



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MANUAL DE QUALITAT FACULTAT DE LLETRES

Revisió: 4.0.

Data: 09/06/2021

Pàgina: 1 de 37

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Manual de qualitat del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

FACULTAT DE LLETRES



Elaborat per:
Degà/ana

Revisat per:
Responsable del SIGQ
Comissió de Qualitat

Aprovat per:
Junta de la Facultat de Lletres



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Relació de modificacions

NUM. VERSIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
1.0	Versió Inicial	27/10/2010
2.0	Adequació del manual a la revisió del model intern de garantia de la qualitat de la docència a la URV. Es substitueix el P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu pel procés PR-FLL-003 de seguiment i millora de les titulacions, i s'incorporen dos nous processos: PR-FLL-006 d'acreditació de titulacions, i PR-FLL-008, de definició, revisió i millora del SIGQ.	16/12/2015
3.0.	Revisió general de tot el document. Es modifiquen tots els apartats.	23/12/2020
4.0	Es modifica la composició de la Comissió de Qualitat, s'afegeix la Comissió de Comunicació, es modifica la denominació de la Comissió de Captació, que passa a anomenar-se Comissió de Promoció, i s'actualitza la informació de diversos apartats.	09/06/2021

Elaborat per:
Degà/ana

Revisat per:
Responsable del SIGQ
Comissió de Qualitat

Aprovat per:
Junta de la Facultat de Lletres



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

ÍNDEX

1. GENERALITATS.....	4
1.1. PROPÒSIT DEL MANUAL.....	4
1.2. REFERENTS.....	5
2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT DE LLETRES.....	6
3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS.....	9
3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA.....	9
3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS.....	9
4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....	22
4.1. ABAST I EXCLUSIONS.....	22
4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS.....	22
4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS.....	23
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	27
4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ.....	28
4.6. PLANIFICACIÓ DEL SIGQ.....	29
4.7. COMUNICACIÓ.....	30
4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS.....	30
4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT.....	34
4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA.....	34
4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES.....	34
ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTIUS DEL PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SIGQ.....	36



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

1. GENERALITATS

La Facultat de Lletres manté un ferm compromís amb la qualitat i la millora contínua. Per aquest motiu, i per promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat i l'assegurament de la qualitat de les titulacions que imparteix, la Facultat de Lletres ha dissenyat i implementat un Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ).

L'any 2010, AQU Catalunya va valorar positivament el disseny del SIGQ [Certificat núm. 0091/2010].

Amb la implantació del SIGQ l'FLL pretén:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa.
- ✓ Dotar-se de procediments que permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes curriculars i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.
- ✓ Disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Dotar-se de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.

1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present Manual de Qualitat (en endavant, Manual) és definir les línies mestres del sistema intern de garantia de la qualitat (en endavant, SIGQ) de la Facultat de Lletres.

El Manual és el document bàsic per descriure el SIGQ de la Facultat de Lletres i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i estructura i responsabilitats i la descripció de la seva estructura, especificant els processos que el conformen.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Aquest Manual és propietat de la URV, i la informació que conté és d'us i propietat exclusiva de la Facultat de Lletres.

1.2. Referents

La definició i el desenvolupament del SIGQ té en consideració els referents següents:

- ▣ La política de qualitat de la URV.
- ▣ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG) (ENQA).
- ▣ Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris.
- ▣ Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i modificacions posteriors.
- ▣ Documents i directrius del programa AUDIT (AQU Catalunya)
- ▣ Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials (AQU Catalunya).
- ▣ Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (AQU Catalunya).



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT DE LLETRES

La Facultat de Lletres (en endavant, FLL) és un dels centres en què s'estructura la Universitat Rovira i Virgili (URV). Creada per la Llei 36/1991, aprovada el 30 de desembre pel Parlament de Catalunya, va entrar en funcionament el curs 1992-1993.

Els estudis de Lletres a Tarragona es remunten al segle XVI, quan per iniciativa del cardenal Gaspar Cervantes de Gaeta es constituí una universitat amb ensenyaments de gramàtica, arts i teologia. Després de la Guerra de Successió, es mantingué encara l'Estudi Literari, que depenia de la nova Universitat de Cervera, fins a mitjans del segle XIX; i des de finals del segle XIX fins als anys trenta del segle XX, la Universitat Eclesiàstica de Tarragona va impartir títols d'ensenyament superior relacionats amb la filosofia, la teologia i el dret canònic.

Una llarga tradició que es va reprendre a partir del curs del 1971-72 amb la implantació a la nostra ciutat d'aules de la Universitat de Barcelona, procés que va culminar el 1983 amb la creació per Decret de les Corts Espanyoles, de les Facultats de Lletres i de Ciències Químiques, nucli inicial de l'actual Universitat Rovira i Virgili, creada per la Generalitat de Catalunya el desembre de 1992.

En l'actualitat, el centre acull un total de 1.700 estudiants, aproximadament, repartits entre els diversos ensenyaments que ofereix:

Graus:

- *Grau d'Anglès.*
- *Grau d'Antropologia i Evolució Humana.*
- *Grau de Comunicació Audiovisual.*
- *Grau d'Història.*
- *Grau d'Història de l'Art i Arqueologia.*
- *Grau de Llengua i Literatura Catalanes.*
- *Grau de Llengua i Literatura Hispàniques.*
- *Grau de Periodisme.*
- *Grau de Publicitat i Relacions Públiques.*

Màsters:

- *Màster d'Antropologia Mèdica i Salut Global.* Institució col·laboradora: Institució Milà i Fontanals – CSIC).
- *Màster Universitari d'Antropologia Urbana, Migracions i Intervenció Social.*
- *Màster d'Arqueologia Clàssica.* Universitats participants: Universitat Rovira i Virgili (coordinadora) i Universitat Autònoma de Barcelona. Institució col·laboradora: Institut Català d'Arqueologia Clàssica (ICAC).



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- *Màster d'Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana (Erasmus Mundus)*. Universitats participants: Universit  degli Studi di Ferrara (Itàlia) (coordinadora), Universitat Rovira i Virgili (Espanya); Instituto Polit cnico de Tomar (Portugal); Universidade de Tr s-os-Montes e Alto Douro (Portugal); Mus um National d'Histoire Naturelle (França). Institució col·laboradora: Institut Català de Paleoecologia Humana i Evolució Social (IPHES).
- *Màster de Comunicació Estrat gica (MASTERDEC)*.
- *Màster d'Ensenyament i Adquisició d'Anglès com a Llengua Estrangera / Segona Llengua (ILE/ISL)*.
- *Màster d'Ensenyament de Llengües: Espanyol com a Llengua Estrangera*.
- *Màster de Recerca Avançada en Estudis Human stics*.
- *Màster de Traducció Professional Anglès-Espanyol*.
- *Màster de Màster d'Estudis de Dones, Gènere i Ciutadania*. Universitats participants: Universitat de Barcelona (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat de Lleida; Universitat de Girona; Universitat de Vic; Universitat Polit cnica de Catalunya; Universitat Pompeu Fabra.
- *Màster de Màster d'Identitat Europea Medieval*. Universitats participants: Universitat de Lleida (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat de Girona; Universidad de Murcia.
- *Màster de Joventut i Societat* (Universitats participants: Universitat de Girona (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Universitat de Lleida; Universitat Pompeu Fabra; Universitat de Barcelona; Universitat Autònoma de Barcelona).
- *Màster de Música com a Art Interdisciplinària*. Universitats participants: Universitat de Barcelona (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC).

La Facultat de Lletres és un **centre d'ensenyament superior plural i dinàmic, s lidament implantat** i dona resposta a l'eix estratègic **patrimoni i cultura** emmarcat dins del Campus d'Excel·lència Internacional Catalunya Sud (CEICS) de la URV.

La Facultat de Lletres, en sintonia amb el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ), demostra el seu ferm comprom s amb la formació, la recerca i la transferència de coneixements. La facultat, segons l'U-Ranking, també acull diferents graus altament valorats, que són referents i es destaquen com els més ben puntuats dins dels seus àmbits.

El dinamisme de l'FLL i la seva voluntat i vocació d'incidència i implicació amb la societat que l'envolta es tradueix també en la realització de nombroses activitats acadèmiques i socials de tot tipus (congressos, seminaris, jornades, activitats d'extensió universitària) organitzades per la mateixa facultat, pels diferents departaments i pels propis estudiants contribuint a la difusió i la dinamització cultural de les comarques meridionals de Catalunya. Al mateix temps, la col·laboració amb les institucions i entitats de l'entorn  s constant.  s una facultat oberta a tot el món: ho fan pal s els convenis Erasmus, els



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

convenis amb universitats americanes i els convenis amb diferents universitats de la República Popular de la Xina.

El compromís de la Facultat de Lletres per la innovació i la millora de la qualitat docent ha suposat que grups i professors hagin estat distingits amb guardons que representen un incentiu a l'esforç i els èxits aconseguits.

La voluntat de la Facultat de Lletres és contribuir a la millor preparació dels estudiants universitaris, a la dinamització cultural del nostre entorn i a la configuració d'una societat més justa, plural i tolerant.

Adreça postal

Avinguda Catalunya, 35.
Edifici D2 Campus Catalunya.
43002 Tarragona.

Les dades de contacte de l'Oficina de Suport al Deganat de la Facultat de Lletres, són:

osd.fll@urv.cat

Telèfons: 977 55 85 85 / 977 55 81 11 / 977 55 88 64 / 977 25 65 64

Adreça web:

L'adreça web, és: <http://www.fll.urv.cat/ca/>

Reglament

L'FLL es regeix pel Reglament de la [Facultat de Lletres](#) –aprovat per Consell de Govern en data 19 de desembre de 2003, i modificat pel mateix òrgan en data 22 de desembre de 2015 i 23 d'octubre de 2019– i per l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

Per tot allò no previst en l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili i en el Reglament, s'aplicarà la Llei 13/1989, d'organització, funcionament i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat, modificada per la Llei 23/2002, de 18 de novembre; la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques; i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

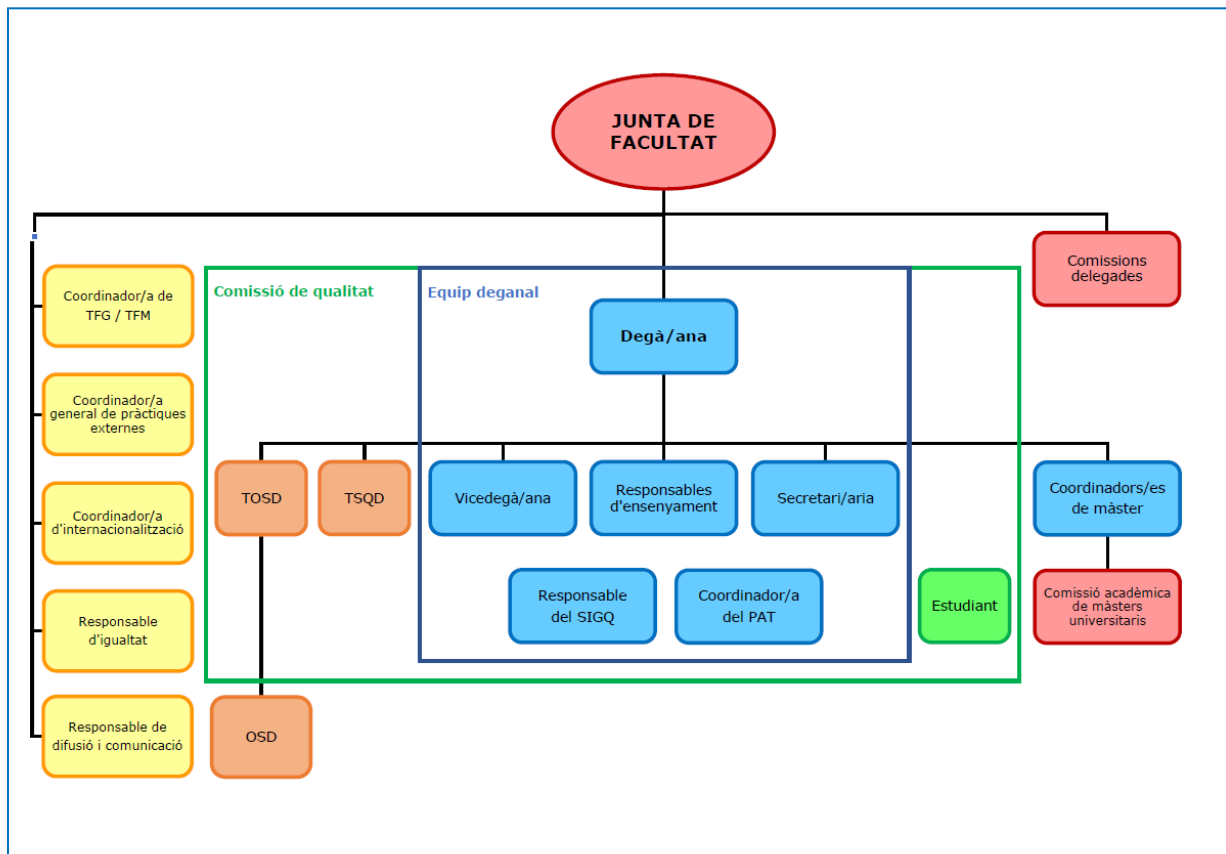


Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

3.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de l'FLL es descriu mitjançant l'organigrama següent:



3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, l'FLL s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau i màster i altres títols adscrits al centre. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 19 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

L'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili defineix, per als centres, els òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i els òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, l'FLL, seguint el seu Reglament,



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

ha creat comissions i grups de treball específics i el degà o la degana, ha designat diferents responsables/coordinadors/es d'acord amb els processos del SIGQ.

a) Òrgan col·legiat de govern i representació

- **Junta de Facultat** (art. 60 de l'Estatut de la URV): És l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat.

b) Òrgans unipersonals de govern i representació

- **Degà o degana** (art. 74 de l'Estatut de la URV): s'encarrega de representar el centre; dirigir i coordinar les seves funcions i activitats; dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Facultat, la qual convoca, presideix i executa i fa complir els seus acords; proposar al rector el nomenament o cessament de l'equip deganal entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet adscrit; exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis de la Facultat, i totes les altres funcions que li atribueixen els Estatuts de la URV i aquelles altres relatives al centre que ni aquests ni el reglament de centre no atribueixen a la Junta de Facultat.
- **Vicedegà o vicedegana** (art. 76 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel rector/a a proposta del degà/ana, exerceix les funcions que aquest/a li encomana, i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.
- **Secretari o secretària** (art. 77 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel rector/a a proposta del degà/ana, redacta i custòdia les actes de la Junta de Facultat, expedeix els certificats dels acords adoptats i de les certificacions necessàries en la gestió administrativa del centre.
- **Responsables d'ensenyament** (art. 78 de l'Estatut de la URV): Nomenats/des pel rector/a, a proposta del degà/ana, entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet, s'encarreguen, sota la direcció del degà/ana, de la programació acadèmica, la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per desplegar els ensenyaments, el seguiment de la qualitat i els plans de millora d'aquests ensenyaments, així com de la formulació de les propostes corresponents.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'**equip deganal** de la Facultat. L'equip deganal, com a màxim responsable de la garantia de la qualitat, té les funcions següents:

- ✓ Verificar la planificació del SIGQ de la Facultat, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SIGQ, de la política i els



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

objectius de la qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.

- ✓ Rebre i, en el seu cas, coordinar la formulació dels objectius anuals i realitzar el seguiment de la seva execució.
- ✓ Realitzar el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors associats als mateixos.
- ✓ Controlar l'execució de les accions correctives i/o preventives, de les actuacions derivades de la revisió del sistema, de les accions de resposta als suggeriments, queixes i reclamacions i, en general, de qualsevol projecte o procés que no tingui assignat específicament un responsable per al seu seguiment.
- ✓ Estudiar la implantació de les propostes de millora del SIGQ suggerides per la resta de membres de la Facultat i elevar-les a la Junta de Facultat, si correspon.
- ✓ Decidir la periodicitat i la durada, dins del seu àmbit de competència, de les campanyes de recollida d'enquestes pròpies de mesura de la satisfacció dels grups d'interès.
- ✓ Proposar criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se dels resultats de les enquestes de satisfacció.

c) Òrgans consultius

- **Consell d'ensenyament** (art. 92 de l'Estatut de la URV): La seva funció és assistir els responsables d'ensenyament a l'hora d'acomplir les seves funcions.

d) Altres òrgans, càrrecs i responsables

d.1) La *Normativa de Docència de la URV* estableix les següents figures/òrgans com a responsables dels màsters universitaris:

- **Coordinador o coordinadora de Màster:** Exerceix aquesta funció un professor/a doctor a temps complet, nomenat pel rector/a a proposta del degà/ana, que s'encarrega de desenvolupar l'organització acadèmica i vetllar per la coherència de la docència del màster; coordinar els recursos humans i materials assignats pels departaments i els centres; Fer el seguiment de la qualitat i dels plans de millora del màster; Vetllar per la publicitat adequada de la guia docent i els programes dels ensenyaments; Garantir l'atenció adequada a l'alumnat, en tots els aspectes acadèmics i administratius; Vetllar pel compliment dels horaris previstos en els aularis predeterminats; Col·laborar amb la resta de coordinadors en els màsters interuniversitaris, segons que s'indiqui en el conveni; Col·laborar en els processos de captació, admissió i acollida; I, coordinar el professorat a càrrec seu.
- **Comissió Acadèmica de Màster (CAM):** Les seves funcions són: assistir el coordinador o coordinadora en les tasques de gestió; Aprovar l'admissió dels estudiants que accedeixen al màster; Proposar al centre la resolució de les sol·licituds



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

de reconeixement de crèdits; Establir criteris d'avaluació i resoldre conflictes que puguin sorgir; Registrar les modificacions de plans d'estudis i les accions de millora; Vetllar pel seguiment, la millora contínua i l'acreditació del màster.

d.2) El/la degà/ana, d'acord amb la *Normativa de Docència de la URV*, estableix les següents estructures/òrgans relacionades amb la qualitat:

- **Responsable del SIGQ.** Les seves funcions són:
 - ✓ Garantir la implantació, el manteniment i la revisió periòdica del SIGQ
 - ✓ Assegurar-se que s'estableixen, s'implanten i es mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ
 - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i retre comptes del desenvolupament del SIGQ
 - ✓ Informar la direcció del centre sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats amb el SIGQ.
- **Comissió de Qualitat de l'FLL (CQ):** És l'òrgan de la Facultat que vetlla pel seguiment i avaluació tant de la implantació del SIGQ com de l'avaluació contínua del seu funcionament i rendiment. En la seva composició hi ha d'estar representats tots els grups d'interès: equip directiu, personal docent i investigador, alumnat i personal d'administració i serveis. El curs 2018-2019 es modifiquen els/les membres de la Comissió de Qualitat de l'FLL i el curs 2020-21 se'n fa una revisió.

Les seves funcions són: Vetllar pel seguiment i l'avaluació tant de la implantació del SIGQ com de la millora contínua del seu funcionament i rendiment; Informar la direcció del centre i la resta de comunitat universitària del centre respecte a la política i els objectius de qualitat del centre; Fer el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors que hi estan associats; Supervisar els plans de millora derivats del seguiment i l'avaluació del SIGQ, així com implantar les propostes de millora.

La Comissió de Qualitat està formada per:

- El/la responsable del SIGQ, que la presideix.
- El/la degà/ana.
- El/la vicedegà/ana.
- El/la secretari/ària.
- Un/a responsable d'ensenyament, designat per la Junta de Facultat.
- Un/a coordinador/a de màster, designat per la Junta de Facultat.
- El/la tècnic/a de l'Oficina de Suport al Deganat.
- El/la tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent, que exerceix de secretari/ària tècnic/a.
- Un/a estudiant, designat per la Junta de Facultat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Responsable de procés (Propietari/Gestor).** Les seves funcions són:
 - ✓ Vetllar per l'assoliment dels objectius establerts al procés del qual és responsable.
 - ✓ Elaborar, revisar i mantenir actualitzat el procediment que descriu el procés del qual és responsable.
 - ✓ Establir, definir, mesurar, calcular i mantenir actualitzats els indicadors necessaris per controlar i fer el seguiment del procés del qual és responsable.
 - ✓ Dissenyar els formats i/o formularis necessaris pel control del procés.
 - ✓ Establir les evidències i registres que s'han de recollir i definir la forma de conservació.
 - ✓ Millorar contínuament el procés del qual és responsable.

d.3) Altres figures d'interès de la Facultat són:

- **Coordinador o coordinadora del Pla d'Acció Tutorial.** S'encarrega de gestionar l'orientació a l'estudiantat de l'FLL i del desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) dels graus que coordina. Les seves funcions són:
 - ✓ Definir i revisar el PAT de l'FLL.
 - ✓ Preparar i actualitzar tot el material relacionat amb el PAT.
 - ✓ Coordinar els/les responsables d'ensenyament pel que fa a les dificultats que es detectin a cada ensenyament i possibles solucions.
 - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'Institut de Ciències de l'Educació en les accions d'orientació als tutors/es acadèmics.
 - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'Oficina de l'Estudiant en les accions d'orientació professional destinades als estudiants de l'FLL.
 - ✓ Gestionar, coordinar i difondre les accions incloses en el PAT.
 - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
 - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del PAT.
 - ✓ Elaborar un informe anual d'avaluació del PAT.
 - ✓ Informar a l'equip deganal dels assumptes relacionats amb l'orientació dels estudiants de l'FLL.
 - ✓ Coordinar el pla d'abandonament de la Facultat.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el/la degà/ana de l'FLL.
- **Coordinador o coordinadora de pràctiques externes.** S'encarrega de la gestió de les pràctiques externes curriculars de l'ensenyament que coordina. Les seves funcions són:
 - ✓ Vetllar per la qualitat de les pràctiques externes dels estudiants de l'ensenyament que coordina.
 - ✓ Cercar entitats col·laboradores per a la realització de les pràctiques externes.
 - ✓ Mantenir les comunicacions amb les entitats col·laboradores en la realització de les pràctiques externes.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Planificar la realització de les pràctiques curriculars i proposar el període de pràctiques.
 - ✓ Revisar les activitats de les ofertes de pràctiques externes que proposen les entitats col·laboradores.
 - ✓ Assignar a cada estudiant matriculat de pràctiques externes curriculars un lloc de pràctiques.
 - ✓ Gestionar, amb el suport de les unitats implicades, la documentació necessària per la realització de les pràctiques externes.
 - ✓ Supervisar el procés de les pràctiques externes.
 - ✓ Emplenar i signar les actes de l'assignatura de pràctiques externes de l'ensenyament corresponent.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ana de l'FLL.
- **Coordinador o coordinadora general de pràctiques externes de l'FLL.** És el/la president/a de la Comissió de Pràctiques Externes de l'FLL. Les seves funcions són:
- ✓ Coordinar els/les coordinadors/es de pràctiques externes dels diferents ensenyaments de l'FLL.
 - ✓ Convocar la Comissió de Pràctiques Externes per tractar aspectes d'interès i/o de seguiment.
 - ✓ Resoldre, en darrera instància, qualsevol incidència i/o dubte que pugui haver.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ana de l'FLL.
- **Coordinador o coordinadora de mobilitat.** S'encarrega de gestionar els programes de mobilitat internacional relacionats amb l'ensenyament que coordina. Les seves funcions són:
- ✓ Definir l'oferta acadèmica oberta als estudiants de mobilitat.
 - ✓ Definir els criteris d'admissió i selecció de candidats (d'entrada i de sortida).
 - ✓ Seleccionar els estudiants en el marc de programes de mobilitat (entrada i sortida).
 - ✓ Supervisar els acords acadèmics dels estudiants.
 - ✓ Respondre a les necessitats d'orientació acadèmica dels estudiants de mobilitat.
 - ✓ Resoldre el reconeixement acadèmic de les activitats superades durant la mobilitat.
 - ✓ Definir la política d'acords interinstitucionals en l'àmbit de la mobilitat.
 - ✓ Atendre els estudiants que participen en els programes de mobilitat.
 - ✓ Signar les actes de les assignatures matriculades en concepte de mobilitat.
 - ✓ Trametre la documentació als estudiants que vénen o a les institucions de procedència.
 - ✓ Resoldre les incidències que es produeixin (renúncies, ampliacions, reduccions, etc.).



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Vetllar perquè la informació del centre que s'ofereix als estudiants de mobilitat sigui adequada i suficient.
 - ✓ Assumir qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomanin els òrgans de govern de la URV.
- **Coordinador o coordinadora general de mobilitat de l'FLL.** És el/la president/a de la Comissió de Mobilitat de l'FLL. Les seves funcions són:
- ✓ Coordinar els/les coordinadors/es de mobilitat dels diferents ensenyaments de l'FLL.
 - ✓ Convocar la Comissió de Mobilitat per tractar aspectes d'interès i/o de seguiment.
 - ✓ Resoldre, en darrera instància, qualsevol incidència i/o dubte que pugui haver.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ana de l'FLL.
- **Coordinador o coordinadora d'internacionalització de l'FLL.** S'encarrega de la coordinació de les accions d'internacionalització del centre. Les seves funcions són:
- ✓ Revisar, supervisar, adaptar, aplicar i millorar el Pla d'Internacionalització de l'FLL.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ana de l'FLL.
- **Coordinador o coordinador/a del treball de fi de grau (TFG).** S'encarrega de garantir el correcte funcionament de l'organització del TFG del seu ensenyament. Les seves funcions són:
- ✓ Coordinar i revisar el procés del TFG del seu ensenyament.
 - ✓ Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFG i fer-ne la difusió corresponent.
 - ✓ Elaborar la guia docent i publicar el pla de treball del TFG.
 - ✓ Gestionar l'assignació de l'àmbit i de tutors/es del TFG de l'estudiantat.
 - ✓ Establir el calendari del TFG.
 - ✓ Informar els estudiants de tot allò referent a l'assignació d'àmbit, tutor/a, calendari, horaris de defensa del TFG i qualsevol altra informació d'interès.
 - ✓ Emplenar i signar les actes del TFG de l'ensenyament corresponent.
 - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFG.
 - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFG.
- **Coordinador o coordinador/a del treball de fi de màster (TFM).** S'encarrega de garantir el correcte funcionament de l'organització del TFM del seu ensenyament. Les seves funcions són:
- ✓ Coordinar i revisar el procés del TFM del seu ensenyament.
 - ✓ Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFM i fer-ne la difusió corresponent.
 - ✓ Elaborar la guia docent i publicar el pla de treball del TFM.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Assignar tema i tutors/es de TFM als estudiants.
 - ✓ Informar els tutors/es de TFM dels estudiants que se'ls ha assignat per tutoritzar.
 - ✓ Establir el calendari del TFM.
 - ✓ Nomenar els membres dels tribunals d'avaluació de TFM i facilitar la documentació i informació necessària per al desenvolupament de la seva tasca.
 - ✓ Informar els estudiants de tot allò referent a l'assignació d'àmbit, tutor/a, calendari, horaris de defensa del TFM i qualsevol altra informació d'interès.
 - ✓ Emplenar i signar les actes del TFM de l'ensenyament corresponent.
 - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFM.
 - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFG.
- **Coordinador general de TFG/TFM de l'FLL.** S'encarrega de coordinar els/les diferents coordinadors/es del centres. Les seves funcions són:
 - ✓ Coordinar els/les coordinadors/es de TFG i TFM dels diferents ensenyaments de l'FLL.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ana de l'FLL.
 - **Responsable d'Igualtat.** S'encarrega de les qüestions relacionades amb la igualtat de gènere al centre, tant en la docència com en la recerca. Les seves funcions són:
 - ✓ Recollir i analitzar la informació rellevant i les necessitats en matèria d'igualtat del centre, tant en la recerca com en la docència.
 - ✓ Promoure la formació, la recerca i la docència en matèria d'igualtat.
 - ✓ Fer un informe anual sobre la situació en el sí de la Facultat i fer-lo arribar a l'Observatori de la Igualtat de la URV.
 - ✓ Col·laborar amb l'Observatori de la Igualtat de la URV en la implantació dels plans d'igualtat que s'aprovin.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ana de l'FLL.
 - **Responsable de Difusió i Comunicació.** S'encarrega de la coordinació de la difusió i comunicació del centre. Les seves funcions són:
 - ✓ Dissenyar, coordinar i supervisar les accions de difusió, imatge i comunicació del centre, tant en la docència com en la recerca, especialment en tasques de captació.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ana de l'FLL.

d.4) Finalment, l'FLL ha constituït també diferents comissions i grups de treball per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en el seu reglament:



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Comissió de Mobilitat.** Aquesta comissió tracta diversos aspectes relacionats amb el funcionament de la gestió de la mobilitat de l'estudiantat de l'FLL, establir processos comuns, així com la de compartir experiències i/o bones pràctiques.

Està formada pel/per la coordinador/a general de mobilitat de l'FLL, els/les coordinadors/es de mobilitat dels diferents ensenyaments, i el/la tècnic/a de l'oficina de suport a deganat.

- **Comissió de Pràctiques Externes.** Aquesta comissió tracta els aspectes relacionats amb el funcionament de la gestió de pràctiques externes de l'estudiantat de l'FLL, establir processos comuns, així com la de compartir experiències i/o bones pràctiques. Les seves funcions són:
 - ✓ Proposar les modificacions de la Guia de gestió de pràctiques de l'FLL.
 - ✓ Revisar els models de documentació de les pràctiques externes propis de l'FLL i aprovar-ne la modificació.
 - ✓ Analitzar si hi ha ofertes de pràctiques externes que encaixin dins el Programa d'aprenentatge servei de la URV.
 - ✓ Promoure les polítiques coordinades de promoció, millora de la qualitat i avaluació de les pràctiques externes dels ensenyaments de l'FLL.

Està formada pel/per la coordinador/a general de pràctiques externes de l'FLL, els/les coordinadors/es de pràctiques externes dels diferents ensenyaments, i el/la tècnic/a de l'oficina de suport a deganat.

- **Comissió Econòmica.** La seva funció és la de gestionar les operacions d'ingrés i despesa amb l'objectiu d'assolir la màxima eficàcia, eficiència i racionalització dels recursos disponibles.

Està formada pel/per la degà/ana, un/a professor/a representant a cada un dels departaments de l'FLL, el/la tècnic/a de l'oficina de suport a deganat i un/a estudiant.

- **Comissió de Promoció.** La seva funció és la de planificar i impulsar tot un seguit d'accions promocionals dels diferents ensenyaments adscrits al centre.

Està formada per el/la secretari/ària, el/la president/a de la Comissió Acadèmica de Màsters Universitaris de l'FLL, un/a professor/a representant a cada un dels graus adscrits a l'FLL i el/la tècnic/a de l'oficina de suport a deganat.

- **Comissió de Comunicació.** La seva funció és impulsar accions de comunicació interna i externa del centre.

Està formada per el/la degà/ana, el/la vicedegà/ana, el/la responsable de Difusió i Comunicació, el/la president/a de la Comissió Acadèmica de Màsters Universitaris de



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

l'FLL, professorat del Departament d'Estudis de Comunicació i el/la tècnic/a de l'Oficina de Suport al Deganat.

- **Comissió Electoral.** La seva funció és la d'organitzar, controlar i proclamar els resultats dels processos electorals que afectin els òrgans col·legiats de govern del centre, els departaments que hi tinguin ubicada la direcció i els instituts universitaris de recerca d'àmbits de coneixement afins.

Està formada pel/per la vicedegà/ana i formada pel/per la secretari/ària de la facultat, un/a professor/a, el/la tècnic/a de l'oficina de suport a deganat i un/a estudiant.

- **Comissió Acadèmica de Màsters Universitaris de l'FLL.** Aquesta comissió tracta diversos aspectes relacionats amb el funcionament dels màsters de l'FLL, establir processos comuns, així com la de compartir experiències i/o bones pràctiques.

Està formada pel/per la degà/ana, pels/per les coordinadors/es de màster adscrits al centre i el/la tècnic/a de l'oficina de suport a deganat.

- **Grup de Suport de l'FLL al CRAI Campus Catalunya.** És un espai de comunicació entre els representants dels departaments de la Facultat de Lletres i el CRAI. El Grup de suport vetlla perquè estiguin satisfetes les necessitats i interessos de la comunitat d'usuaris de la Facultat de Lletres.

Està formada pel/per la coordinador/a del CRAI i un/a professor/a representant a cada un dels departaments adscrits a l'FLL.

e) Subunitats de la Facultat de Lletres

e.1) Oficina de Suport a la Deganat (OSD)

L'OSD dona suport a la gestió del deganat en l'àmbit de la programació acadèmica, la gestió pressupostària, la qualitat, l'organització i administració de la Facultat, així com les relacions i la projecció exterior. Les seves funcions principals respecte al centre són:

- ✓ Suport a l'equip deganal i als òrgans col·legiats de la Facultat.
- ✓ Gestió i difusió el pla d'ordenació acadèmica (POA) dels ensenyaments adscrits.
- ✓ Elaboració de la Guia Docent i la memòria anual.
- ✓ Gestió dels espais.
- ✓ Gestió del pressupost i l'inventari patrimonial.
- ✓ Suport a les accions de captació i de projecció exterior.
- ✓ Suport als actes institucionals organitzats per la Facultat.
- ✓ Gestió de beques de col·laboració assignades.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Gestió dels processos electorals, també dels departaments adscrits, i suport als d'àmbit general.
- ✓ Suport en la gestió de les pràctiques externes.
- ✓ Suport en la gestió del Pla Estratègic de Qualitat de la Facultat.
- ✓ Suport a la coordinació de mobilitat.
- ✓ Manteniment i actualització de la pàgina web.
- ✓ Gestió i elaboració documental de processos administratius.
- ✓ Seguiment de l'activitat docent del professorat.
- ✓ Atenció als usuaris.

El o la **tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (TSQD)** de l'OSD té les funcions següents:

- ✓ Suport en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments adscrits a la Facultat i plans de millora.
- ✓ Seguiment de tot el procés de documentació del desenvolupament i avaluació dels diferents programes formatius i especialment del procés d'avaluació dels aprenentatges dels estudiants.
- ✓ Suport a l'equip deganal en el procés de garantir la qualitat dels ensenyaments dels quals són responsables i en el desenvolupament d'instruments de qualitat.
- ✓ Desenvolupament d'estudis per documentar els processos relacionats amb la qualitat institucional.
- ✓ Suport a la creació, disseny i desenvolupament de nous ensenyaments de grau i màster.
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) en coordinació amb la unitat metodològica.
- ✓ Actualització de la informació del SIGQ a la web del centre.

f) Unitats de suport

f.1) Secretaria de Gestió Acadèmica del campus Catalunya

La Secretaria de Gestió Acadèmica del campus Catalunya és la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a aquells tràmits administratius que afecten els expedients dels estudiants de la Facultat.

Ofereix informació administrativa i acadèmica a l'alumnat i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència:

- ✓ Organització i execució de la matrícula anual, mitjançant els instruments habilitats i d'acord amb les directrius funcionals de la direcció del centre i del Servei de Gestió Acadèmica.
- ✓ Custòdia i actualització d'expedients dels alumnes del centre i expedició de documentació.
- ✓ Gestió d'actes d'avaluació docent.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Gestió de títols de grau, màster i doctorat.
- ✓ Punt d'atenció i informació d'alumnes, professorat i públic en general.
- ✓ Registre auxiliar de documents.
- ✓ Digitalització de certificats digitals.
- ✓ Participació i suport a les comissions de centres i a l'equip de direcció de centre en aquelles funcions definides i que siguin de la seva competència.

f.2) Atenció Multimèdia del campus Catalunya

L'agent multimèdia del campus Catalunya té com a principals funcions:

- ✓ Desenvolupament, implantació i manteniment d'aplicacions de suport a la gestió del deganat (reserva d'espais,...).
- ✓ Instal·lació, configuració i manteniment dels servidors del centre (maquinari i programari).
- ✓ Manteniment de l'equipament informàtic, audiovisual i de videoconferència de les aules i laboratoris d'informàtica, sala de reunions del deganat, sala de graus, sala de juntes, Aula Magna, etc.
- ✓ Suport a actes que utilitzen la infraestructura informàtica i audiovisual del centre.
- ✓ Suport a les actuacions de millora de la infraestructura informàtica i audiovisual del centre.
- ✓ Suport a l'OSD en la gestió de l'inventari de l'equipament informàtic i audiovisual
- ✓ Resolució d'incidències de les diferents unitats del centre (secretaria, CRAI, consergeria, OSD ...), tant informàtiques com audiovisuals i de telefonia.
- ✓ Participació en actuacions gestionades pel servei d'informàtica (desplegaments PREI, suport en la implantació de la signatura digital, del domini etc.).
- ✓ Supervisió del becari assignat a la subunitat d'atenció multimèdia.

f.3) Consergeria

La consergeria dona suport tant en aspectes relacionats amb l'organització de la docència com en el seguiment i control dels recursos materials i serveis del centre. Específicament el coordinador de serveis auxiliars s'encarrega de:

- ✓ Detectar i/o canalitzar incidències de funcionament i manteniment.
- ✓ Garantir el bon funcionament i l'eficiència en la gestió d'incidències i requeriments en l'àmbit del manteniment d'instal·lacions i edificis del campus.
- ✓ Gestionar l'estat de conservació i manteniment de tots els espais, infraestructures i equipament del centre.
- ✓ Gestionar les incidències de seguretat del campus i les actuacions de manteniment preventiu i correctiu que duen a terme al campus les empreses externes de manteniment, en coordinació amb el tècnic de campus del Servei de Recursos Materials.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Gestionar totes les actuacions que es portin a terme dins de l'àmbit de la prevenció de riscos laborals, en coordinació amb l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals.

f.4) Gabinet de Programació i Qualitat

El Gabinet de Programació i Qualitat dóna suport al procés d'implantació i seguiment del SIGQ a la Facultat, aportant la documentació genèrica del SIGQ, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. I conjuntament amb el Gabinet de la Rectora aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a la contínua anàlisi de resultats. Les seves responsabilitats directes queden indicades en les corresponents fitxes del procés que configuren aquest model.

Les responsabilitats directes d'altres unitats/òrgans/figures de suport, considerades dins del SIGQ, s'indiquen també en les corresponents fitxes de procés.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4. ESTRUCTURA DEL SIGQ

En el disseny i implantació del SIGQ, l'FLL ha tingut en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- **Legalitat:** l'FLL ha dissenyat el seu SIGQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- **Publicitat, transparència i participació:** l'FLL fa difusió del seu SIGQ, a més dels informes i resultats que es generen, en facilitar-ne l'accés a tots els grups d'interès i en fa possible la participació.

4.1. Abast i exclusions

El SIGQ de l'FLL comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

Queda fora de l'abast del SIGQ els processos relacionats amb la gestió del personal d'administració i serveis.

4.2. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius. S'identifiquen els següents grups d'interès:

- L'estudiantat.
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI).
- El personal d'administració i serveis (PAS).
- L'equip deganal.
- Els egressats.
- Els futurs estudiants
- Els agents socials: ocupadors, empreses col·laboradores, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

A cadascun dels processos definits en el SIGQ es detallen les vies de participació dels principals grups d'interès, com se'n mesura la satisfacció i com se'ls ret comptes.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.3. Enfocament basat en processos

L'FLL ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

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

- Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.
- Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- Dur a terme les accions necessàries per a assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

4.3.1. Mapa de processos

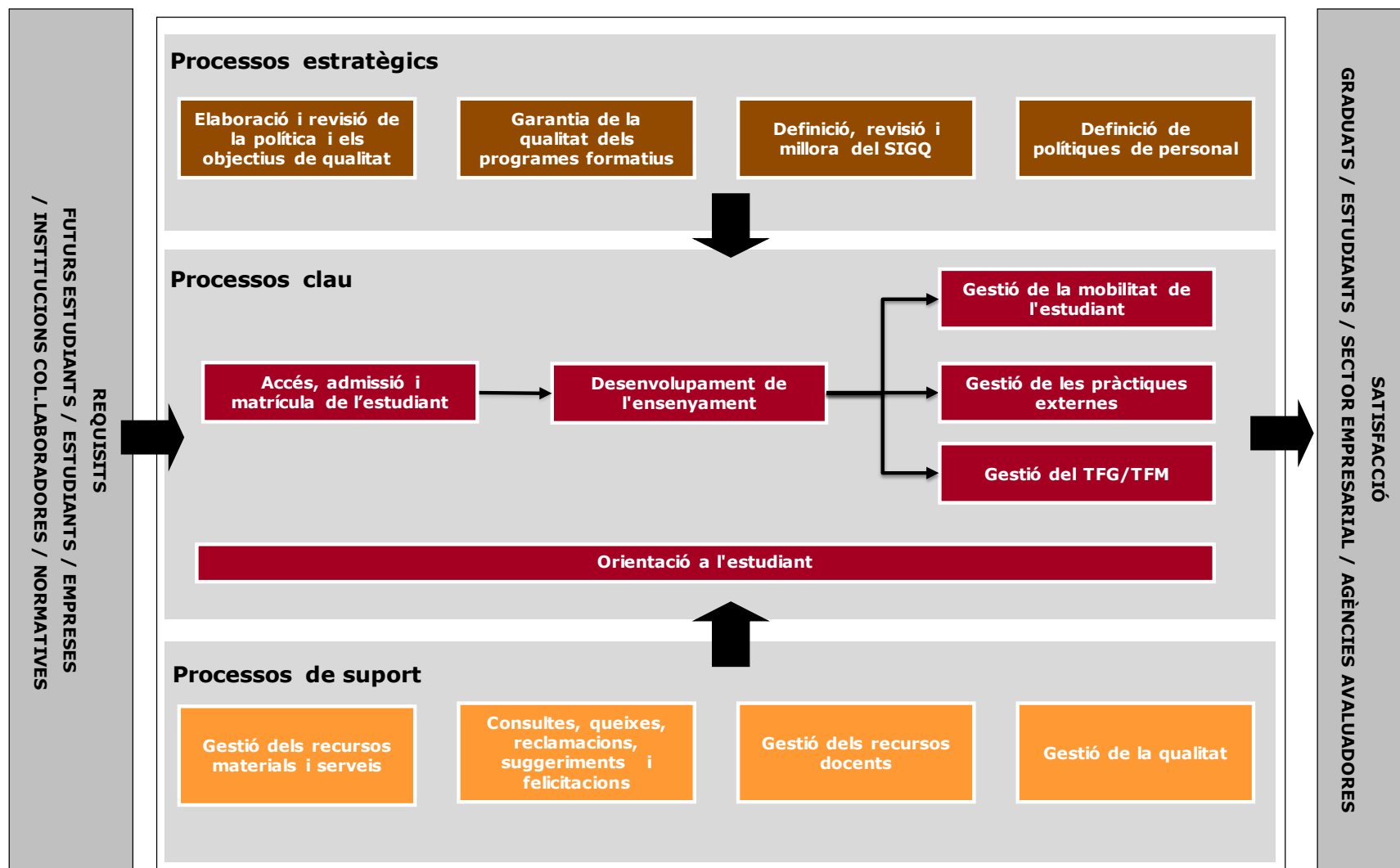
El SIGQ es descriu en aquest Manual i s'aplica als processos representats en el mapa de processos, el qual els identifica en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre ells.

PROCESSOS ESTRATÈGICS	Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
PROCESSOS CLAU	Serveixen per aconseguir la missió de la Facultat de Lletres. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació.
PROCESSOS DE SUPORT	Proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.

El [mapa de processos](#) del SIGQ de l'FLL està conformat per processos dels quals l'FLL n'és el/la propietari/a i processos que són propietat d'altres unitats de la URV.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos estratègics	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	PR-FLL-001	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
	Garantia de la qualitat dels programes formatius	PR-FLL-002	Planificació de titulacions
		PR-FLL-003	Seguiment i millora de titulacions
		PR-FLL-004	Modificació de titulacions
		PR-FLL-005	Suspensió de titulacions
		PR-FLL-006	Acreditació de titulacions
		PR-FLL-007	Publicació d'informació sobre titulacions
PR-OAM-001		<i>Aprovació interna de titulacions</i>	
PR-SREd-001	<i>Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions</i>		
Definició, revisió i millora del SIGQ	PR-FLL-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	
Definició de polítiques de personal	PR-SRH-034	Manteniment plantilles i planificació docent	
Processos clau	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	PR-FLL-014	Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris
		PR-FLL-020	Accés, captació i matriculació dels estudiants de graus
		PR-ADOC-001	Planificació i organització de la matrícula
		PR-SGA-003	Execució de la matrícula
		PR-SGA-001	Difusió de la informació als estudiants
		PR-ADOC-008	Avaluació de la satisfacció de l'usuari
	Desenvolupament de l'ensenyament	PR-FLL-009	Desenvolupament de l'ensenyament
	Gestió de la mobilitat de l'estudiant	PR-ICENTER-001	Gestió dels estudiants entrants
		PR-ICENTER-002	Gestió dels estudiants sortints
	Gestió de les pràctiques externes	PR-FLL-010	Gestió de les pràctiques externes curriculars
	Orientació a l'estudiant	PR-FLL-013	Orientació a l'estudiant
		PR-OUU-001	Orientació professional
	Gestió del TFG/TFM	PR-FLL-019	Gestió del treball fi de grau / màster
Processos de suport	Gestió dels recursos materials i serveis	PR-FLL-017	Gestió dels recursos materials i serveis (centre)
		PR-SRM-001	Incidències gestió integral d'edificis
		PR-SRI-001	Incidències informàtiques
	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	PR-FLL-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
	Gestió de la qualitat	PR-FLL-016	Control documental i registres
	Gestió dels recursos docents	PR-FLL-021	Gestió dels recursos docents
		<i>Selecció, contractació i acollida del PDI</i>	
		PR-SRH-035	Convocatòria d'oferta pública de PDI
		PR-SRH-036	Procés selectiu
		PR-SRH-038	Nomenament de funcionaris
PR-SRH-039		Contractació de PDI laboral	
PR-SRH-040	Modificació de contractació de PDI laboral		



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	PR-SRH-007	Gestió del carnet de la URV
	<i>Gestió de la seguretat social</i>	
	PR-SRH-010	Incapacitat temporal
	PR-SRH-046	Pluriocupació
	PR-SRH-081	Afiliació a la Seguretat social
	PR-SRH-082	Cotització
	PR-SRH-083	Maternitat i paternitat
	PR-SRH-084	Deduccions per incapacitat temporal
	<i>Gestió de la formació del PDI</i>	
	PR-ICE-001	Formació del PDI
	<i>Avaluació i Promoció PDI</i>	
	PR-SRH-055	Enquestes de satisfacció de l'alumnat
	PR-SRH-056	Avaluació PDI trams de docència
	PR-SRH-057	Avaluació PDI trams de recerca
	PR-SRH-058	Avaluació PDI trams de gestió
	PR-SRH-059	Avaluació per a la renovació del professorat lector
	PR-SRH-060	Acreditacions PDI
	PR-SRH-061	Promoció PDI
	PR-SRH-062	Comissió avaluació col·lectiu docent i investigador
	PR-SRH-064	Gestió professorat distingit o emèrit
	PR-SRH-072	Investigació actiu, avaluació (SRH)
	PR-SRH-075	Pacte de dedicació
	<i>Gestió de nòmines</i>	
	PR-SRH-076	Nòmina
	PR-SRH-077	Bestreta
	PR-SRH-078	Retencions judicials
	PR-SRH-079	Càlcul i consolidació IRPF
	PR-SRH-089	Gestió URV solidaria
	PR-SRH-111	Pagament i justificació IRPF
	PR-SRH-112	Rectificacions IRPF
	<i>Gestió del Pla de Pensions</i>	
	PR-SRH-087	Gestió del pla de pensions
	<i>Difusió</i>	
	PR-SRH-097	Difusió interna
	<i>Vida laboral PDI</i>	
	PR-SRH-042	Pla de Jubilacions
	PR-SRH-043	Resolució de compatibilitats
	PR-SRH-044	Reconeixement de serveis previs
	PR-SRH-045	Permisos, períodes sabàtics i situacions administratives del PDI
	PR-SRH-048	Cessaments
	PR-SRH-049	Pla de jubilacions
	PR-SRH-050	Càrrecs i dimensionament de càrrecs de postgrau
	PR-SRH-051	Encàrrecs de Rector/prestacions de serveis (ER/PS)
	PR-SRH-052	Certificacions



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	PR-SRH-053	Transformació de places de TEU a TU i COLP a AGREG
	PR-SRH-054	Comissions de servei
	PR-SRH-063	Investigador actiu, Gestió econòmica
	PR-SRH-066	Venia docent
	PR-SRH-071	Permís de treball i residència
	PR-GJ-001	Recurs administratiu

4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentació del SIGQ

Els documents que formen el SIGQ són:

- ▮ La política de qualitat.
- ▮ El manual de qualitat.
- ▮ El mapa de processos, que recull els processos del SIGQ.
- ▮ Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, incloent, si escau, el seu diagrama de flux i els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament (formularis, registres, models d'enquestes, etc...).
- ▮ Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- ▮ Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

El procés PR-FLL-016 "Control documental i registres" descriu, entre altres, les activitats per a elaborar, revisar, aprovar, controlar i distribuir els documents del SIGQ, ja siguin d'origen intern o extern.

A la fitxa de procés s'especifica el seu propietari. Així mateix, el codi del procés conté l'acrònim de la unitat propietària.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, com a mínim, la política de qualitat, el manual de qualitat i les fitxes de processos estan disponibles al web de la Facultat dins de l'apartat de Qualitat: <http://www.fl.urv.cat/ca/qualitat/>.

4.4.2. Control dels registres

Els registres són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.

El procés PR-FLL-016 "Control documental i registres" descriu les activitats per al control, conservació i eliminació dels registres del SIGQ.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació exacta. En cas que s'hagi de publicar, també es fa constar en la fitxa del procés.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, l'FLL posa a disposició de les diferents unitats/usuaris un servidor comú que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest servidor comú està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els usuaris es comprometen a utilitzar aquest servidor comú quan es gestionen dades d'interès general de l'FLL.

Per reduir el risc de pèrdua d'informació es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquest servidor comú.

La URV i l'FLL posen a disposició del personal diferents aplicacions que permeten la realització de consultes, transaccions i explotació de dades relatives als diferents àmbits que es desenvolupen a la Universitat.

4.5. Compromís de la direcció

4.5.1. Compromís de la direcció de la URV

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SIGQ als centres docents, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

4.5.2. Compromís de la direcció de l'FLL

L'equip deganal de l'FLL, i en particular el/la degà/ana com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al SIGQ de l'FLL, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar l'FLL amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del/de la *degà/ana* a en relació al SIGQ són:

- ✓ Potenciar la sensibilització de tot el PDI i PAS per aconseguir augmentar la satisfacció dels agents d'interès, promovent la millora contínua.
- ✓ Fer difusió de la política de qualitat i dels objectius de qualitat, potenciant que els treballadors participin directament en la seva definició i la consecució.
- ✓ Revisar el SIGQ periòdicament per avaluar-ne la coherència, les millores introduïdes des de l'última revisió, les incidències detectades i la resolució que s'hi ha donat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Garantir que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris del SIGQ.
- ✓ Designar un/a Responsable del SIGQ.

4.6. Planificació del SIGQ

4.6.1. Política de Qualitat

L'FLL vol esdevenir un centre educatiu de referència, tant a nivell nacional com internacional, reconeguda per la seva docència, pels seus projectes d'investigació i per la difusió dels resultats de recerca, en els àmbits de les Humanitats i les Ciències Socials. Al mateix temps, pretén formar professionals altament qualificats i contribuir en l'avenç del coneixement i de la seva transferència a la societat. En el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, l'FLL vol ser una organització oberta als intercanvis i a la mobilitat, flexible, i orientada a la innovació i al servei als usuaris.

La política de qualitat resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals de l'FLL. L'equip deganal de l'FLL defineix la política de qualitat i vetlla, de forma contínua, pel seu manteniment i adequació. La política de qualitat es difon a tota l'organització, garantint que és comunicada i entesa a tots els nivells de l'organització.

El procés PR-FLL-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar la política de qualitat de la Facultat: <http://www.fl.urv.cat/ca/qualitat/politica-qualitat/>

4.6.2. Objectius de qualitat

Els objectius de qualitat s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir l'organització, determinen els resultats desitjats i ajuden a l'organització a aplicar els seus recursos per aconseguir-los.

L'equip deganal assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat.

El procés PR-FLL-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar els objectius de qualitat.

4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ

S'ha definit el procés PR-FLL-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ", que té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SIGQ.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SIGQ i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.

4.7. Comunicació

L'FLL disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, telèfon, bústia de suggeriments, visites presencials), amb els objectius següents:

- Oferir informació.
- Atendre i resoldre consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Telèfon	977 55 88 64
Pàgina web	http://www.fl.urv.cat/ca/
Correu electrònic	osd.fl@urv.cat
Correu postal	Facultat de Lletres Avinguda Catalunya, 35 Edifici D2, 1a planta 43002 Tarragona
Bústia de suggeriments	http://www.fl.urv.cat/ca/contacte/

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- Reunions de seguiment.
- Comunicats via correu electrònic.
- Taulell d'informació de Qualitat.

4.8. Gestió dels recursos

L'equip deganal de l'FLL ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris.

4.8.1. Recursos humans

L'equip deganal de l'FLL s'assegura que totes les persones que integren l'FLL i que participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents sumant, a la base de l'educació que han rebut, la formació, les habilitats pràctiques i l'experiència professional.

Els col·lectius que integren el personal de l'FLL són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PDI funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

pública. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal docent i investigador laboral de les universitats públiques catalanes.

- **Personal d'administració i serveis (PAS).** El PAS s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PAS laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes. Per ambdós col·lectius es disposa d'un Manual d'estructura organitzativa del PAS, aprovat en Consell de Govern, una eina de gestió organitzativa del PAS que integra un conjunt d'instruments tècnics i organitzatius que faciliten i orienten la gestió i planificació dels recursos humans de la Universitat.

Per a tots els serveis i unitats de la URV, s'han establert una sèrie de processos, els quals abasten la captació i selecció del personal; la gestió dels recursos humans i la seva avaluació, promoció i reconeixement. Aquests processos, que formen part del SIGQ de l'FLL, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans, en endavant SRH.

4.8.2. Formació

A fi de capacitar el personal i incrementar les seves competències genèriques i bàsiques, així com per obtenir la implicació del personal cap a la millora de la qualitat, la URV estableix anualment un Pla de Formació, d'acord amb les necessitats, on s'estableix la manera en què l'FLL dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Aquest Pla de formació és revisat i avaluat per verificar l'eficàcia de les accions formatives segons els processos corresponents de planificació i seguiment de la formació. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos, aplicables per a tots els serveis i unitats de la URV i es controlen, revisen i mantenen des de l'SRH, en el cas del PAS, i des de l'Institut de Ciències de l'Educació, en el cas del PDI.

4.8.3. Ambient de treball

L'equip deganal de l'FLL és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Vetllarà, també, perquè l'espai físic de desenvolupament de l'activitat sigui adequat tant pel que fa a la seva capacitat com pel que fa a l'estat de les instal·lacions, de l'equipament docent i la neteja.

Formen part de l'ambient de treball, els aspectes següents:



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ La prevenció de riscos laborals
- ✓ La salut dels treballadors

Ambdós aspectes es gestionen des de l'Oficina de Prevenció de la URV, prenent com a document marc el Manual de Gestió de la Prevenció de Riscos de la URV.

4.8.4 Gestió de recursos materials (infraestructures i serveis)

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és la unitat responsable de les infraestructures (edificis i campus) i dels serveis generals contractats per la URV. Així doncs, per un costat, gestiona la construcció i /o remodelació dels edificis i instal·lacions generals de la URV i per l'altre, s'encarrega dels plecs de les licitacions i de fer el control i seguiment dels serveis un cop licitats. Els principals serveis generals són: subministraments (aigua, electricitat i gas), manteniment d'instal·lacions, neteja, vigilància, sistemes de seguretat, jardineria, manteniment d'obra civil, aparells elevadors i control de plagues.

Per portar a terme aquesta tasca, el SRM estableix un responsables per a cada servei licitat, i que té una visió global del serveis en el conjunt de la URV i un responsable per a cada campus/edifici com interlocutor del SRM per a tots els serveis contractats a nivells local i per atendre les especificitats de cada edifici/campus i els seus usuaris. Cada conjunt sigui de infraestructures o de serveis té el seu sistema de gestió d'incidències, que abasta totes les possibles incidències.

El/la president/a de la Comissió Econòmica vetlla pel manteniment de les seves infraestructures i gestiona les incidències que es produeixen.

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es tramiten segons el descrit al procés PR-SRM-001 "Incidències gestió integral d'edificis".

La infraestructura informàtica i de comunicacions agrupa tots els elements i tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de la informació en el marc de la URV. Les TIC inclouen els següents elements:

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat de la URV o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, Campus Virtual, o altres serveis de xarxa, als qual es pot accedir des del catàleg de serveis de la URV i des de l'apartat de la intranet "Serveis de xarxa".
- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware de titularitat de la Universitat que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privatiu assignats al personal de la URV (PDI i PAS), així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per la URV, tant



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

a través de xarxes amb fil com sense fil, encara que s'accedeixi a aquests mitjançant aparells que no siguin de titularitat de la URV.

El Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC) té la missió de gestionar els sistemes d'informació, la infraestructura i els serveis de comunicacions de la URV, donar suport tècnic per desenvolupar aplicacions i optimitzar la inversió en tecnologia, administrant de manera adequada els riscos i les oportunitats associades a les TIC. És la unitat que atén les necessitats que té la URV en la utilització de les tecnologies de la informació. Així, dissenya i manté tota la infraestructura de comunicacions, protegint-la davant qualsevol perill informàtic, coordina tot allò referent al correu electrònic i executa programes com la Xarxa Oberta i l'accés remot als recursos electrònics, que faciliten el treball virtual.

La Normativa d'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació de la URV, regula les condicions d'ús de les TIC que la URV posa a disposició del seu personal.

La URV disposa del Programa de renovació d'equipament informàtic (PREI) que preveu la renovació dels equips cada quatre anys. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el Centre d'Atenció d'Usuaris anomenat CAU, que depèn del SRITIC.

En relació al programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, i per tal d'assegurar-ne el seu bon funcionament, es té contractat el servei per al manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.

Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés PR-SRITIC-001 "Incidències informàtiques".

4.8.5. Adquisició de béns i serveis

La Universitat Rovira i Virgili, i per extensió l'FLL adquireix béns i serveis seguint allò que s'estableix a la normativa vigent de contractació pública.

Els procediments de compra a seguir segons la quantia i la relació de proveïdors homologats de la URV es troben a la intranet, en els apartats:

"Oficina de Contractació"

<https://intranet.urv.cat/group/intranet/contractacio>

"Compres"

<https://intranet.urv.cat/group/intranet/gestio>

La Facultat realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PR-FLL-017 "Gestió dels recursos materials i serveis (centre).



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.9. Desenvolupament de l'ensenyament

L'FLL disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques externes, la mobilitat, el Treball de Fi de Grau i de Màster, i l'orientació a l'estudiant, que tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

L'FLL també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les regulacions i acords que afecten als estudiants: reglament, normatives, normes d'ús de les instal·lacions, calendaris acadèmics, horaris, etc.

4.10. Seguiment i millora contínua

L'FLL planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per assegurar l'eficàcia del SIGQ i la seva millora contínua.

L'FLL garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats del seguiment de les titulacions i del SIGQ per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat de l'ensenyament.

Amb aquest objectiu s'estableix un sistema d'indicadors que constitueixen una eina i una font d'informació per al seguiment, revisió, millora contínua i rendició de comptes de les titulacions de l'FLL i el seu SIGQ.

El sistema d'indicadors està suportat per un sistema informàtic, el Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SINIA) de la URV, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents, consistents i comparables entre diversos períodes de temps.

L'FLL ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els agents d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels agents d'interès pel que fa al compliment dels seus requisits, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme. La gestió de les queixes, suggeriments i/o felicitacions queda definida en el procés PR-FLL-015 "Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions".

4.11. Informació pública i rendició de comptes

L'FLL està compromesa amb la transparència i rendició de comptes i, com a tal, s'ha dotat dels instruments necessaris:

- La pàgina web del Centre, d'accés universal, a través de la qual es difonen els programes formatius, les notícies, les actuacions i els esdeveniments de la vida



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

universitària, així com la informació relativa a la Facultat (composició comissions, actes,...), la informació relacionada amb el SIGQ i els principals resultats.

- La memòria anual que la degana presenta a la Junta de Facultat.
- Tots els documents associats a la gestió de la qualitat i a la planificació estratègica de tasques dins del centre (Informe de seguiment de centre, Quadre d'objectius, anàlisi de l'assoliment dels objectius, Contracte programa amb la URV) són debatuts a la Comissió de Qualitat del centre i presentats a la Junta de Facultat per a la seva aprovació final. A més, tots aquests documents també es fan arribar al Gabinet de Programació i Qualitat de la URV per al seu coneixement i anàlisi.
- La participació en els òrgans de govern i/o representació. En aquests els membres reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

En cadascun dels processos definits en el SIGQ s'especifica quina informació serà pública i com es realitzarà el rendiment de comptes.

Per a la rendició de comptes externa, l'FLL facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins el web. En aquest espai es pot trobar: la Política de qualitat, el Manual de qualitat, els processos que integren el SIGQ, les memòries verificades de les titulacions, els informes de seguiment de les titulacions i del centre, els informes d'acreditació els principals indicadors dels ensenyaments que s'hi imparteixen i informació del professorat.

L'FLL publica els informes de seguiment de titulacions i els principals indicadors de seguiment a l'apartat de Qualitat de la seva pàgina web. Així, la informació està disponible per a tots els agents implicats, tant interns com externs a la Universitat, i per al públic en general.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT¹ i la documentació del SIGQ

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat		X						
Planificació de titulacions			X					
Aprovació interna de titulacions			X					
Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions			X					
Seguiment i millora de titulacions			X	X			X	
Modificació de titulacions			X					
Suspensió de titulacions			X					
Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus				X				
Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris				X				
Execució de la matrícula				X				
Planificació i organització de la matrícula				X				
Difusió de la informació als estudiants				X				
Avaluació de la satisfacció de l'usuari				X				
Orientació a l'estudiant				X				
Orientació professional				X				
Gestió del treball de fi de grau/treball de fi de màster				X				
Desenvolupament de l'ensenyament				X				
Gestió dels estudiants entrants				X				
Gestió dels estudiants sortints				X				
Gestió de les pràctiques externes curriculars				X				
Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions				X				

¹ PROGRAMA AUDIT. Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària. Document 02. V. 3.0-14/06/10



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Manteniment plantilles i planificació docent					X			
Gestió dels recursos docents					X			
Selecció, contractació i acollida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Avaluació i Promoció PDI					X			
Gestió de nòmines					X			
Gestió de la Seguretat Social					X			
Gestió del Pla de Pensions					X			
Difusió					X			
Gestió de la formació del PDI					X			
Gestió dels recursos materials i serveis (centre)						X		
Incidències gestió integral d'edificis						X		
Incidències informàtiques						X		
Accreditació de titulacions							X	
Publicació d'informació sobre titulacions								X
Control documental i registres	X							
Definició, revisió i millora del SIGQ	X							

Directriu 0. Aspectes generals del SIGQ

Directriu 1. Política i Objectius de Qualitat

Directriu 2. Disseny de l'oferta formativa

Directriu 3. Desenvolupament de l'ensenyament

Directriu 4. Personal acadèmic i de suport a la docència

Directriu 5. Serveis i recursos materials

Directriu 6. Resultats de la formació

Directriu 7. Informació pública