es mostren les fitxes de revisió dels 18 processos que conformen el SIGQ de l'FLL:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-001. Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-001 ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT	
Versió del document a revisar:	4.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés	Sí	Es modifica com es realitzarà el càlcul del valor final d'assoliment dels Objectius de qualitat que consten al Quadre d'objectius del centre. En comptes de fer-ho en relació a tots els indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment, es realitzarà per cada un dels sis objectius que consten a la Política de qualitat de centre.	
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	Es modifica el nom de l'indicador 001-1. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	Es modifica el nom del registre 001-e <i>Acta de la Comissió de Qualitat de revisió o ratificació de la Política de qualitat</i> per <i>Acta de la Comissió de Qualitat de revisió o ratificació de la Política de qualitat, que inclou els Objectius de qualitat, i també, si s'escau, l'alineament d'aquests amb els de la URV.</i> Es modifica el nom del registre 001-f <i>Acta de la Junta de Facultat de revisió o ratificació de la Política de qualitat</i> per <i>Acta de la Junta de Facultat de revisió o ratificació de la Política de qualitat, que inclou els Objectius de qualitat, i també, si s'escau, l'alineament d'aquests amb els de la URV.</i> S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
		X	Indicador a afegir:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:	PR-FLL-001 ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT					
S'afegeix o s'elimina algun indicador?			Cap. Indicador a eliminar: Cap.			
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 001-1: <i>Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat (Facultat)</i> Nou: 001-1: <i>Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat tenint en compte cada objectiu de la Política de qualitat (Facultat)</i>			
Es redefineix algun dels valors objectius?		X	Cap.			
Es redefineix algun dels valors llindars?		X	Cap.			
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
1	6	1	0	5	100%	1
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?	Sí					
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?	N/A					
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?	No					
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	En relació als resultats dels indicadors associats al PR-FLL-001, 001-1 <i>Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat</i>, que comprèn els sis objectius que consten a la Política de qualitat del centre, s'observa que tots ells tenen una consecució per sobre del 70% marcat. Un d'ells s'assoleix en un 75% i la resta per sobre del 87%. Es fa constar que el càlcul s'havia de realitzar en relació al conjunt de tots els indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment, però atès que la informació resultat és la mateixa que la del PR-FLL-008, es modifica l'indicador per tal de fer l'anàlisi per cada objectiu que consta a la Política de qualitat de l'FLL. En relació als objectius i accions que no s'han pogut assolir, s'han analitzat les causes del perquè no s'han pogut portar a terme i, en la majoria dels casos, s'han programat de nou per cursos següents. Es desestimen cinc accions per diversos motius explicats al quadre.					
Valoració final						

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-001 ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT
Punts forts	Analitzar anualment les dades dels indicadors associats als objectius de qualitat del centre facilita la proposta de millores i accions a curt, mitjà i llarg termini de la Facultat.
Accions o àrees de millora	El curs 2023-24 s'ha treballat en l'acció: FLL-2223-39: <i>Utilitzar indicadors per al seguiment de les accions de millora, el que facilitaria la seva anàlisi</i> (Informe AQU: RE-1.6.2.). De cara al curs 2024-25 es planificaran accions relatives a l'objectiu 3 de la Política de Qualitat de l'FLL.
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9,5

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-002. Planificació de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-002 PLANIFICACIÓ DE TITULACIONS	
Versió del document a revisar:	4.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés	Sí	Es modifica el nom del Servei de Recursos Materials per Servei d'Infraestructures.	
6. Característiques del procés	Sí	Es modifica el nom del Servei de Recursos Materials per Servei d'Infraestructures.	
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	Es modifica la ruta del registre 002-g: <i>Esborrany de la Memòria per a la sol·licitud de verificació de títols oficials.</i> S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.
Es redefineix algun dels valors objectius?		X	Cap.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-002 PLANIFICACIÓ DE TITULACIONS				
Es redefineix algun dels valors llindars?			X	Cap.		
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
2	2	0	0	2	100%	0
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		N/A				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		Durant el curs 2023-24 no s'ha treballat en cap reverificació o titulació emergent.				
Valoració final						
Punts forts		N/A				
Accions o àrees de millora		N/A				
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)		10				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-003. Seguiment i millora de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-003 SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS		
Versió del document a revisar:	4.0		
Càrrec del responsable del procés:	Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dra. Marta Serrano Coll		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?	X		Indicador a afegir:
			003-2: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Facultat)</i>
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Antic: 003-1: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Facultat i titulació).</i> Nou: 003-1: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Titulació).</i>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24																				
Codi i nom del procés:		PR-FLL-003 SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS																		
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 003-1: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Titulació).</i> Valor antic: 115 (estava a nivell de Facultat i titulació). Valor nou: 3.																	
			Indicador: 003-2: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Facultat).</i> Valor antic: 115 (estava a nivell de Facultat i titulació). Valor nou: 50.																	
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 003-1: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Titulació).</i> Valor antic: 60 (estava a nivell de Facultat i titulació). Valor nou: 2.																	
			Indicador: 003-2: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Facultat).</i> Valor antic: 60 (estava a nivell de Facultat i titulació). Valor nou: 25.																	
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament																				
<table><tr><th>Núm. Indicators</th><th>Núm. Registres</th><th>Registres: N/A</th><th>Registres: Fora valors</th><th>Registres: Acomplerts</th><th>% Acompliment</th><th>Accions en el Quadre d'Objectius</th></tr><tr><td>2</td><td>21</td><td>19</td><td>0</td><td>1</td><td>100%</td><td>1</td></tr></table>							Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius	2	21	19	0	1	100%	1
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius														
2	21	19	0	1	100%	1														
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí																		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		N/A																		
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No																		
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		En data 19/03/2024 es va aprovar l'Informe de Seguiment de Centre que engloba les titulacions oficials coordinades per la Facultat de Lletres. L'anàlisi correspon als cursos 2020-21 i 2021-22. La modificació dels noms i/o codis dels indicadors té efectes a partir del curs 2023-24.																		
Valoració final																				
Punts forts		La comunicació amb tots els agents que intervenen en la confecció de l'ISC (equip deganal, coordinadors i coordinadores de les titulacions, etc.) ha estat fluïda, fet que ha comportat que s'hagi pogut tancar un informe tant complex i extens amb puntualitat.																		
Accions o àrees de millora		El curs 2023-24 s'ha treballat en l'acció: FLL-2223-18: <i>Elaborar l'Informe de Seguiment de Centre dels cursos 2020-21 i 2021-22.</i>																		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-003 SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-004. Modificació de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-004 MODIFICACIÓ DE TITULACIONS	
Versió del document a revisar:	4.0		
Càrrec del responsable del procés:	Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dra. Marta Serrano Coll		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés	Sí	Petits aspectes de redactat. Es modifica el nom del Servei de Recursos Materials per Servei d'Infraestructures.	
6. Característiques del procés	Sí	Es modifica el nom del Servei de Recursos Materials per Servei d'Infraestructures.	
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	Es modifica el noms dels indicadors 004-1 i 004-2, i es crea el 004-3. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	Es modifica el nom del registre 004-b: <i>Acta de la Junta de Facultat d'aprovació de la sol·licitud de modificació</i> per <i>Acta de la Junta de Facultat d'aprovació (o anul·lació) de la sol·licitud de modificació</i> . S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?	X		Indicador a afegir:
			004-3: <i>Nombre de modificacions no substancials entrades a la SEDE del Ministeri (Facultat)</i>
			Indicador a eliminar:
	X		Cap.
	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24																				
Codi i nom del procés:		PR-FLL-004 MODIFICACIÓ DE TITULACIONS																		
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?			Antic: 004-1: Nombre de modificacions substancials realitzades per curs (Facultat). Nou: 004-1: Nombre de modificacions substancials aprovades per Junta de Facultat (Facultat).																	
			Antic: 004-2: Nombre de modificacions no substancials realitzades per curs (titulació). Nou: 004-2: Nombre de modificacions no substancials aprovades per Junta de Facultat (titulació).																	
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 004-2: Nombre de modificacions no substancials aprovades per Junta de Facultat (titulació). Valor antic: 20 (estava a nivell de Facultat). Valor nou: 0.																	
			Indicador: 004-3: Nombre de modificacions no substancials entrades a la SEDE del Ministeri (Facultat). Valor antic: indicador nou. Valor nou: 0.																	
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 004-1: Nombre de modificacions substancials aprovades per Junta de Facultat (Facultat). Valor antic: 1. Valor nou: 0.																	
			Indicador: 004-2: Nombre de modificacions no substancials aprovades per Junta de Facultat (titulació). Valor antic: 1. Valor nou: 2.																	
			Indicador: 004-3: Nombre de modificacions no substancials entrades a la SEDE del Ministeri (Facultat). Valor antic: indicador nou. Valor nou: 5.																	
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament																				
<table><tr><th>Núm. Indicators</th><th>Núm. Registres</th><th>Registres: N/A</th><th>Registres: Fora valors</th><th>Registres: Acomplerts</th><th>% Acompliment</th><th>Accions en el Quadre d'Objectius</th></tr><tr><td>3</td><td>21</td><td>0</td><td>3</td><td>18</td><td>85,71%</td><td>2</td></tr></table>							Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius	3	21	0	3	18	85,71%	2
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius														
3	21	0	3	18	85,71%	2														
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí																		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		N/A																		
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No																		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-004 MODIFICACIÓ DE TITULACIONS
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	El curs 2023-24 es treballa en les modificacions substancials del grau en Història (2018) i grau en Història de l'Art i Arqueologia (2018) per tal d'adaptar-les al nou model que consta al RD 822/2021. La modificació dels noms dels indicadors, així com la creació del 004-3, té efectes a partir del curs 2023-24.
Valoració final	
Punts forts	La cooperació i sintonia amb l'equip deganal, els coordinadors i coordinadores i el professorat dels departaments implicats ha permès una fàcil modificació per poder ser presentada puntualment.
Accions o àrees de millora	El curs 2023-24 s'ha treballat en l'acció: FLL-2324-8 i FLL-2324-9: <i>Adaptar les titulacions al nou RD 822/2021.</i> Ajustar el nombre de personal a les necessitats de la Facultat de Lletres.
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-005. Suspensió de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-005 SUSPENSIÓ DE TITULACIONS	
Versió del document a revisar:		4.0	
Càrrec del responsable del procés:		Degà de la Facultat de Lletres	
Nom del responsable de la revisió:		Dr. Antoni Nomdedeu Rull	
Data de revisió:		27/01/2025	
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés	Sí	Es modifiquen aspectes de redactat. S'estableix que, en cas que la desprogramació estigui prevista a la normativa acadèmica, no serà necessari aportar l'aprovació de la JdF. Es modifica els noms dels registres 005-a, 005-b i 005-c.	
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	Es crea l'indicador 005-2. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	Es modifica el nom del registre 005-a: <i>Proposta d'extinció per a estudis de grau i màster universitari per Proposta de suspensió o d'extinció per a estudis de grau i màster universitari.</i> Es modifica el nom del registre 005-b: <i>Acta de la Junta de Facultat d'aprovació de la suspensió de la titulació per Acta de la Junta de Facultat d'aprovació de la suspensió o extinció de la titulació (si s'escau).</i> Es modifica el nom del registre 005-c: <i>Certificat de l'acord adoptat per la Junta de l'FLL d'aprovació de la proposta de la suspensió de la titulació per Certificat de l'acord adoptat per la Junta de l'FLL d'aprovació de la proposta de la suspensió o extinció de la titulació (si s'escau).</i> S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport	Sí	Es canvia <i>Proposta d'extinció</i> per <i>Proposta de desprogramació</i> .	
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-005 SUSPENSIÓ DE TITULACIONS				
S'afegeix o s'elimina algun indicador?	X		Indicador a afegir:			
			005-2: <i>Nombre de titulacions oficials en desprogramació (Facultat).</i>			
			Indicador a eliminar:			
		Cap.				
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:			
			Cap.			
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 005-1: <i>Nombre de titulacions oficials en extinció (Facultat).</i>			
			Valor antic: 5.			
			Valor nou: 3.			
			Indicador: 005-2: <i>Nombre de titulacions oficials en desprogramació (Facultat).</i>			
				Valor antic: indicador nou.		
				Valor nou: 0.		
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 005-2: <i>Nombre de titulacions oficials en desprogramació (Facultat).</i>			
			Valor antic: indicador nou.			
			Valor nou: 0.			
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
2	2	0	0	2	100%	0
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		N/A				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		Durant el curs 2023-24 hi ha tres titulacions que estan en extinció: el grau en Història (2008), grau en Història de l'Art (2008) i el màster en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana Erasmus Mundus (2012). No s'ha presentat cap proposta de desprogramació de titulacions de la Facultat de Lletres, tanmateix es considera incloure l'indicador 005-2 al quadre de comandament.				
Valoració final						

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-005 SUSPENSIÓ DE TITULACIONS
Punts forts	El document de desprogramació que s'aprova, si escau, en Junta de Facultat reflecteix clarament el calendari de suspensió o extinció.
Accions o àrees de millora	Es considera que el nom del procés hauria de referir-se a desprogramació, ja que aquest terme engloba dues casuístiques: temporal (suspensió) o definitiva (extinció). Atès que a nivell d'URV s'està fent la remodelació de tots els processos, es plantejarà aquesta situació.
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-006. Acreditació de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-006 ACREDITACIÓ DE TITULACIONS		
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés	Sí	S'eliminen els registres 006-d i 006-m. En conseqüència es numeren de nou alguns registres.	
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina l'indicador 006-2 i el codi se li atorga a un altre indicador codificat amb el 006-3. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 3.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	El registre 006-a <i>Actes de la Comissió de Qualitat i la Junta de l'FLL de l'aprovació de la composició del CAI</i> es converteix en: 006-a: <i>Acta de la Comissió de Qualitat de l'FLL de l'aprovació de la composició del CAI</i>; i 006-b: <i>Acta de la Junta de l'FLL de l'aprovació de la composició del CAI</i>. En conseqüència, es numeren els següents registres fins a l'anterior 006-c. El registre 006-c <i>Proposta de composició del CAE per part d'AQU</i> es converteix en 006-d <i>Composició del CAE</i>. S'elimina el registre 006-d: <i>Comunicació de l'FLL de l'acceptació de la proposta de composició del CAE o possibles conflictes d'interessos</i>. S'elimina el registre 006-m: <i>Comunicació de l'FLL de l'acceptació de la planificació de la visita o possibles conflictes d'interessos</i>. En conseqüència, es numeren de nou els registres a partir del 006-m. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-006 ACREDITACIÓ DE TITULACIONS				
S'afegeix o s'elimina algun indicador?	X		Indicador a afegir:			
			Cap.			
			Indicador a eliminar:			
			006-2: <i>Percentatge de recomanacions implantades indicades als informes d'avaluació d'AQU (titulació).</i>			
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:			
			Antic: 006-3: <i>Enquesta OPINA al professorat de la titulació acreditada. Pregunta "Percepció de la satisfacció del professorat amb el resultat final de la implantació de la titulació" (titulació).</i> Nou: 006-2: <i>Enquesta OPINA al professorat de la titulació acreditada. Pregunta "Percepció de la satisfacció del professorat amb el resultat final de la implantació de la titulació" (titulació).</i>			
Es redefineix algun dels valors objectius?		X	Cap.			
Es redefineix algun dels valors llindars?		X	Cap.			
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
2	20	20	0	N/A	N/A	0
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		N/A				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		N/A				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		N/A				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		El curs 2023-24 no s'ha acreditat cap titulació atès que a partir de l'acreditació institucional de la Facultat de Lletres el 18 de gener de 2023, totes les titulacions de grau i màster es consideren automàticament acreditades per un període de 6 anys. En el curs de referència s'elimina l'indicador 006-2 <i>Percentatge de recomanacions implantades indicades als informes d'avaluació d'AQU (titulació)</i> per dificultats en el càlcul, atès que les recomanacions no s'implanten en el mateix curs o següent.				
Valoració final						
Punts forts		L'acreditació institucional de la Facultat de Lletres ha afavorit que les titulacions no s'hagin d'acreditar individualment, sinó que automàticament queden totes acreditades per un període de 6 anys.				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-006 ACREDITACIÓ DE TITULACIONS
Accions o àrees de millora	En la propera revisió general del SIGQ s'inclourà algun apartat o fitxa de procés que detalli el procediment de l'acreditació institucional.
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	N/A

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-007. Publicació d'informació sobre titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-007 PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE TITULACIONS		
Versió del document a revisar:	4.0		
Càrrec del responsable del procés:	Tècnica de suport a la qualitat docent de l'FLL		
Nom del responsable de la revisió:	Sra. Raquel Mesas Mata		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?	X		Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.
Es redefineix algun dels valors objectius?		X	Cap.
Es redefineix algun dels valors llindars?		X	Cap.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament			

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-007 PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE TITULACIONS				
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
2	20	9	5	6	54,55%	2
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		Sí				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		El nombre de visites realitzades al web de la Facultat s'ha situat en 36.000 durant el curs 2023-24. S'analitzarà en els propers anys la tendència de la xifra, atès que és un indicador de nova creació i no es té històric del mateix. Es constata la baixa participació de l'estudiantat en aquesta enquesta (i generalment en totes les realitzades) però, en els màsters que sí es tenen dades aquestes són, en la seva majoria, molt satisfactòries.				
Valoració final						
Punts forts		El resultat de la pregunta <i>Valora del 0 al 10: La informació sobre la titulació publicada a la pàgina web de la universitat t'ha estat útil és positiva en gairebé totes les titulacions de màsters.</i> En l'informe de certificació del SIGQ el Comitè va establir que "es recollia informació bastant completa i generalment fiable sobre el programa formatiu, per exemple en relació a la satisfacció dels grups d'interès.				
Accions o àrees de millora		Es planteja l'acció: FLL-2324-17: <i>Mantenir actualitzada totes les versions (catalana, castellana i anglesa) del web de l'FLL.</i> La pregunta relacionada amb la satisfacció que els estudiants tenen envers el web només es realitza als estudiants de màsters i es troba a faltar que no es plantegi als estudiants de grau. Millorar el percentatge de participació de l'estudiantat en les enquestes.				
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)		8,5				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-008. Definició, revisió i millora del SIGQ

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ	
Versió del document a revisar:	4.0		
Càrrec del responsable del procés:	Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dra. Marta Serrano Coll		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?	X		Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Cap.
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Cap.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament			

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ				
Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
2	2	0	0	2	100%	13
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan aconseguint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		Sí				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		El grau d'acompliment del conjunt de les accions de millora que trobem al quadre de comandament, 008-1 <i>Grau d'implantació accions de millora del SIGQ (accions implantades / accions proposades)</i> és prop del 92%. Durant aquest curs s'ha treballat en la consecució dels objectius i de les recomanacions proposades en l'informe d'acreditació institucional. El resultat de l'indicador 008-2: <i>Satisfacció dels responsables dels processos amb la implantació del SIGQ (Facultat)</i> , és d'un 9,15.				
Valoració final						
Punts forts		Tot i que es plantegen moltes accions en aquest procés, es considera que el SIGQ de la Facultat de Lletres és madur i estable, fet que ha permès obtenir l'acreditació institucional. El CAE-SIGQ al seu informe de certificació va considerar una bona pràctica incloure en la documentació dels processos un apartat de compromisos de qualitat atès que suposa una demostració del compromís i implicació de l'FLL amb la gestió de la qualitat.				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ
Accions o àrees de millora	El curs 2023-24 es treballa en les accions: • FLL-2223-16 <i>Incorporar al web del centre un apartat on es reflecteixi els acords de la Junta de Facultat;</i> • FLL 2223-21 <i>Revisar el SIGQ de la Facultat de Lletres i els documents associats en base a l'anàlisi intern i a l'Informe de certificació emès per AQU;</i> • FLL-2223-28 <i>Revisar el concepte d'agents d'interès i agents implicats i la seva aplicació en els diferents procediments (Informe AQU: RE-1.5.1.);</i> • FLL-2223-29 <i>Codificar els registres i els indicadors fent referència al procés del qual emanen, facilitant la seva identificació (Informe AQU: RE-1.5.1.);</i> • FLL-2223-31 <i>Evitar repeticions d'un registre (Informe AQU: RE-1.5.1.);</i> • FLL-2223-36 <i>Revisar els referents del SIGQ per la recent derogació del RD 420/2015 i RD 1393/2007 (Informe AQU: RE-1.5.2.);</i> • FLL-2223-38 <i>Incloure la data de la versió dels documents d'AQU que serveixen de referència per a comprovar que són les darreres versions (Informe AQU: RE-1.5.2.);</i> • FLL-2223-38 <i>Reflexionar sobre l'adequació d'alguns indicadors del quadre de comandament i la seva contribució a la informació clau del sistema (Informe AQU: RE-1.6.2.);</i> • FLL-2223-40 <i>Homogeneïtzar el registre de la informació per a facilitar el seu accés (Informe AQU: RE-1.6.3.);</i> • FLL-2324-03 <i>Incloure indicador en el PR-FLL-008 relatiu a la satisfacció de tots els grups d'interès.</i> Ajustar el nombre de personal a les necessitats de la Facultat de Lletres.
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-009. Desenvolupament de l'ensenyament

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés		Es modifica <i>PR-FLL-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars</i> per <i>PR-FLL-010 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes curriculars</i> .	
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés	Sí	Es modifiquen aspectes de redactat. Al text, si escau, es modifica <i>Pràctiques Externes</i> per <i>Pràctiques Acadèmiques Externes</i> .	
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina l'indicador 009-9, 009-21 i 009-22. L'indicador 009-23 passa a ser el 009-9. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 3.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'inclou el registre 009-I <i>Pla de treball de les assignatures</i> . S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 3.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada	Sí	Es modifica <i>Guia de Pràctiques Externes de l'FLL</i> per <i>Guia de Pràctiques Acadèmiques Externes de l'FLL</i> .	
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?	X		Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT				
			009-9: Percentatge de dones i homes matriculats (titulació) 009-21: Percentatge de dones matriculades (Facultat) 009-22: Percentatge d'homes matriculats (Facultat)			
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:			
			Antic: 009-23: Satisfacció dels estudiants amb el desenvolupament de l'assignatura (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura"). Nou: Antic: 009-9: Satisfacció dels estudiants amb el desenvolupament de l'assignatura (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura").			
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 009-9: Satisfacció dels estudiants amb el desenvolupament de l'assignatura (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura"). Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 8,5.			
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 009-9: Satisfacció dels estudiants amb el desenvolupament de l'assignatura (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura"). Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 7.			
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
20	162	6	52	104	66,67%	5
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		Sí				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 162 registres dels 20 indicadors, en el 66,67% dels casos s'assoleixen els valors marcats. La majoria dels resultats de les taxes de rendiment, d'èxit i d'eficiència es troben dins dels valors estratègics definits. La taxa que no presenta la consecució dels valors objectiu i llindar és la relacionada amb l'abandonament, tant de titulació com de primer curs. Per aquesta taxa en concret s'està treballant a nivell d'equip deganal, coordinador del PAT i els coordinadors/es de les titulacions corresponents. S'aprecia que en l'enquesta realitzada als estudiants de grau i de màster de les 18 titulacions enquestades 14 presenten valors entre els valors objectius i llindar. També es fa constar que la participació de l'estudiantat no és gaire elevada.
Valoració final	
Punts forts	En la darrera revisió del SIGQ es van incloure tot un seguit d'indicadors a nivell de centre (taxa d'eficiència, taxa de graduació, taxa d'èxit, etc.) que facilita la visió global de la informació a nivell de Facultat.
Accions o àrees de millora	El curs 2023-24 s'ha treballat en les accions: - FLL-2223-33: <i>Incloure als delegats i delegades de curs entre els agents implicats i els agents d'interès en els processos relatius a l'ensenyament aprenentatge</i> (Informe AQU: RE-1.5.2.); - FLL-2223-49 <i>Incloure com a registre (evidències del procés) del PR-FLL-009 "Desenvolupament de l'ensenyament" la informació generada en les reunions amb delegats i delegades de curs</i> (Informe AQU: RE-3.4.1.); - FLL-2223-65 <i>Revisar les accions realitzades per a reduir la taxa d'abandonament en algunes titulacions i impulsar noves accions</i> (Informe AQU: RE-2.3.1.); - FLL-2324-12 <i>Implantar el GUIDO en les guies docents del PFG en Comunicació (2009)</i>; - FLL-22324-13: <i>Revisar les guies docents assignatures de titulacions en extinció.</i>
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-010. Gestió de les pràctiques externes curriculars

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-010 GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES ACADÈMIQUES EXTERNES CURRICULARS	
Versió del document a revisar:	4.0		
Càrrec del responsable del procés:	Coordinador general de pràctiques externes de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Juan Luis Gonzalo Iglesia		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés	Sí	S'elimina el registre 010-g. En conseqüència es numeren de nou els registres següents.	
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina el registre 010-g <i>Registre d'e-tutories (activitats d'orientació col·lectiva)</i> . En conseqüència es numeren de nou els registres següents. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?	X		Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-010 GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES ACADÈMIQUES EXTERNES CURRICULARS				
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 010-1: <i>Nombre d'estudiants que han realitzat pràctiques acadèmiques externes curriculars (titulació).</i> Valor antic: depèn de cada titulació. Valor nou: estudiants matriculats a l'assignatura.			
			Indicador: 010-2: <i>Nombre d'entitats col·laboradores en les que els estudiants han fet pràctiques (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: estudiants matriculats a l'assignatura.			
			Indicador: 010-3: <i>Taxa de rendiment de l'assignatura de PAEc (titulació).</i> Valor antic: depèn de cada titulació. Valor nou: 100%.			
			Indicador: 010-4: <i>Satisfacció mitjana dels estudiants (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Pràctiques Externes de Grau/Màster": Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura).</i> Valor antic: depèn de cada titulació. Valor nou: 8,5.			
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 010-1: <i>Nombre d'estudiants que han realitzat pràctiques acadèmiques externes curriculars (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 80% dels estudiants matriculats a l'assignatura.			
			Indicador: 010-2: <i>Nombre d'entitats col·laboradores en les que els estudiants han fet pràctiques (titulació).</i> Valor antic: depèn de cada titulació. Valor nou: 40% dels estudiants matriculats a l'assignatura.			
			Indicador: 010-3: <i>Taxa de rendiment de l'assignatura de PAEc (titulació).</i> Valor antic: depèn de cada titulació. Valor nou: 80%.			
			Indicador: 010-4: <i>Satisfacció mitjana dels estudiants (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Pràctiques Externes de Grau/Màster": Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura).</i> Valor antic: depèn de cada titulació. Valor nou: 7.			
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
4	76	20	9	47	83,93%	1

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-010 GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES ACADÈMIQUES EXTERNES CURRICULARS
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?	Sí
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?	Sí
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?	No
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 56 registres (dels 76 registres que hi ha en total s'exclou els 20 que no apliquen), s'assoleixen els valors marcats en el 83,93% dels casos. Es destaca la satisfacció dels estudiants en l'enquesta que valora el desenvolupament de l'assignatura de Pràctiques Externes. La puntuació atorgada a la pregunta <i>Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura</i> és positiva en tots els ensenyaments dels que es tenen dades. Els 4 registres que no assoleixen els valors marcats són els que han tingut una escassa participació. Es fa constar que, en general, la participació de l'estudiantat no és gaire elevada i que és un aspecte que s'està treballant a nivell de Facultat, de coordinació del PAT i de titulació.
Valoració final	
Punts forts	Les pràctiques acadèmiques externes estan presents en gairebé tots els plans d'estudis de la Facultat, tant de grau com de màster. Es destaca l'alt assoliments dels quatre indicadors proposats i analitzats.
Accions o àrees de millora	Es planteja l'acció: FLL-2324-27: <i>Modificar la guia de gestió de pràctiques acadèmiques externes de l'FLL adequant el nom a l'expressat al RD 822/2021.</i>
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-013. Orientació a l'estudiant

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-013 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT		
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Coordinador del Pla d'Acció Tutorial de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Jordi Ginebra Serrabou		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina l'indicador 013-2 i el codi se li atorga a un altre indicador codificat amb el 006-9. Es modifica l'indicador 013-8. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 3.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	Es modifica la ruta dels registre 013-e i 013-f: <i>FLL > Canal OSD-FLL: 5. Qualitat > PAT > Informes d'avaluació del PAT de graus > Curs per FLL > Canal OSD-FLL: 5. Qualitat > PAT > Informes d'avaluació del PAT de graus > Curs / Dades / Campus Virtual.</i> S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 3.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			013-2: <i>Ràtio estudiants per tutor/a graus (titulació).</i>
		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-013 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT	
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?			Antic: 013-8: Percentatge d'estudiants de primer curs de grau en risc d'abandonament amb els quals s'ha pogut fer una tutoria (Facultat i titulació). Nou: 013-8: Percentatge d'estudiants de primer curs de grau en risc d'abandonament amb els quals s'han posat tots els mitjans per fer una tutoria (Facultat i titulació).
			Antic: 013-9: <i>Percentatge de titulats amb situació laboral "Ocupat/da". (Enquesta d'Inserció Laboral realitzada per AQU Catalunya cada 3 anys) (titulació).</i> Nou: 013-2: <i>Percentatge de titulats amb situació laboral "Ocupat/da". (Enquesta d'Inserció Laboral realitzada per AQU Catalunya cada 3 anys) (titulació).</i>
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 013-1: <i>Percentatge de participació de l'estudiantat de grau en la tutoria acadèmica (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 30%.
			Indicadors: 013-3: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta INICI (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil".</i> 013-4: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta DURANT (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil".</i> 013-5: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta FINAL (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil".</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 8,5.
			Indicador: 013-8: Percentatge d'estudiants de primer curs de grau en risc d'abandonament amb els quals s'han posat tots els mitjans per fer una tutoria (Facultat i titulació). Valor antic: Facultat: 45% / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: 100%.
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 013-1: <i>Percentatge de participació de l'estudiantat de grau en la tutoria acadèmica (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 20%.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-013 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT				
				Indicadors: 013-3: Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta INICI (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil". 013-4: Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta DURANT (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil". 013-5: Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta FINAL (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil". Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 7.		
				Indicador: 013-8: Percentatge d'estudiants de primer curs de grau en risc d'abandonament amb els quals s'han posat tots els mitjans per fer una tutoria (Facultat i titulació). Valor antic: Facultat: 30% / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: 80%.		
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
8	77	12	29	36	55,38%	15
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		Sí, els resultats indiquen que s'està progressant adequadament.				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-013 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 65 registres (dels 77 registres que hi ha en total s'exclou els 12 que no apliquen), s'assoleixen els valors marcats en el 55,38% dels casos. Si bé és una dada que no és satisfactòria, es considera que s'ha millorat respecte del curs anterior, atès que el percentatge assolit va ser del 34%. Es consideren positives les dades corresponents al percentatge de titulats i titulades de l'enquesta que realitza AQU cada tres anys. Aquesta enquesta recull la taxa d'ocupació, la qualitat de l'ocupació i les competències desenvolupades. Tanmateix, cal destacar que des de l'equip deganal, la coordinació del PAT i els coordinadors de les titulacions s'està treballant intensament per tal de millorar alguna de les dades dels indicadors plantejats, com són la participació dels estudiants en les diferents enquestes, no només les que afecten directament les consultes relatives al PAT sinó d'altres com són la satisfacció amb determinades assignatures clau (com és PAE o el TFG), la satisfacció amb el professorat o amb la informació rebuda.
Valoració final	
Punts forts	El punt fort és el grau d'assoliment dels valors marcats, que han millorat notablement en relació al curs anterior.
Accions o àrees de millora	Durant el curs 2023-24 s'ha treballat en les següents accions: • FLL-2223-33: <i>Incloure als delegats i delegades de curs entre els agents implicats i els agents d'interès en els processos relatius a l'ensenyament aprenentatge (Informe AQU: RE-1.5.2.);</i> • FLL-2223-50: <i>Realitzar accions per a tractar d'augmentar l'índex de participació en les enquestes de satisfacció (Informe AQU: RE-3.4.3.);</i> • FLL-2223-59: <i>Revisar el procés PR-FLL-013 seguint recomanacions de l'informe d'AQU per la certificació del centre;</i> • FLL-2223-60: <i>Contactar amb els tutors i tutores per tal que registrin les tutories presencials/virtuals i individuals/grupals que realitzin;</i> • FLL-2223-61: <i>Realitzar accions encaminades a reduir l'abandonament, tant d'estudiants de 1r curs com del total de la titulació;</i> • FLL-2223-64: <i>Revisar el document de PAT de màsters atès que la última revisió és de l'any 2016;</i> • FLL-2223-79: <i>Valorar la possibilitat d'incloure indicadors d'inserció laboral en el quadre de comandament amb la resta d'indicadors conduents a la millora de la qualitat dels ensenyaments que s'imparteixen (Informe AQU: RE-3.4.2.);</i> • FLL-2324-21 i FLL-2324-22: <i>Replantejar el Programa de Mentoria Acadèmica per tal de fer-ho més eficaç;</i> • FLL-2324-23: <i>Replantejar el sistema de registre de les tutories, tant de les presencials com de les virtuals, perquè les dades consignades s'acordin amb la realitat que perceben tutors, CG i CPAT;</i> • FLL-2324-24: <i>Revisar el document de PAT de graus actualitzant-lo amb la guia del programa de Mentoria;</i> • FLL-2324-32: <i>Incorporar la participació i suport d'estudiants (i Alumni), tant en la logística com en el desenvolupament de les xerrades i visita al CRAi i instal·lacions, en les sessions de Jornades de Portes Obertes portades a terme;</i>
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	8

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-014. Definició del perfil d'ingrés, captació, admissió, matrícula i acollida dels estudiants de màster

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-014 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ, ACCÉS, ADMISSIÓ, MATRÍCULA I ACOLLIDA DELS ESTUDIANTS DE MÀSTERS		
Versió del document a revisar:	4.0		
Càrrec del responsable del procés:	President de la Comissió Acadèmica de Màsters de l'FLL		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Carlos Lorenzo Merino		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-014 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ, ACCÉS, ADMISSIÓ, MATRÍCULA I ACOLLIDA DELS ESTUDIANTS DE MÀSTERS	
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 014-1: <i>Oferta de places de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: -- / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: suma del de les places de nou accés de totes les titulacions / Titulació: places de nou accés de la titulació.
			Indicador: 014-2: <i>Nombre d'estudiants preinscrits de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: 350 / Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: suma del doble de les places de nou accés que s'ofereixen en totes les titulació / Titulació: el doble de les places de nou accés que s'ofereixen en la titulació.
			Indicador: 014-3: <i>Ràtio d'estudiants preinscrits/places ofertes de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 2 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: 2 / Titulació: 2.
			Indicador: 014-5: <i>Ràtio d'estudiants nou accés/places ofertes de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: -- / Titulació: 1. Valor nou: Facultat: 1 / Titulació: 1.
			Indicador: 014-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: -- / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: total de les places de les titulacions / Titulació: places de la titulació.
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 014-3: <i>Ràtio d'estudiants preinscrits/places ofertes de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 2 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: 1 / Titulació: 1.
			Indicador: 014-4: <i>Nombre d'estudiants de nou accés de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 170 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: resultat de la suma dels valors de les titulacions / Titulació: el 75% de les places de nou accés en els màsters de 20 places i el 70% en els de 25 o 30 places.
			Indicador: 014-5: <i>Ràtio d'estudiants nou accés/places ofertes de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: -- / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: 0,75 / 0,75 de les places de nou accés en els màsters de 20 places i el 0,70 en els de 25 o 30 places.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-014 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ, ACCÉS, ADMISSIÓ, MATRÍCULA I ACOLLIDA DELS ESTUDIANTS DE MÀSTERS				
				Indicador: 014-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: -- / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: resultat de la suma dels valors de les titulacions / Titulació: el 75% de les places totals en els màsters de 20 places i el 70% en els de 25 o 30 places.		
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
6	66	0	8	58	87,88%	0
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		N/A				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 66 registres, n'hi ha 8 que es troben fora d'especificacions del valor objectiu i l'indiar, això representa un 12,12% del total. Analitzant les dades del Quadre de comandament, veiem que les titulacions que no assoleixen l'indicador Ràtio d'estudiants preinscrits/places ofertes de màster tampoc ho fan en l'indicador Nombre d'estudiants matriculats de màster. En aquesta direcció, els diferents ensenyaments realitzen accions de millora. Dels 8 registres que es troben fora dels valors objectiu i l'indiar, 6 d'ells corresponen al màster en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana (1264 i 1270), atès que és una titulació conjunta Erasmus Mundus i que, per tant és un títol interuniversitari, coordinat per la Università di Ferrara i que la matrícula és realitza de forma segregada en cadascuna de les institucions que formen el consorci Erasmus Mundus.				
Valoració final						
Punts forts		La Facultat de Lletres ofereix una gran diversitat de titulacions que reflecteix la diversitat d'àmbits de formació que integra la Facultat. Considerem que el grau de compliment del 87,88% dels registres com molt satisfactori.				
Accions o àrees de millora		Es convenient insistir en l'organització d'accions de captació en els diferents màsters per tal de mantenir i enfortir l'oferta acadèmica de màsters que ofereix la Facultat de Lletres.				
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)		9				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-015. Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)		
Versió del document a revisar: 4.0			
Càrrec del responsable del procés: Tècnica de Suport al Deganat de la Facultat de Lletres			
Nom del responsable de la revisió: Sra. Belén Roda Martín			
Data de revisió: 27/01/2025			
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.
Es redefineix algun dels valors objectius?		X	Cap.
Es redefineix algun dels valors llinars?		X	Cap.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)				
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
3	3	0	0	3	100%	1
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		Sí				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		El curs 2023-24 tots els valors han superat amb escreix els valors estratègics objectius en els 3 indicadors, el que significa que són els valors més positius dels últims vuit anys. S'està donant resposta als CQRSF rebuts en molt menys temps del previst.				
Valoració final						
Punts forts		Increment de consultes al web i reducció del temps de resposta.				
Accions o àrees de millora		Es planteja l'acció: FLL-2324-16: <i>Proposar millores relacionades amb el PR-FLL-015.</i>				
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)		8				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-016. Control documental i registres

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-016 CONTROL DOCUMENTAL I REGISTRES		
Versió del document a revisar:	1.0		
Càrrec del responsable del procés:	Tècnica de suport a la qualitat docent de l'FLL		
Nom del responsable de la revisió:	Sra. Raquel Mesas Mata		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés		Es modifiquen aspectes de redactat. Es recodifiquen els registren 016-b que passa a ser 016-c i el 016-c que passa a ser el 016-b.	
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 1.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	Es modifica el nom del registre 016-c <i>Control de les revisions de la documentació del SIGQ de l'FLL</i> per 016-b <i>Control de les versions de la documentació del SIGQ de l'FLL</i> . Es modifica el nom del registre 016-b <i>Relació de documentació del SIGQ de l'FLL</i> per 016-b <i>Relació de registres del SIGQ de l'FLL</i> . S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 1.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-016 CONTROL DOCUMENTAL I REGISTRES				
Es redefineix algun dels valors objectius?			X	Cap.		
Es redefineix algun dels valors llindars?			X	Cap.		
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
2	2	0	0	2	100%	4
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		N/A				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		Es reorganitza els registres 016-b i 016-c per tal que sigui més coherent amb el procés. Es trasllada el registre <i>Relació de registres del SIGQ de l'FLL</i> del 5.1. <i>Control de documents del SIGQ</i> al 5.3. <i>Control dels registres</i> . El curs 2023-24 es crea l'IT-FLL-001 Protocol de prevenció d'abandonament d'estudiants de 1r curs de grau i es preveu que cada curs es dissenyi i aprovi una nova instrucció de treball per tal que sigui d'ajuda a processos molt específics.				
Valoració final						
Punts forts		La documentació dels registres del procés porta a un millor control de l'estat de situació del SIGQ, així com de les revisions de la documentació associada (Política de qualitat, Manual de qualitat, Fitxes de procés i instruccions de treball).				
Accions o àrees de millora		Durant el curs 2023-24 s'han treballat les accions: - FLL-2223-27 <i>Incloure en els processos els formats o plantilles a utilitzar en els registres com a documents d'entrada i, generalitzant per a tots els documents d'entrada, indicar on es poden consultar (enllaç o repositori). És de particular importància en el cas de les CQRFS</i> (Informe AQU: RE-1.5.1.); - FLL-2223-30 <i>Revisar si es pot considerar com a registre del SIGQ de l'FLL un document que s'arxiva en un lloc diferent al de la Facultat i al que no es té accés directe</i> (Informe AQU: RE-1.5.1.). - FLL-2324-14 <i>Controlar aspectes claus dels ensenyaments de l'FLL.</i> - FLL-2324-15 <i>Crear instruccions de treball per detallar el desenvolupament d'activitats concretes.</i>				
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)		9				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-017. Gestió dels recursos materials i serveis (centre)

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-017 GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS (FLL)		
Versió del document a revisar:	5.0		
Càrrec del responsable del procés:	President de la Comissió Econòmica de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés	Sí	Es modifiquen aspectes de redactat.	
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 4.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 017-1: <i>Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Les condicions d'aules, laboratoris i altres mitjans han permès un desenvolupament adequat de l'assignatura?")</i> . Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 8,5.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-017 GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS (FLL)				
Es redefineix algun dels valors llindars?		X		Indicador: 017-1: <i>Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Les condicions d'aules, laboratoris i altres mitjans han permès un desenvolupament adequat de l'assignatura?").</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 7.		
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
2	20	0	4	16	80,00%	5
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		Sí				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		Es considera satisfactòria la valoració atorgada per part de l'estudiantat a la consulta efectuada a la pregunta de Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Les condicions d'aules, laboratoris i altres mitjans han permès un desenvolupament adequat de l'assignatura?"). Segons es desprèn de les dades del Quadre de comandament, els estudiants l'ha valorat molt positivament. Per una altra banda, hi ha 4 titulacions que tenen el registre fora d'especificacions del valor llindar i és, bàsicament, perquè no es tenen dades degut a la baixa participació per part de l'estudiantat. Es destaca, també, les 4 accions d'equipament docents portades a terme durant el curs 2023-24.				
Valoració final						
Punts forts		La comunicació amb l'Oficina Logística del campus Catalunya és fluïda, el que afavoreix que les incidències o propostes presentades es valorin i, si escau, es puguin portar a la pràctica.				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-017 GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS (FLL)
Accions o àrees de millora	El curs 2023-24 s'ha treballat en les accions: • FLL-2223-13 <i>Valorar la inclusió en el PR-FLL-017 Gestió dels recursos materials i serveis d'un informe o memòria que clarifiqui i integri la identificació i anàlisi dels recursos materials i serveis del Centre, que formi part dels registres del procés</i> (Informe AQU: RE-5.3.2.); • FLL-2223-20 <i>Mesurar la satisfacció del personal acadèmic i d'administració amb els recursos materials i serveis</i> (Informe AQU: RE-5.3.1.); • FLL-2324-1 <i>Incloure indicador en el PR-FLL-017 relatiu a la satisfacció del personal acadèmic i d'administració amb els recursos materials i serveis</i>; • FLL-2223-42 <i>Establir la previsió dels recursos materials òptims o desitjables per al desenvolupament de les activitats de la FLL, el que facilitaria la seva anàlisi i proposar accions de millora</i> (Informe AQU: RE-5.3.3.); • FLL-2324-4 <i>Avaluar els acords presos en els equips E3, així com la reducció del consum energètic anual i periodal (50% informes/50% estalvi).</i>
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-019. Gestió del treball fi de grau / màster

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-019 GESTIÓ DEL TREBALL DE FI DE GRAU/TREBALL DE FI DE MÀSTER		
Versió del document a revisar:	2.0		
Càrrec del responsable del procés:	Coordinador general del TFG/TFM de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Pérez-Portabella López		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina l'indicador 019-1 i, com a conseqüència, es numeren de nou els següents indicadors. S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 2.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina el registre 019-k: <i>Acta de la Junta de Facultat on s'aprova el rendiment de comptes (informació inclosa a l'Informe de seguiment / Autoinforme d'acreditació)</i> . S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 2.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			019-1: <i>Nombre de TFG/TFM presentats / nombre de TFG/TFM matriculats (titulació)</i> .
		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-019 GESTIÓ DEL TREBALL DE FI DE GRAU/TREBALL DE FI DE MÀSTER	
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?			Antic: 019-2: <i>Taxa de rendiment del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits matriculats) (titulació).</i> Nou: 019-1: <i>Taxa de rendiment del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits matriculats) (titulació).</i>
			Antic: 019-3: <i>Taxa d'èxit del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits presentats) (titulació).</i> Nou: 019-2: <i>Taxa d'èxit del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits presentats) (titulació).</i>
			Antic: 019-4: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat amb el TFG/TFM i percentatge de participació en l'enquesta.</i> Pregunta: "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura" de l'enquesta d'avaluació del TFG o del TFM. Nou: 019-3: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat amb el TFG/TFM i percentatge de participació en l'enquesta.</i> Pregunta: "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura" de l'enquesta d'avaluació del TFG o del TFM.
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 019-1: <i>Taxa de rendiment del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits matriculats) (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 100%.
			Indicador: 019-2: <i>Taxa d'èxit del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits presentats) (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 100%.
			Indicador: 019-4: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat amb el TFG/TFM i percentatge de participació en l'enquesta.</i> Pregunta: "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura" de l'enquesta d'avaluació del TFG o del TFM. Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 8,5.
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 019-1: <i>Taxa de rendiment del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits matriculats) (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 80% (graus) i 60% (màsters).
			Indicador: 019-2: <i>Taxa d'èxit del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits presentats) (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 90%.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-019 GESTIÓ DEL TREBALL DE FI DE GRAU/TREBALL DE FI DE MÀSTER				
				Indicador: 019-4: Grau de satisfacció de l'estudiantat amb el TFG/TFM i percentatge de participació en l'enquesta. Pregunta: "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura" de l'enquesta d'avaluació del TFG o del TFM. Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 7.		
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
3	57	0	21	36	63,16%	1
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí, amb desigualtats entre ensenyaments.				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		Sí, però hi ha un índex de participació força baix que no permet avaluar amb més precisió.				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 57 registres, n'hi ha 36 que es troben dins del valor objectiu i l'indiar, això representa un 63,16% del total. Analitzant les dades de quadre de comandament, comprovem que la Taxa de rendiment del TFG/TFM, en més de la meitat de titulacions s'assoleix l'objectiu proposat (52%). En relació a la Taxa d'èxit, totes les titulacions excepte una, compleixen els valors objectiu i l'indiar. A la pregunta de l'enquesta d'avaluació del TFG/TFM, es fa constar que la participació no és gaire elevada. El responsable del procés proposarà mesures amb els coordinadors de TFG i TFM que no hagin assolit els l'indars per millorar aquests indicadors.				
Valoració final						
Punts forts		Bona coordinació i predisposició de tots els coordinadors i coordinadores, els quals han proposat una nova guia de centre de TFG i de TFM de Facultat. S'ha de definit i treballat en una fitxa de procés. Aquest curs es disposa d'eines i indicadors per treballar conjuntament i millorar la situació.				
Accions o àrees de millora		Es plantegen les accions: FLL-2324-11 <i>Modificar les guies de centre de TFG i de TFM de la Facultat per tal d'adequar-la a la normativa URV.</i>				
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)		8				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-020. Definició del perfil d'ingrés, captació, matrícula i acollida dels estudiants de graus

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ, MATRÍCULA I ACOLLIDA DELS ESTUDIANTS DE GRAU		
Versió del document a revisar:	2.0		
Càrrec del responsable del procés:	President de la Comissió de graus de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Magí Sunyer Molné		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 1.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 1.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ, MATRÍCULA I ACOLLIDA DELS ESTUDIANTS DE GRAU	
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 020-4: <i>Nombre d'estudiants de nou ingrés de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 450 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: 110% de la suma del total de les places de nou accés del conjunt de les titulacions / Titulació: 110% de les places de nou accés de la titulació.
			Indicador: 020-5: <i>Ràtio d'estudiants de nou ingrés matriculats/places ofertes de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 1 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: 1,10 / Titulació: 1,10.
			Indicador: 020-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 1.500 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: suma del total de les places del conjunt de les titulacions / Titulació: places totals de la titulació.
			Indicador: 020-10: <i>Satisfacció dels estudiants amb les Jornades d'acollida (titulació). Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació titulació - Inici": "En cas d'haver-hi assistit: Fins a quin punt t'han resultat útils per incorporar-te satisfactòriament a la Universitat? (escala del 0 al 10)".</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 8,5.
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 020-4: <i>Nombre d'estudiants de nou ingrés de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 400 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: 80% de la suma del total de les places de nou accés del conjunt de les titulacions / Titulació: 80% de les places de nou accés de la titulació.
			Indicador: 020-5: <i>Ràtio d'estudiants de nou ingrés matriculats/places ofertes de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 0,90 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: 0,80 / Titulació: 0,80.
			Indicador: 020-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: 1.400 / Titulació: Depèn de cada titulació. Valor nou: Facultat: 70% de la suma del total de les places del conjunt de les titulacions / Titulació: 70% de les places totals de la titulació.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ, MATRÍCULA I ACOLLIDA DELS ESTUDIANTS DE GRAU				
				Indicador: 020-10: <i>Satisfacció dels estudiants amb les Jornades d'acollida (titulació). Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació titulació - Inici": "En cas d'haver-hi assistit: Fins a quin punt t'han resultat útils per incorporar-te satisfactòriament a la Universitat? (escala del 0 al 10)".</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 7.		
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicators	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
10	72	1	8	63	88,73%	2
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		Sí				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés		Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 71 registres, només 8 es troben fora d'especificacions del valor objectiu i l'indagar, això representa un 88,73% del total. Analitzant les dades del Quadre de comandament, comprovem que en gairebé totes els registres estan entre els marcats per cada titulació: Demanda en 1a opció, Demanda global, Percentatge d'ingressos en 1a opció i Percentatge d'estudiants matriculats per places ofertes. S'aprecia que en l'enquesta realitzada als estudiants de grau en relació a l'Enquesta Avaluació titulació - Inici": "En cas d'haver-hi assistit: Fins a quin punt t'han resultat útils per incorporar-te satisfactòriament a la Universitat? (escala del 0 al 10)", de les 8 titulacions enquestades 5 presenten valors dins dels establers i 3 no. Si ben és cert que la participació de l'estudiantat no és gaire elevada es fa constar que ha augmentat respecte del curs anterior.				
Valoració final						
Punts forts		Increment del nombre d'estudiants matriculats respecte del curs anterior, tant de nou accés com de la titulació en global.				
Accions o àrees de millora		El curs 2023-24 s'ha treballat en les accions: - FLL-2223-34 Revisar el PR-FLL-020 per a recollir el canvi de denominació de la Comissió de Captació (Informe AQU: RE-1.5.2.); - FLL-2324-10 Modificar el protocol dels actes de graduació per tal de clarificar com s'ha de presentar les sol·licituds.				
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)		9				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-021. Gestió dels recursos docents

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-021 GESTIÓ DELS RECURSOS DOCENTS		
Versió del document a revisar:	2.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	27/01/2025		
Fitxa del procés			
Apartat	Modif.	Canvi principal	
1. Nom i codi del procés			
2. Tipus de procés			
3. Jerarquia del procés			
4. Objectiu del procés			
5. Descripció del procés			
6. Característiques del procés			
7. Compromisos de qualitat (SLA'S)			
8. Indicadors	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 2.0.	
9. Calendari del procés			
10. Registres del procés	Sí	S'elimina la referència a la modificació realitzada en la versió 2.0.	
11. Documentació de suport			
12. Normativa relacionada			
13. Sistemes d'informació			
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
S'afegeix o s'elimina algun indicador?		X	Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Es canvia el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.
Es redefineix algun dels valors objectius?	X		Indicador: 021-1: <i>Percentatge de professorat permanent (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 70%.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24			
Codi i nom del procés:		PR-FLL-021 GESTIÓ DELS RECURSOS DOCENTS	
			Indicador: 021-2: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per professorat permanent (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 60%.
			Indicador: 021-3: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per professorat permanent (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 70%.
			Indicador: 021-4: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per PDI doctor/a (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 70%.
			Indicador: 021-5: <i>Percentatge PDI dones / homes (titulació i Facultat).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 60%.
			Indicador: 021-7: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat amb el professorat i percentatge de participació en l'enquesta (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "Globalment considero que és un/a bon/a professor/a".</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 8,5.
			Indicador: 021-8: <i>Percentatge de PDI amb trams vigents de docència/professorat total (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 45% (graus) i 40% (màsters).
			Indicador: 021-9: <i>Percentatge de PDI amb trams vigents de recerca/professorat total (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 40% (graus i màsters).
Es redefineix algun dels valors llindars?	X		Indicador: 021-1: <i>Percentatge de professorat permanent (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 60%.
			Indicador: 021-2: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per professorat permanent (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 50%.
			Indicador: 021-3: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per professorat permanent (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 50%.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24						
Codi i nom del procés:		PR-FLL-021 GESTIÓ DELS RECURSOS DOCENTS				
			Indicador: 021-4: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per PDI doctor/a (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 50%.			
			Indicador: 021-5: <i>Percentatge PDI dones / homes (titulació i Facultat).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 40%.			
			Indicador: 021-7: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat amb el professorat i percentatge de participació en l'enquesta (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "Globalment considero que és un/a bon/a professor/a".</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 7.			
			Indicador: 021-8: <i>Percentatge de PDI amb trams vigents de docència/professorat total (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 30% (graus) i 20% (màsters).			
			Indicador: 021-9: <i>Percentatge de PDI amb trams vigents de recerca/professorat total (titulació).</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: 20% (graus) i 30% (màsters).			
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament						
Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora valors	Registres: Acomplerts	% Acompliment	Accions en el Quadre d'Objectius
9	196	0	68	128	65,31%	2
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan complint els seus objectius?		Sí				
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?		N/A				
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		No				

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) Curs 2023-24	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2023-24	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-021 GESTIÓ DELS RECURSOS DOCENTS
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	Analitzant les dades de percentatge de professorat permanent (021-1), totes les titulacions excepte 1 se situen per sota del 60% requerit i que s'especifica en el RD 640/2021. Per una altra banda estan les dades de percentatge de PDI doctor/a (021-3) i aquí sí que gairebé totes titulacions sí assolixen el valor llindar marcat i que és el 50%. Com el curs anterior, l'equip deganal de la Facultat es continua marcant una sèrie d'accions, que consten al Quadre d'objectius del centre, per tal de parlar amb les unitats i òrgans competents, atès que aquests ítems, si bé sí els podem analitzar com a Facultat, no depenen de nosaltres. Si ens fixem en altres elements del Quadre com és la relació estudiants ETC/PDI ETC, el percentatge de PDI amb trams vigents de docència i recerca, veiem que, en la majoria dels casos estem dins dels barems establerts. En relació a la valoració expressada per l'estudiantat amb el professorat, a la pregunta "Globalment considero que és un/a bon/a professor/a", la satisfacció és, en la majoria dels casos entre 8 i més de 9. També, es destaca la bona participació de l'estudiantat en aquesta enquesta.
Valoració final	
Punts forts	Es fan reunions amb els directors de departament per tal d'identificar les necessitats de recursos docents a tota la Facultat i poder-les fer arribar al vicerector corresponent.
Accions o àrees de millora	El curs 2023-24 s'ha treballant en les accions: - FLL-2223-54 <i>Comprometre als diferents estaments amb responsabilitats en la gestió del professorat (Govern URV, Departaments i Facultat) en l'assoliment del percentatge mínim de professorat doctor establert en la legislació vigent per les titulacions de grau i màster que s'imparteixen en la Facultat, així com augmentar el percentatge de professorat permanent que imparteix docència (Informe AQU: AM-4.2.1.);</i> - FLL-2223-55: <i>Registrar en el PR-FLL-021 "Gestió dels recursos docents" les accions de formació específiques que la FLL proposa (Informe AQU: RE-4.4.1.)</i>
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9