



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE LETRAS

Revisión: 4.0.

Fecha: 09/06/2021

Página: 1 de 37

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Manual de calidad del Sistema Interno de Garantía de la Calidad

FACULTAD DE LETRAS



Elaborado por:
Decano/a

Revisado por:
Responsable del SIGC

Aprobado por:
Comisión de Calidad
Junta de la Facultad de Letras



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Relación de modificaciones

NÚM. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA APROBACIÓN
1.0	Versión inicial	27/10/2010
2.0	Adecuación del manual a la revisión del modelo interno de garantía de la calidad de la docencia en la URV. Se sustituye el P.1.5-01 Proceso de análisis de los resultados y mejora del programa formativo por el proceso PR-FLL-003 de seguimiento y mejora de las titulaciones. Además, se incorporan dos nuevos procesos: PR-FLL-006 de acreditación de titulaciones y PR-FLL-008 de definición, revisión y mejora del SIGC.	16/12/2015
3.0	Revisión general de todo el documento. Se modifican todos los apartados.	23/12/2020
4.0	Se modifica la composición de la Comisión de Calidad, se añade la Comisión de Comunicación, se modifica la denominación de la Comisión de Captación, que pasa a llamarse Comisión de Promoción, y se actualiza la información de varios apartados.	09/06/2021



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

ÍNDICE

1. GENERALIDADES	4
1.1. PROPÓSITO DEL MANUAL	4
1.2. REFERENTES	5
2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE LETRAS.....	6
3. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	9
4. ESTRUCTURA DEL SIGC	22
4.1. ALCANCE Y EXCLUSIONES	22
4.2. ENFOQUE HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	22
4.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	23
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	27
4.5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	28
4.6. PLANIFICACIÓN DEL SIGC.....	29
4.7. COMUNICACIÓN	30
4.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	30
4.9. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	34
4.10. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA	34
4.11. INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	35
ANEXO 1. CORRESPONDENCIA ENTRE LAS DIRECTRICES DEL PROGRAMA AUDIT Y LA DOCUMENTACIÓN DEL SIGC.....	36



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

1. GENERALIDADES

La Facultad de Letras mantiene un firme compromiso con la calidad y la mejora continua. Por este motivo, y para promover el desarrollo de una cultura de la calidad y la seguridad de la calidad de las titulaciones que se imparten, la Facultad de Letras ha diseñado e implementado un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC).

En 2010, AQU Cataluña valoró positivamente el diseño del SIGC [Certificado núm. 0091/2010].

Con la implantación del SIGC la Facultad de Letras pretende:

- ✓ Consolidar una cultura de la calidad basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.
- ✓ Disponer de mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa.
- ✓ Dotarse de procedimientos que permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas curriculares y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.
- ✓ Disponer de mecanismos que aseguren que el acceso, la gestión y la formación de su profesorado y del personal de apoyo a la docencia se realiza con las garantías adecuadas con tal de que cumplan las funciones que le son propias.
- ✓ Dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el desarrollo adecuado del aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, se analizan y se utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.
- ✓ Dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.

1.1. Propósito del Manual

El objeto del presente Manual de Calidad (en adelante, Manual) es definir las líneas maestras del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Facultad de Letras.

El Manual es el documento básico para describir el SIGC de la Facultad de Letras. Asimismo, contiene su presentación, la explicación sobre su organización, su estructura junto a su descripción, especificando los procesos que lo conforman, y sus responsabilidades.

Este Manual es propiedad de la URV y la información que contiene es de uso y propiedad exclusiva de la Facultad de Letras.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

1.2. Referentes

La definición y el desarrollo del SIGC tiene en consideración los referentes siguientes:

- ▮ La política de calidad de la URV.
- ▮ Estándares y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) (ENQA).
- ▮ Real decreto 420/2015, del 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- ▮ Real Decreto 1393/2007, del 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y modificaciones posteriores.
- ▮ Documentos y directrices del programa AUDIT (AQU Catalunya).
- ▮ Marco para la verificación, el seguimiento, la modificación y la acreditación de los títulos oficiales (AQU Catalunya).
- ▮ Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (AQU Catalunya).



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE LETRAS

La Facultad de Letras (en adelante, FL) es uno de los centros en que se estructura la Universitat Rovira i Virgili (URV). Creada por la Ley 36/1991, aprobada el 30 de diciembre por el Parlament de Catalunya, entró en funcionamiento el curso 1992-1993.

Los estudios de Letras en Tarragona se remontan al siglo XVI, cuando por iniciativa del Cardenal Gaspar Cervantes de Gaeta se constituyó una universidad con enseñanzas de gramática, artes y teología. Después de la Guerra de Sucesión, se mantuvo aún el estudio literario, que dependía de la nueva Universidad de Cervera, hasta mediados del siglo XIX. Asimismo, desde finales del siglo XIX hasta los años 30 del siglo XX, la Universidad Eclesiástica de Tarragona impartió títulos de enseñanza superior relacionados con la filosofía, la teología y el derecho canónico.

Una larga tradición que se retomó a partir del curso del 1971-72 con la implantación en nuestra ciudad de aulas de la Universidad de Barcelona, proceso que culminó el 1983 con la creación por Decreto de las Cortes Españolas, de las Facultades de Letras y de Ciencias Químicas, núcleo inicial de la actual Universitat Rovira i Virgili, creada por la Generalitat de Catalunya en diciembre de 1992.

En la actualidad, el centro acoge un total de 1.700 estudiantes, aproximadamente, repartidos entre las diversas enseñanzas que ofrece:

Grados:

- *Grado de Inglés*
- *Grado de Antropología y Evolución Humana*
- *Grado de Comunicación Audiovisual*
- *Grado de Historia*
- *Grado de Historia del Arte y Arqueología*
- *Grado de Lengua y Literatura Catalanas*
- *Grado de Lengua y Literatura Hispánicas*
- *Grado de Periodismo*
- *Grado de Publicidad y Relaciones Públicas*

Másteres:

- *Máster de Antropología Médica y Salud Global*. Institución colaboradora: Institución Milá y Fontanals – CSIC).
- *Máster Universitario de Antropología Urbana, Migraciones e Intervención Social*.
- *Máster de Arqueología Clásica*. Universidades participantes: Universitat Rovira i Virgili (coordinadora) y Universitat Autònoma de Barcelona. Institución colaboradora: Instituto Catalán de Arqueología Clásica (ICAC).



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- *Máster de Arqueología del Cuaternario y Evolución Humana (Erasmus Mundus)*. Universidades participantes: Università degli Studi di Ferrara (Italia) (coordinadora), Universitat Rovira i Virgili (España); Instituto Politécnico de Tomar (Portugal); Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (Portugal); Muséum National d'Histoire Naturelle (Francia). Institución colaboradora: Instituto Catalán de Paleoecología Humana y Evolución Social (IPHES).
- *Máster de Comunicación Estratégica (MASTERDEC)*.
- *Máster de Enseñanza y Adquisición de Inglés como Lengua Extranjera /Segunda Lengua (ILE/ISL)*.
- *Máster de Enseñanza de Lenguas: Español como Lengua Extranjera*.
- *Máster de Investigación Avanzada en Estudios Humanísticos*.
- *Máster de Traducción Profesional Inglés-Español*.
- *Máster de Estudios de Mujeres, Género y Ciudadanía*. Universidades participantes: Universitat de Barcelona (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat de Lleida; Universitat de Girona; Universitat de Vic; Universitat Politècnica de Catalunya; Universitat Pompeu Fabra.
- *Máster de Identidad Europea Medieval*. Universidades participantes: Universitat de Lleida (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat de Girona; Universidad de Murcia.
- *Máster de Juventud y Sociedad* (Universidades participantes: Universitat de Girona (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Universitat de Lleida; Universitat Pompeu Fabra; Universitat de Barcelona; Universitat Autònoma de Barcelona).
- *Máster de Música como Arte Interdisciplinaria*. Universidades participantes: Universitat de Barcelona (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC).

La Facultad de Letras es un centro de enseñanza superior plural y dinámica, sólidamente implantado, que da respuesta al eje estratégico patrimonio y cultura enmarcado dentro del Campus de Excelencia Internacional Cataluña Sur (CEICS) de la URV.

La Facultad de Letras, en sintonía con el Sistema Interno de Garantía de la Calidad, demuestra su firme compromiso con la formación, la investigación y la transferencia de conocimiento. La Facultad, según el U-Ranking, también recoge diferentes grados altamente valorados, que son referentes y se destacan como los más bien puntuados dentro de sus ámbitos.

El dinamismo de la FL junto a su voluntad y vocación de incidencia e implicación con la sociedad que la rodea se traduce también en la realización de numerosas actividades académicas y sociales de todo tipo (congresos, seminarios, jornadas, actividades de extensión universitaria). Estas actividades están organizadas por la misma Facultad, por los diferentes departamentos y por los propios estudiantes; de esta forma, se contribuye a la difusión y dinamización cultural de las comarcas meridionales de Cataluña. Al mismo tiempo, la colaboración con las instituciones y entidades del entorno es constante. Es una



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Facultad abierta a todo el mundo: lo hacen patente los convenios Erasmus, los convenios con universidades americanas y los convenios con diferentes universidades de la República Popular China.

El compromiso de la FL para la innovación y la mejora de la calidad docente ha supuesto que grupos y profesores hayan estado distinguidos con galardones que representan un incentivo al esfuerzo y a los éxitos conseguidos.

La voluntad de la FL es contribuir a la mejor preparación de los estudiantes universitarios, a la dinamización cultural de nuestro entorno y a la configuración de una sociedad más justa, plural y tolerante.

Dirección postal

Avenida Cataluña, 35.
Edificio D2 - Campus Catalunya.
43002 Tarragona.

Los datos de contacto de la Oficina de Apoyo al Decanato de la Facultad de Letras son:

osd.fl@urv.cat

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

Dirección web:

La dirección web es: <http://www.fl.urv.cat/ca/>

Reglamento

La FL se rige por el Reglamento de la Facultad de Letras, aprobado por el Consejo de Gobierno en fecha 19 de diciembre de 2003, y modificado por el mismo órgano en fecha 22 de diciembre de 2015 y 23 de octubre de 2019, y por el Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili.

Por todo aquello no previsto en el Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili en el Reglamento se aplicará la Ley 13/1989 de organización, funcionamiento y régimen jurídico de la Administración de la Generalitat, modificada por la Ley 23/2002, de 18 de noviembre; la Ley 39/2015, del 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas; y la Ley 40/2015, del 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público.

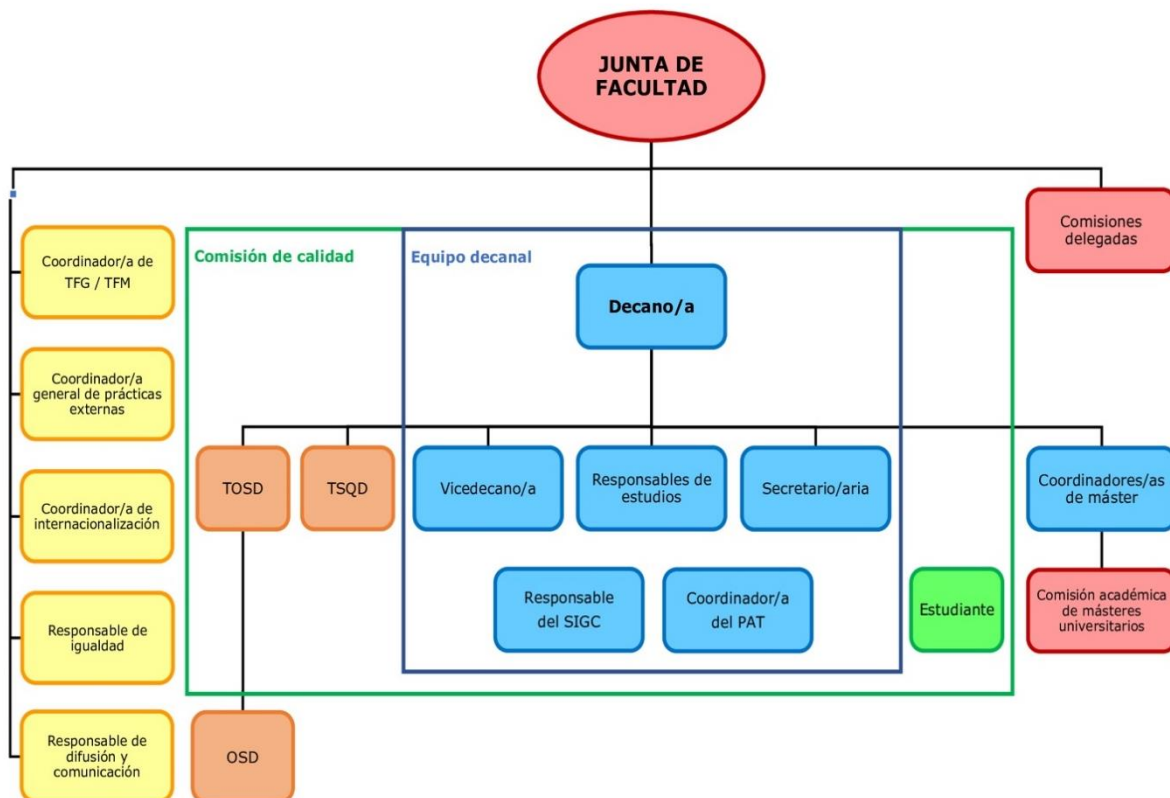


Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

3. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

3.1. Estructura organizativa

La estructura organizativa de la FL se describe mediante el organigrama siguiente:



3.1. Responsabilidades y funciones

Estatuariamente, la FL se encarga de organizar las enseñanzas y los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a obtener los títulos académicos oficiales de grado y máster y otros títulos adscritos al centro. Sus funciones aparecen detalladas en el artículo 19 del Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili.

El Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili define, para los centros, los órganos colegiados y unipersonales de gobierno y representación y los órganos consultivos. Otras normativas internas y externas definen otros órganos y cargos. Asimismo, la FL, siguiendo su reglamento, ha creado comisiones y grupos de trabajo específicos y el decano o decana ha designado diferentes responsables/coordinadores/as de acuerdo con los procesos del SIGC.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

a) Órgano colegiado de gobierno y representación

- **Junta de Facultad** (art. 60 del Estatuto de la URV): es el órgano colegiado de gobierno de la Facultad.

b) Órganos unipersonales de gobierno y representación

- **Decano o decana** (art. 74 del Estatuto de la URV): se encarga de representar el centro; dirigir y coordinar sus funciones y actividades; dirigir la gestión académica, administrativa y presupuestaria; mantener informada periódicamente a la Junta de Facultad, la cual convoca, preside, ejecuta y hace cumplir sus acuerdos; proponer al rector/a el nombramiento o cese del equipo decanal entre el profesorado permanente con dedicación a tiempo completo adscrito; ejercer la dirección funcional del personal de administración y servicios de la Facultad, y todas las otras funciones que le atribuyen los Estatutos de la URV y aquellas otras relativas al centro que ni estos ni el reglamento de centro no atribuyen a la Junta de Facultad.
- **Vicedecano o vicedecana** (art. 76 del Estatuto de la URV): nombrado por el rector/a a propuesta del decano/a, ejerce las funciones que este/a le encomienda y asume accidentalmente sus funciones en caso de ausencia.
- **Secretario o secretaria** (art. 77 del Estatuto de la URV): nombrado por el rector/a a propuesta del decano/a, redacta y custodia las actas de la Junta de Facultad, expide los certificados de los acuerdos adoptados y de las certificaciones necesarias en la gestión administrativa del centro.
- **Responsables de estudios** (art. 78 del Estatuto de la URV): nombrados por el rector/a, a propuesta del decano/a, entre el profesorado permanente con dedicación a tiempo completo. Se encargan, bajo la dirección del decano/a, de la programación académica, la coordinación de los recursos humanos y materiales necesarios para desplegar las enseñanzas, el seguimiento de la calidad y los planes de mejora de estas enseñanzas, así como la formulación de las propuestas correspondientes.

El conjunto de los órganos unipersonales de gobierno constituyen el equipo decanal de la Facultad. El equipo decanal, como máximo responsable de la garantía de la calidad, tiene las funciones siguientes:

- ✓ Verificar la planificación del SIGC de la Facultad, de manera que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SIGC, de la política y los objetivos de la calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondiente.
- ✓ Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales y realizar el seguimiento de su ejecución.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✓ Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- ✓ Estudiar la implantación de las propuestas de mejora del SIGC sugeridas por el resto de miembros de la Facultad y elevarlas a la Junta de Facultad, si corresponde.
- ✓ Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas propias de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de los resultados de las encuestas de satisfacción.

c) Órganos consultivos

- **Consejo de estudios** (art. 92 del Estatuto de la URV): su función es asistir a los responsables de estudios a la hora de cumplir sus funciones.

d) Otros órganos, cargos y responsables

d.1) La Normativa de Docencia de la URV establece las siguientes figuras/órganos como responsables de los másteres universitarios:

- **Coordinador o coordinadora de Máster:** ejerce esta función un/a profesor/a doctor a tiempo completo, nombrado por el rector/a a propuesta del decano/a. Se encarga de desarrollar la organización académica y velar por la coherencia de la docencia del máster; coordinar los recursos humanos y materiales asignados por los departamentos y los centros; hacer el seguimiento de la calidad y de los planes de mejora del máster; velar por la publicidad adecuada de la guía docente y los programas de las enseñanzas; garantizar la atención adecuada al alumnado, en todos los aspectos académicos y administrativos; velar por el cumplimiento de los horarios previstos en los aularios predeterminados; colaborar con el resto de coordinadores/as en los másteres interuniversitarios, según que se indique en el convenio; colaborar en los procesos de captación, admisión y acogida; y coordinar el profesorado a su cargo.
- **Comisión Académica de Máster (CAM).** Sus funciones son: asistir al coordinador o coordinadora en las tareas de gestión; aprobar la admisión de los estudiantes que acceden al máster; proponer al centro la resolución de las solicitudes de reconocimiento de créditos; establecer criterios de evaluación y resolver conflictos que puedan surgir; registrar las modificaciones de planes de estudios y las acciones de mejora; velar por el seguimiento, la mejora continua y la acreditación del máster.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

d.2) El/la decano/a, de acuerdo con la Normativa de Docencia de la URV SIGC, establece las siguientes estructuras/órganos relacionados con la calidad:

- **Responsable del SIGC.** Sus funciones son:
 - ✓ Garantizar la implantación, el mantenimiento y la revisión periódica del SIGC.
 - ✓ Asegurarse que se establecen, se imparten y se mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SIGC.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del SIGC.
 - ✓ Informar a la dirección del centro sobre el cumplimiento del SIGC y de todos los asuntos relacionados con el SIGC.

- **Comisión de Calidad de la FL (CC):** es el órgano de la Facultad que vela por el seguimiento y evaluación tanto de la implantación del SIGC como de la evaluación continua de su funcionamiento y rendimiento. En su composición deben de estar representados todos los grupos de interés: equipo directivo, personal docente e investigador, alumnado y personal de administración y servicios. El curso 2018-2019 se modifican los/las miembros de la Comisión de Calidad de la FL y en el curso 2020-21 se hace una revisión.

Sus funciones son: velar por el seguimiento y evaluación tanto de la implantación del SIGC como de la mejora continua de su funcionamiento y rendimiento; informar a la dirección del centro y al resto de comunidad universitaria del centro respecto a la política y los objetivos de calidad del centro; hacer el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores que están asociados; supervisar los planes de mejora derivados del seguimiento y la evaluación del SIGC, así como implantar las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad está formada por:

- El/la responsable del SIGC, que la preside.
- El/la decano/a.
- El/la vicedecano/a.
- El/la secretario/a.
- Un/a responsable de enseñanza, designado por la Junta de Facultad.
- Un/a coordinador/a de máster, designado por la Junta de Facultad.
- El/la Técnico/a de la Oficina de Apoyo al Decanato.
- El/la Técnico/a de Apoyo a la Calidad Docente, que ejerce de secretario/a.
- Un/a estudiante, designado por la Junta de Facultad.

- **Responsable del proceso (Propietario/Gestor).** Sus funciones son:
 - ✓ Velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en el proceso del que es responsable.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Elaborar, revisar y mantener actualizado el procedimiento que describe el proceso del que es responsable.
- ✓ Establecer, definir, medir, calcular y mantener actualizados los indicadores necesarios para controlar y hacer el seguimiento del proceso del que es responsable.
- ✓ Diseñar los formatos y/o los formularios necesarios para el control del proceso.
- ✓ Establecer las evidencias y registros que se han de recoger y definir la forma de conservación.
- ✓ Mejorar continuamente el proceso del que es responsable.

d.3) Otras figuras de interés de la Facultad son:

- **Coordinador o coordinadora del Plan de Acción Tutorial.** Se encarga de gestionar la orientación al estudiantado de la FL y del desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) de los grados que coordina. Sus funciones:
 - ✓ Definir y revisar el PAT de la FL.
 - ✓ Preparar y actualizar todo el material relacionado con el PAT.
 - ✓ Coordinar los/las responsables de estudios por lo que se refiere a las dificultades que se detectan a cada enseñanza y posibles soluciones.
 - ✓ Coordinar y colaborar con el Instituto de Ciencias de la Educación en las acciones de orientación a los tutores académicos.
 - ✓ Coordinar y colaborar con la Oficina del Estudiante en las acciones de orientación a los tutores académicos.
 - ✓ Coordinar y colaborar con la Oficina del Estudiante en las acciones de orientación profesional destinadas a los estudiantes de la FL.
 - ✓ Gestionar, coordinar y difundir las acciones incluidas en el PAT.
 - ✓ Medir la satisfacción de los agentes de interés.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del PAT.
 - ✓ Elaborar un informe anual de evaluación del PAT.
 - ✓ Informar al equipo decanal de los asuntos relacionados con la orientación de los estudiantes de la FL.
 - ✓ Coordinar el plan de abandono de la Facultad.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el/la decano/a de la FL.
- **Coordinador o coordinadora de prácticas externas.** Se encarga de la gestión de las prácticas externas curriculares de la enseñanza que coordina. Sus funciones son:
 - ✓ Velar por la calidad de las prácticas externas de los estudiantes de la enseñanza que coordina.
 - ✓ Buscar entidades colaboradoras para la realización de las prácticas externas.
 - ✓ Mantener las comunicaciones con las entidades colaboradoras en la realización de las prácticas externas.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Planificar la realización de las prácticas curriculares y proponer el periodo de prácticas.
 - ✓ Revisar las actividades de las ofertas de prácticas externas que proponen las entidades colaboradoras.
 - ✓ Asignar a cada estudiante matriculado de prácticas externas curriculares un lugar de prácticas.
 - ✓ Gestionar, con el apoyo de las unidades implicadas, la documentación necesaria para la realización de las prácticas externas.
 - ✓ Supervisar el proceso de las prácticas externas.
 - ✓ Rellenar y firmar las actas de la asignatura de prácticas externas de la enseñanza correspondiente.
 - ✓ Cualquier otra función que se le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el/la decano/a de la FL.
- **Coordinador o coordinadora general de prácticas externas de la FL.** Es el/la presidente/a de la Comisión de Prácticas Externas de la FL. Sus funciones son:
- ✓ Coordinar los/las coordinadores/as de prácticas externas de las diferentes enseñanzas de la FL.
 - ✓ Convocar a la Comisión de Prácticas Externas para tratar aspectos de interés y/o de seguimiento.
 - ✓ Resolver, en última instancia, cualquier incidencia y/o duda que pueda haber.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el/la decano/a de la FL.
- **Coordinador o coordinadora de movilidad.** Se encarga de gestionar los programas de movilidad internacional relacionados con la enseñanza que coordina. Sus funciones son:
- ✓ Definir la oferta académica abierta a los estudiantes de movilidad.
 - ✓ Definir los criterios de admisión y selección de candidatos (de entrada y de salida).
 - ✓ Seleccionar los estudiantes en el marco de programas de movilidad (de entrada y de salida).
 - ✓ Supervisar los acuerdos académicos de los estudiantes.
 - ✓ Responder a las necesidades de orientación académica de los estudiantes de movilidad.
 - ✓ Resolver el reconocimiento académico de las actividades superadas durante la movilidad.
 - ✓ Definir la política de acuerdos interinstitucionales en el ámbito de la movilidad.
 - ✓ Atender a los estudiantes que participen en los programas de movilidad.
 - ✓ Firmar las actas de las asignaturas matriculadas en concepto de movilidad.
 - ✓ Enviar la documentación a los estudiantes que vienen o a las instituciones de procedencia.
 - ✓ Resolver las incidencias que se produzcan (renuncias, ampliaciones, reducciones, etc.).



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Velar para que la información del centro que se ofrece a los estudiantes de movilidad sea adecuada y suficiente.
 - ✓ Asumir cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomienden los órganos de gobierno de la URV.
- **Coordinador o coordinadora general de movilidad de la FL.** Es el/la presidente/a de la Comisión de Movilidad de la FL. Sus funciones son:
- ✓ Coordinar los/las coordinadores/as de movilidad de las diferentes enseñanzas de la FL.
 - ✓ Convocar la Comisión de Movilidad para tratar aspectos de interés y/o seguimiento.
 - ✓ Resolver, en última instancia, cualquier incidencia y/o duda que pueda haber.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el/la decano/a de la FL.
- **Coordinador o coordinadora de internacionalización de la FL.** Se encarga de la coordinación de las acciones de internacionalización del centro. Sus funciones son:
- ✓ Revisar, supervisar, adaptar, aplicar y mejorar el Plan de Internacionalización de la FL.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el/la decano/a de la FL.
- **Coordinador o coordinadora del Trabajo de Fin de Grado (TFG).** Se encarga de garantizar el correcto funcionamiento de la organización del TFG de su enseñanza. Sus funciones son:
- ✓ Coordinar y revisar el proceso del TFG de su enseñanza.
 - ✓ Preparar y actualizar el material relacionado con el TFG y hacer la difusión correspondiente.
 - ✓ Elaborar la guía docente y publicar el plan de trabajo del TFG.
 - ✓ Gestionar la asignación del ámbito y de tutores/as del TFG del estudiantado.
 - ✓ Establecer el calendario del TFG.
 - ✓ Informar a los estudiantes de todo aquello referente a la asignación del ámbito, tutor/a, calendario, horarios de defensa del TFG y cualquier otra información de interés.
 - ✓ Rellenar y firmar las actas del TFG de la enseñanza correspondiente.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del TFG.
 - ✓ Informar al equipo decanal de todos los asuntos relacionados con el TFG.
- **Coordinador o coordinador/a del trabajo de fin de máster (TFM).** Se encarga de garantizar el correcto funcionamiento de la organización del TFM de su enseñanza. Sus funciones son:
- ✓ Coordinar y revisar el proceso del TFM de su enseñanza.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Preparar y actualizar el material relacionado con el TFM y hacer la difusión correspondiente.
 - ✓ Elaborar la guía docente y publicar el plan de trabajo del TFM.
 - ✓ Asignar tema y tutores/as de TFM a los estudiantes.
 - ✓ Informar los tutores/as de TFM de los estudiantes que se les ha asignado tutorizar.
 - ✓ Establecer el calendario del TFM.
 - ✓ Nombrar los miembros de los tribunales de evaluación de TFM y facilitar la documentación e información necesaria para el desarrollo de su tarea.
 - ✓ Informar a los estudiantes de todo aquello referente a la asignación del ámbito, tutor/a, calendario, horarios de defensa del TFM y cualquier otra información de interés.
 - ✓ Rellenar y firmar las actas del TFM de la enseñanza correspondiente.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del TFM.
 - ✓ Informar al equipo decanal de todos los asuntos relacionados con el TFM.
- **Coordinador general de TFG/TFM de la FL.** Se encarga de coordinar los/las diferentes coordinadores/as del centro. Sus funciones son:
- ✓ Coordinar los/las coordinadores/as de TFG y TFM de las diferentes enseñanzas de la FL.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el/la decano/a de la FL.
- **Responsable de Igualdad.** Se encarga de las cuestiones relacionadas con la igualdad de género en el centro, tanto en la docencia como en la investigación. Sus funciones son:
- ✓ Recoger y analizar la información relevante y las necesidades en materia de igualdad del centro, tanto en la investigación como en la docencia.
 - ✓ Promover la formación, la investigación y la docencia en materia de igualdad.
 - ✓ Hacer un informe anual sobre la situación en el sí de la Facultad y hacerlo llegar al Observatorio de la Igualdad de la URV.
 - ✓ Colaborar en el Observatorio de la Igualdad de la URV en la implantación de los planes de igualdad que se aprueben.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el/la decano/a de la FL.
- **Responsable de Difusión y Comunicación.** Se encarga de la coordinación de la difusión y comunicación del centro. Sus funciones son:
- ✓ Diseñar, coordinar y supervisar las acciones de difusión, imagen y comunicación del centro, tanto en la docencia como en la investigación, especialmente en las tareas de captación.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el/la decano/a de la FL.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

d.4) Finalmente, la FL ha constituido también diferentes comisiones y grupos de trabajo para llevar a cabo su actividad, desarrollando lo establecido en su reglamento:

- **Comisión de Movilidad.** Esta comisión trata diversos aspectos relacionados con el funcionamiento de la gestión de movilidad del estudiantado de la FL, establecer procesos comunes, así como la de compartir experiencias y/o buenas prácticas.

Está formada por el/la coordinador/a general de movilidad de la FL, los/las coordinadores/as de movilidad de las diferentes enseñanzas y el/la técnico/a de la oficina de apoyo al decanato.

- **Comisión de Prácticas Externas.** Esta comisión trata los aspectos relacionados con el funcionamiento de la gestión de prácticas externas del estudiantado de la FL, establecer procesos comunes, así como la de compartir experiencias y/o buenas prácticas. Sus funciones son:
 - ✓ Proponer las modificaciones de la Guía de gestión de prácticas de la FL.
 - ✓ Revisar los modelos de documentación de las prácticas externas propias de la FL y aprobar la modificación.
 - ✓ Analizar si hay ofertas de prácticas externas que encajen dentro del Programa de aprendizaje servicio de la URV.
 - ✓ Promover las políticas coordinadas de promoción, mejora de la calidad y evaluación de las prácticas externas de las enseñanzas de la FL.

Está formada por el/la coordinador/a general de prácticas externas de la FL, los/las coordinadores/as de prácticas externas de las diferentes enseñanzas y el/la técnico/a de la oficina de apoyo al decanato.

- **Comisión Económica.** Su función es la de gestionar las operaciones de ingreso y gasto con el objetivo de lograr la máxima eficacia, eficiencia y racionalización de los recursos disponibles.

Está formada por el/la decano/a, un/a profesor/a representando a cada uno de los departamentos de la FL, el/la técnico/a de la oficina de apoyo al decanato y un/a estudiante.

- **Comisión de Promoción.** Su función es la de planificar e impulsar las acciones promocionales de las diferentes enseñanzas adscritas al centro.

Está formada por el/la secretario/a, el/la presidente/a de la Comisión Académica de Másteres Universitarios de la FL, un/a profesor/a representando a cada uno de los grados adscritos a la FL y el/la técnico/a de la oficina de apoyo al decanato.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- **Comisión de Comunicación.** Su función es impulsar acciones de comunicación interna y externa del centro.

Está formada por el/la decano/a, el/la vicedecano/a, el/la Responsable de Difusión y Comunicación, el/la presidente/a de la Comisión Académica de Másteres Universitarios de la FL, profesorado del Departamento de Estudios de Comunicación y el/la técnico/a de la Oficina de Apoyo al Decanato.

- **Comisión Electoral.** Su función es la de organizar, controlar y proclamar los resultados de los procesos electorales que afecten a los órganos colegiales de gobierno del centro, los departamentos que tengan ubicada la dirección y los institutos universitarios de investigación de ámbitos de conocimiento afines.

Está formada por el/la vicedecano/a, el/la secretario/a de la Facultad, un/a profesor/a, el/la técnico/a de la oficina de apoyo al decanato y un/a estudiante.

- **Comisión Académica de Másteres Universitarios de la FL.** Esta comisión trata diversos aspectos relacionados con el funcionamiento de los másteres de la FL, establecer procesos comunes, así como la de compartir experiencias y/o buenas prácticas.

Está formada por el/la decano/a, por los/las coordinadores/as de máster adscritos al centro y el/la técnico/a de la oficina de apoyo al decanato.

- **Grupo de Apoyo de la FL al CRAI Campus Catalunya.** Es un espacio de comunicación entre los representantes de los departamentos de la Facultad de Letras y el CRAI. El Grupo de apoyo vela para que estén satisfechas las necesidades e intereses de la comunidad de usuarios de la Facultad de Letras.

Está formado por el/la coordinador/a del CRAI y un/a profesor/a representando a cada uno de los departamentos adscritos a la FL.

e) Subunidades de la Facultad de Letras

e.1) Oficina de Apoyo al Decanato (OSD)

La OSD da apoyo a la gestión del decanato en el ámbito de la programación académica, la gestión presupuestaria, la calidad, la organización y administración de la Facultad, así como las relaciones y la proyección exterior. Sus funciones principales respecto al centro son:

- ✓ Apoyo al equipo decanal y a los órganos colegiales de la Facultad.
- ✓ Gestión y difusión del plan de ordenación académica (POA) de las enseñanzas adscritas.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Elaboración de la Guía Docente y la memoria anual.
- ✓ Gestión de los espacios.
- ✓ Gestión del presupuesto y el inventario patrimonial.
- ✓ Apoyo a las acciones de captación y de proyección exterior.
- ✓ Apoyo a los actos institucionales organizados por la Facultad.
- ✓ Gestión de becas de colaboración asignadas.
- ✓ Gestión de los procesos electorales, también de los departamentos adscritos, y apoyo a los de ámbito general.
- ✓ Apoyo en la gestión de las prácticas externas.
- ✓ Apoyo en la gestión del Plan Estratégico de Calidad de la Facultad.
- ✓ Apoyo a la coordinación de movilidad.
- ✓ Mantenimiento y actualización de la página web.
- ✓ Gestión y elaboración documental de procesos administrativos.
- ✓ Seguimiento de la actividad docente del profesorado.
- ✓ Atención a los usuarios.

El o la **técnico/a de Apoyo a la Calidad Docente (TSQD)** de la OSD tiene las funciones siguientes:

- ✓ Apoyo en los procesos de evaluación y acreditación de las enseñanzas adscritas a la Facultad y planes de mejora.
- ✓ Seguimiento de todo el proceso de documentación del desarrollo y evaluación de los diferentes programas formativos y especialmente del proceso de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes.
- ✓ Apoyo al equipo decanal en el proceso de garantizar la calidad de las enseñanzas de las cuales son responsables y en el desarrollo de instrumentos de calidad.
- ✓ Desarrollo de estudios para documentar los procesos relacionados con la calidad institucional.
- ✓ Apoyo a la creación, diseño y desarrollo de nuevas enseñanzas de grado y máster.
- ✓ Apoyo al desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) en coordinación con la unidad metodológica.
- ✓ Actualización de la información del SIGC en la web del centro.

f) Unidades de apoyo

f.1) Secretaría de Gestión Académica del campus Catalunya

La Secretaría de Gestión Académica del campus Catalunya es la unidad de gestión que circunscribe su ámbito de actuación básicamente a aquellos trámites administrativos que afectan los expedientes de los estudiantes de la Facultad.

Ofrece información administrativa y académica al alumnado y al profesorado, y da apoyo a los órganos de gobierno del centro en los temas de su competencia:



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Organización y ejecución de la matrícula anual, mediante los instrumentos habilitados y de acuerdo con las directrices funcionales de la dirección del centro y del Servicio de Gestión Académica.
- ✓ Custodia y actualización de expedientes de los alumnos del centro y expedición de documentación.
- ✓ Gestión de actas de evaluación docente.
- ✓ Gestión de títulos de grado, máster y doctorado.
- ✓ Punto de atención e información de alumnos, profesorado y público en general.
- ✓ Registro auxiliar de documentos.
- ✓ Digitalización de certificados digitales.
- ✓ Participación y apoyo a las comisiones de centros y al equipo de dirección de centro en aquellas funciones definidas y que sean de su competencia.

f.2) Atención Multimedia del campus Catalunya

El agente multimedia del campus Catalunya tiene como principales funciones:

- ✓ Desarrollo, implantación y mantenimiento de aplicaciones de apoyo a la gestión del decanato (reserva de espacios...).
- ✓ Instalación, configuración y mantenimiento de los servidores del centro (maquinaria y *software*).
- ✓ Mantenimiento del equipamiento informático, audiovisual y de videoconferencia de las aulas y laboratorios de informática, sala de reuniones del decanato, sala de grados, sala de juntas, Aula Magna, etc.
- ✓ Apoyo a actos que utilizan la infraestructura informática y audiovisual del centro.
- ✓ Apoyo a las actuaciones de mejora de la infraestructura informática y audiovisual del centro.
- ✓ Apoyo a la OSD en la gestión del inventario del equipamiento informático y audiovisual.
- ✓ Resolución de incidencias de las diferentes unidades del centro (secretaría, CRAI, conserjería, OSD...), tanto informáticas como audiovisuales y de telefonía.
- ✓ Participación en actuaciones gestionadas por el servicio de informática (despliegue PREI, ayuda en la implantación de la firma digital, del dominio, etc.).
- ✓ Supervisión del becario asignado a la subunidad de atención multimedia.

f.3) Conserjería

La conserjería da apoyo tanto en aspectos relacionados con la organización de la docencia como en el seguimiento y control de los recursos materiales y servicios del centro. Específicamente el/la coordinador/a de servicios auxiliares se encarga de:

- ✓ Detectar y/o canalizar incidencias de funcionamiento y mantenimiento.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Garantizar el buen funcionamiento y la eficiencia en la gestión de incidencias y requerimientos en el ámbito del mantenimiento de instalaciones y edificios del campus.
- ✓ Gestionar el estado de conservación y mantenimiento de todos los espacios, infraestructuras y equipamiento del centro.
- ✓ Gestionar las incidencias de seguridad del campus y las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo que llevan a cabo en el campus las empresas del Servicio de Recursos Materiales.
- ✓ Gestionar todas las actuaciones que se lleven a cabo dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, en coordinación con la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales.

f.4) Gabinete de Programación y Calidad

El Gabinete de Programación y Calidad da apoyo al proceso de implantación y seguimiento del SIGC a la Facultad, aportando la documentación genérica del SIGC, colaborando en su revisión y en su seguimiento. Y conjuntamente con el Gabinete de la Rectora aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para el continuo análisis de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en las correspondientes fichas del proceso que configuran este modelo.

Las responsabilidades directas de otras unidades/órganos/figuras de apoyo, consideradas dentro del SIGC, se indican también en las correspondientes fichas de proceso.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4. ESTRUCTURA DEL SIGC

En el diseño e implantación del SIGC, la FL ha tenido en cuenta, al menos, los principios de actuación siguientes:

- **Legalidad:** la FL ha diseñado su SIGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y teniendo en cuenta los criterios para la garantía de la calidad establecidos en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- **Publicidad, transparencia y participación:** la FL hace difusión de su SIGC, además de los informes y resultados que se generan, en facilitar el acceso a todos los grupos de interés y hace posible la participación.

4.1. Alcance y exclusiones

El SIGC de la FL comprende las actividades de todas sus enseñanzas oficiales, tanto de grado como de máster.

Queda fuera del alcance del SIGC los procesos relacionados con la gestión del personal de administración y servicios.

4.2. Enfoque hacia los grupos de interés

Los grupos de interés se definen como el conjunto de colectivos, personas individuales o instituciones directamente relacionadas con el desarrollo y resultados de los programas formativos. Se identifican los siguientes grupos de interés:

- El estudiantado.
- El profesorado que imparte docencia en las titulaciones (PDI).
- El personal de administración y servicios (PAS).
- El equipo decanal.
- Los egresados.
- Los futuros estudiantes.
- Los agentes sociales: ocupadores, empresas colaboradoras, representantes de los sectores productivos, sindicatos, colegios profesionales e instituciones públicas.
- La sociedad en general.

En cada uno de los procesos definidos en el SIGC se detallan las vías de participación de los principales grupos de interés, como se mide la satisfacción y como se les rinde cuentas.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.3. Enfoque basado en procesos

La FL ha documentado, ha implantado y mantiene un sistema de gestión de la calidad en el ámbito de la docencia con la finalidad de asegurar la satisfacción de sus agentes de interés y mejorar continuamente los servicios que ofrece.

Por lo que a finalidad se refiere, se han hecho las actuaciones siguientes:

- Identificar los procesos que resulten relevantes, en concreto, aquellos que afecten directamente a la calidad: por un lado, la prestación de servicios a los diferentes agentes de interés y, por el otro, las actividades clave del servicio.
- Determinar la secuencia y la interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y los métodos para asegurar la realización y el control eficaz de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para dar apoyo a la realización y al seguimiento de procesos.
- Hacer el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.3.1. Mapa de procesos

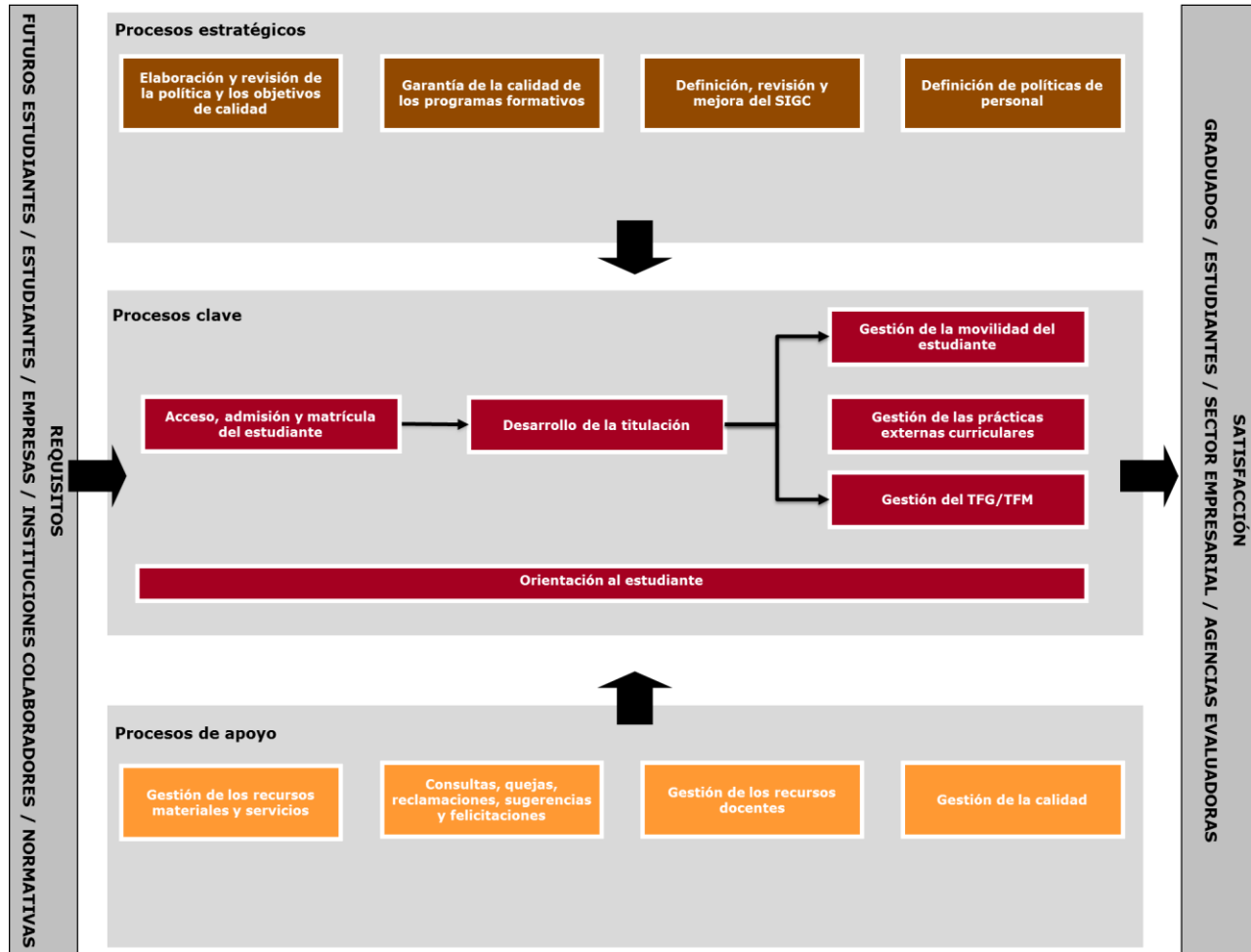
El SIGC se describe en este Manual y se aplica a los procesos representados en el mapa de procesos, el cual los identifica, en función de su tipología, así como las interacciones entre ellos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	Analizan las necesidades y los condicionantes de todos los grupos de interés. Establecen políticas, normas y directrices para el funcionamiento del resto de procesos.
PROCESOS CLAVE	Sirven para conseguir la misión de la Facultad de Letras. Son los procesos operativos que impactan directamente en todos los grupos de interés. Son los procesos clave de la docencia y están ligados al flujo de servicios e información.
PROCESOS DE APOYO	Proveen la organización de todos los recursos materiales o inmateriales necesarios para generar el valor añadido para los grupos de interés.

El [mapa de procesos](#) del SIGC de la FL está conformado por procesos de los cuales la FL es propietaria y procesos que son propiedad de otras unidades de la URV.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada



Elaborado por:
Decano/a

Revisado por:
Responsable del SIGC

Aprobado por:
Comisión de Calidad
Junta de la Facultad de Letras



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Procesos estratégicos	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	PR-FLL-001	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
	Garantía de la calidad de los programas formativos	PR-FLL-002	Planificación de titulaciones
		PR-FLL-003	Seguimiento y mejora de titulaciones
		PR-FLL-004	Modificación de titulaciones
		PR-FLL-005	Suspensión de titulaciones
PR-FLL-006		Acreditación de titulaciones	
PR-FLL-007		Publicación de información sobre titulaciones	
PR-OAM-001		Aprobación interna de titulaciones	
PR-SREd-001	Concreción e implementación del modelo de docencia no presencial de las titulaciones		
Definición, revisión y mejora del SIGC	PR-FLL-008	Definición, revisión y mejora del SIGC	
Definición de políticas de personal	PR-SRH-034	Mantenimiento de plantillas y planificación docente	
Procesos clave	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR-FLL-014	Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en másteres universitarios
		PR-FLL-020	Acceso, captación y matriculación de los estudiantes de grados
		PR-ADOC-001	Planificación y organización de la matrícula
		PR-SGA-003	Ejecución de la matrícula
		PR-SGA-001	Difusión de la información a los estudiantes
		PR-ADOC-008	Evaluación de la satisfacción del usuario
	Desarrollo de la enseñanza	PR-FLL-009	Desarrollo de la enseñanza
	Gestión de la movilidad del estudiante	PR-ICENTER-001	Gestión de los estudiantes entrantes
		PR-ICENTER-002	Gestión de los estudiantes salientes
	Gestión de las prácticas externas	PR-FLL-010	Gestión de las prácticas externas curriculares
	Orientación al estudiantado	PR-FLL-013	Orientación al estudiantado
PR-OUU-001		Orientación profesional	
Gestión del TFG/TFM	PR-FLL-019	Gestión del Trabajo Fin de Grado / Máster	
Procesos de apoyo	Gestión de los recursos materiales y servicios	PR-FLL-017	Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)
		PR-SRM-001	Incidencias gestión integral de edificios
		PR-SRI-001	Incidencias informáticas
	Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	PR-FLL-015	Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
	Gestión de la calidad	PR-FLL-016	Control documental y registros
	Gestión de los recursos docentes	PR-FLL-021	Gestión de los recursos docentes
<i>Selección, contratación y acogida del PDI</i>			
	PR-SRH-035	Convocatoria de oferta pública de PDI	



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

	PR-SRH-036	Proceso selectivo
	PR-SRH-038	Nombramiento de funcionarios
	PR-SRH-039	Contratación de PDI laboral
	PR-SRH-040	Modificación de contratación de PDI laboral
	PR-SRH-007	Gestión del carnet de la URV
	<i>Gestión de la seguridad social</i>	
	PR-SRH-010	Incapacidad temporal
	PR-SRH-046	Pluriocupación
	PR-SRH-081	Afiliación a la Seguridad social
	PR-SRH-082	Cotización
	PR-SRH-083	Maternidad y paternidad
	PR-SRH-084	Deducciones por incapacidad temporal
	<i>Gestión de la formación del PDI</i>	
	PR-ICE-001	Formación del PDI
	<i>Evaluación y Promoción PDI</i>	
	PR-SRH-055	Encuestas de satisfacción del alumnado
	PR-SRH-056	Evaluación PDI tramos de docencia
	PR-SRH-057	Evaluación PDI tramos de recerca
	PR-SRH-058	Evaluación PDI tramos de gestión
	PR-SRH-059	Evaluación per a la renovació del profesorado lector
	PR-SRH-060	Acreditaciones PDI
	PR-SRH-061	Promoción PDI
	PR-SRH-062	Comisión evaluación colectivo, docente e investigador
	PR-SRH-064	Gestión profesorado distinguido o emérito
	PR-SRH-072	Investigación activa, evaluación (SRH)
	PR-SRH-075	Pacto de dedicación
	<i>Gestión de nóminas</i>	
	PR-SRH-076	Nómina
	PR-SRH-077	Anticipo
	PR-SRH-078	Retenciones judiciales
	PR-SRH-079	Cálculo y consolidación IRPF
	PR-SRH-089	Gestión URV solidaria
	PR-SRH-111	Pago y justificación IRPF
	PR-SRH-112	Rectificaciones IRPF
	<i>Gestión del Plan de Pensiones</i>	
	PR-SRH-087	Gestión del plan de pensiones
	<i>Difusión</i>	
	PR-SRH-097	Difusión interna
	<i>Vida laboral PDI</i>	
	PR-SRH-042	Plan de Jubilaciones
	PR-SRH-043	Resolución de contabilidad
	PR-SRH-044	Reconocimiento de servicios previos
	PR-SRH-045	Permisos, periodos sabáticos y situaciones administrativas del PDI
	PR-SRH-048	Cesamientos
	PR-SRH-049	Plan de jubilaciones



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

	PR-SRH-050	Cargos y dimensionamiento de cargos de posgrado
	PR-SRH-051	Encargos de Rector/prestaciones de servicios (ER/PS)
	PR-SRH-052	Certificaciones
	PR-SRH-053	Transformación de plazas de TEU a TU y COLP a AGREG
	PR-SRH-054	Comisiones de servicio
	PR-SRH-063	Investigador activo, Gestión económica
	PR-SRH-066	Venia docente
	PR-SRH-071	Permiso de trabajo y residencia
	PR-GJ-001	Recurso administrativo

4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentación del SIGC

Los documentos que forman el SIGC son:

- La política de calidad.
- El manual de calidad.
- El mapa de procesos, que recoge los procesos del SIGC.
- Las fichas de los procesos. Cada ficha de proceso contiene la información y descripción básica de los diferentes aspectos y elementos del proceso, incluyendo, si procede, su diagrama de flujo y los anexos correspondientes a documentación adicional que se utiliza durante el desarrollo (formularios, registros, modelos de encuestas, etc.).
- Las instrucciones de trabajo, que describen de forma detallada una actividad.
- Otros documentos que garantizan una planificación eficaz y un desarrollo y control de los procesos, como ahora, las normativas.

El proceso PR-FLL-016 "Control documental y registros" describe, entre otros, las actividades para elaborar, revisar, aprobar, controlar y distribuir los documentos del SIGC, ya sean de origen interno o externo.

A la ficha de proceso se especifica su propietario. Asimismo, el código del proceso contiene el acrónimo de la unidad propietaria.

Para asegurar la accesibilidad de la documentación del SIGC a todos los agentes de interés y garantizar el acceso a la versión actualizada, como mínimo, la política de calidad, el manual de calidad y las fichas de procesos están disponibles en la web de la Facultad, dentro del apartado de Calidad: <https://www.fll.urv.cat/es/calidad/> .



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.4.2. Control de los registros

Los registros son la evidencia de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos. El proceso PR-FLL-016 "Control documental y registros" describe las actividades para el control, conservación y eliminación de los registros del SIGC.

Con el fin de recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte físico, en cada ficha del proceso se detalla su ubicación exacta. En caso de que se tenga que publicar, también consta en la ficha del proceso.

Con el fin de recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte electrónico, la FL pone a disposición de las diferentes unidades/usuarios un servidor común que permita almacenar y compartir documentación. El acceso a las diferentes carpetas de este servidor común está restringido de forma que solo el personal autorizado pueda acceder y los usuarios se comprometan a utilizar este servidor común cuando se gestionan datos de interés general de la FL.

Para reducir el riesgo de pérdida de información se hace una copia de seguridad de los documentos de este servidor común.

La URV y la FL ponen a disposición del personal diferentes aplicaciones que permiten la realización de consultas, transacciones y explotación de datos relativos a los diferentes ámbitos que se desarrollan en la Universidad.

4.5. Compromiso de la dirección

4.5.1. Compromiso de la dirección de la URV

El equipo rectoral de la Universidad apoya firmemente la implantación y desarrollo de los SIGC en los centros docentes, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y de la mejora continua que sus titulaciones, facilitan el proceso de acreditación y colocan a la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

4.5.2. Compromiso de la dirección de la FL

El equipo decanal de la FL, y en particular el/la decano/a como principal responsable, se compromete a impulsar la aplicación y el desarrollo de todas las actividades relativas al SIGC de la FL, velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos y liderar la FL con el objetivo prioritario de prestar servicios que satisfagan las necesidades de los agentes de interés.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Los compromisos del/de la decano/a en relación al SIGC son:

- ✓ Potenciar la sensibilización de todo el PDI y PAS para conseguir aumentar la satisfacción de los agentes de interés, promoviendo la mejora continua.
- ✓ Hacer difusión de la política de calidad y de los objetivos de calidad, potenciando que los trabajadores participen directamente en su definición y consecución.
- ✓ Revisar el SIGC periódicamente para evaluar la coherencia, las mejoras introducidas desde la última revisión, las incidencias detectadas y la resolución que se ha dado.
- ✓ Garantizar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios del SIGC.
- ✓ Designar un/a Responsable del SIGC.

4.6. Planificación del SIGC

4.6.1. Política de calidad

La FL quiere convertirse un centro educativo de referencia, tanto a nivel nacional como internacional, reconocida por su docencia, por sus proyectos de investigación y por la difusión de los resultados de investigación, en los ámbitos de las Humanidades y las Ciencias Sociales. Al mismo tiempo, pretende formar profesionales altamente cualificados y contribuir en el avance del conocimiento y de su transferencia a la sociedad. En el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, la FL quiere ser una organización abierta a los intercambios y a la movilidad, flexible, y orientada a la innovación y al servicio de los usuarios.

La política de calidad resume la misión, la visión, los objetivos y compromisos generales de la FL. El equipo decanal de la FL define la política de calidad y vela, de forma continua, por su mantenimiento y adecuación. La política de calidad se difunde a toda la organización, garantizando que es comunicada y entendida a todos los niveles de la organización.

El proceso PR-FLL-001 "Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad" describe la sistemática para establecer y revisar la política de calidad de la Facultad.

4.6.2. Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización, determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para conseguirlos.

El equipo decanal asegura y está plenamente implicado en la determinación, planificación, evaluación, revisión y difusión de los objetivos de calidad.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

El proceso PR-FLL-001 "Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad" describe la sistemática para establecer y revisar los objetivos de calidad.

4.6.3. Definición, revisión y mejora del SIGC

Se ha definido el proceso PR-FLL-008 "Definición, revisión y mejora del SIGC", que tiene por objetivo establecer la sistemática para la definición, seguimiento y mejora del SIGC.

El proceso asegura la continua adecuación y eficacia del SIGC y permite evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema, incluidos la política de calidad y los objetivos de calidad.

4.7. Comunicación

La FL dispone de diversos canales de comunicación (web, correo electrónico, teléfono, buzón de sugerencias, visitas presenciales), con los objetivos siguientes:

- Ofrecer información.
- Atender y resolver consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Teléfono	977 55 88 64
Página web	https://www.fll.urv.cat/es/
Correo electrónico	osd.fll@urv.cat
Correo postal	Facultad de Letras Avenida Cataluña, 35 Edificio D2, 1a planta 43002 Tarragona
Buzón de sugerencias	https://www.fll.urv.cat/es/contacto/

La comunicación interna se lleva a cabo a través de:

- Reuniones de seguimiento.
- Comunicados vía correo electrónico.
- Tablón de información de calidad.

4.8. Gestión de los recursos

El equipo decanal de la FL determinará los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el SIGC y para aumentar la satisfacción de los usuarios.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.8.1. Recursos humanos

El equipo decanal de la FL se asegura que todas las personas que integran la FL y que participan activamente en tareas que afectan a la calidad del servicio sean competentes sumando, a la base de la educación que han recibido, la formación, las habilidades prácticas y la experiencia personal.

Los colectivos que integran el personal de la FL son:

- **Personal docente e investigador (PDI).** El PDI se acoge a dos regímenes jurídicos, dependen del conjunto de leyes y normas a las cuales está sometido, y que viene determinado por la naturaleza de su contratación. El PDI funcionario se rige por las normas autonómicas y estatales que desarrollan la legislación general que regula la función pública. El PDI laboral se rige por la legislación laboral de carácter general y por el convenio colectivo del personal docente e investigador laboral de las universidades públicas catalanas.
- **Personal de administración y servicios (PAS).** El PAS se acoge a dos regímenes jurídicos, dependiendo del conjunto de leyes y normas a las cuales está sometido, y que viene determinado por la naturaleza de su contratación. El PAS funcionario se rige por las normas autonómicas y estatales que desarrollen la legislación laboral de carácter general y por el convenio colectivo del personal laboral de las universidades públicas catalanas. Para ambos colectivos se dispone de un manual de estructura organizativa del PAS, aprobado en Consejo de Gobierno, una herramienta de gestión organizativa del PAS que integra un conjunto de instrumentos técnicos y organizativos que facilitan y orientan la gestión y planificación de los recursos humanos de la Universidad.

Para todos los servicios y unidades de la URV, se han establecido una serie de procesos, los cuales abarcan la captación y selección del personal; la gestión de los recursos humanos y su evaluación, promoción y reconocimiento. Estos procesos, que forman parte del SIGC de la FL, se controlan, revisan y mantienen desde el Servicio de Recursos Humanos, en adelante SRH.

4.8.2. Formación

A fin de capacitar el personal e incrementar sus competencias genéricas y básicas, así como para obtener la implicación del personal hacia la mejora de la calidad, la URV establece anualmente un plan de formación, de acuerdo con las necesidades, donde se establecen la manera en que la FL dota a su personal de la formación necesaria para desarrollar las funciones relacionadas con la calidad del servicio. Este plan de formación es revisado y evaluado para verificar la eficacia de las acciones formativas según los procesos correspondientes de planificación y seguimiento de la formación. Todas estas acciones quedan descritas en diversos procesos, aplicables para todos los servicios y



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

unidades de la URV y se controlan, revisan y mantienen desde el SRH, en el caso del PAS, y desde el Instituto de Ciencias de la Educación, en el caso del PDI.

4.8.3. Ambiente de trabajo

El equipo decanal de la FL es responsable de determinar y favorecer el ambiente de trabajo necesario para prestar un servicio que satisfaga los requisitos y las necesidades de estudiantes y personal. Velará, también, porque el espacio físico de desarrollo de la actividad sea adecuado tanto por lo que hace a su capacidad como por lo que hace al estado de las instalaciones, del equipamiento docente y la limpieza.

Forman parte del ambiente de trabajo, los aspectos siguientes:

- ✓ La prevención de riesgos laborales.
- ✓ La salud de los trabajadores.

Ambos aspectos se gestionan desde la Oficina de Prevención de la URV, tomando como documento marco el Manual de Gestión de la Prevención de Riesgos de la URV.

4.8.4 Gestión de recursos materiales (infraestructuras y servicios)

El Servicio de Recursos Materiales de la URV, en adelante SRM, es la unidad responsable de las infraestructuras (edificios y campus) y de los servicios generales contratados por la URV. Asimismo, por un lado, gestiona la construcción y/o remodelación de los edificios e instalaciones generales de la URV y, por otro, se encarga de los pliegos de las licitaciones y de hacer el control y seguimiento de los servicios una vez licitados. Los principales servicios generales son: suministros (agua, electricidad y gas), mantenimiento de instalaciones, limpieza, vigilancia, sistemas de seguridad, jardinería, mantenimiento de obra civil, aparatos elevadores y control de plagas.

Para llevar a cabo esta tarea, el SRM establece un responsable para cada servicio licitado, que tiene una visión global de los servicios en el conjunto de la URV, y un responsable para cada campus/edificio como interlocutor del SRM para todos los servicios contratados a nivel local y para atender las especificaciones de cada edificio/campus y sus usuarios. Cada conjunto sea de infraestructuras o de servicios tiene su sistema de gestión de incidencias, que abarca todas las posibles incidencias.

El/la presidente/a de la Comisión Económica vela por el mantenimiento de sus infraestructuras y gestiona las incidencias que se producen.

Las incidencias relacionadas con el edificio y las instalaciones se tramitan según lo descrito en el proceso PR-SRM-001 "Incidencias gestión integral de edificios".



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

La infraestructura informática y de comunicaciones agrupa todos los elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información en el marco de la URV. Las TIC incluyen los siguientes elementos:

- a) Medios que la Universidad pone al servicio de los usuarios y que pueden ser utilizados a través de la maquinaria propiedad de la URV o bien mediante acceso remoto: correo electrónico, Campus Virtual, u otros servicios de red, al cual se puede acceder desde el catálogo de servicios de la URV y desde el apartado de la intranet "Servicios de red".
- b) Terminales informáticos y otros elementos de *hardware* de titularidad de la Universidad que permiten acceder a cualquier de los servicios virtuales enumerados en el apartado anterior o en Internet. Se incluyen tanto los terminales informáticos de uso público (salas de informática, biblioteca, etc.), como los terminales de uso privado asignados al personal de la URV (PDI y PAS), así como los mecanismos que permiten el acceso a la red ofrecidos por la URV, tanto a través de redes con hilo como sin hilo, aunque se accede a estos mediante aparatos que no sean de titularidad de la URV.

El Servicio de Recursos Informáticos i TIC (SRITIC) tiene la misión de gestionar los sistemas de información, la infraestructura y los servicios de comunicaciones de la URV, apoyar al/a la técnico/a para desarrollar aplicaciones y optimizar la inversión en tecnología, administrando de manera adecuada los riesgos y las oportunidades asociadas a las TIC. Es la unidad que atiende las necesidades que tiene la URV en la utilización de las tecnologías de la información. Así, diseña y mantiene toda la infraestructura de comunicaciones, protegiéndola ante cualquier peligro informático, coordina todo aquello referente al correo electrónico y ejecuta programas como la Red Abierta y el acceso remoto a los recursos electrónicos, que facilitan el trabajo virtual.

La normativa de uso de las tecnologías de la información y la comunicación de la URV, regula las condiciones de uso de las TIC que la URV pone a disposición de su personal.

La URV dispone del Programa de renovación de equipamiento informático (PREI) que prevé la renovación de los equipos cada cuatro años. Durante el periodo de garantía de estos equipamientos, el mantenimiento, tanto correctivo, evolutivo como preventivo, se realiza mediante el Centro de Atención de Usuarios llamado CAU, que depende del SRITIC.

En relación al programa que se emplea para el normal desarrollo de las funciones administrativas, docentes e investigadoras, y a fin de asegurar su buen funcionamiento, se tiene contratado al servicio para el mantenimiento, actualizaciones de versiones y derecho de uso de licencia, así como el apoyo y mantenimiento de programa.

Las posibles incidencias de ámbito informático se tramitan según el descrito al proceso PR-SRITIC-001 "Incidencias informáticas".



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.8.5. Adquisición de bienes y servicios

La Universitat Rovira i Virgili, y por extensión la FL, adquiere bienes y servicios siguiendo aquello que se establece a la normativa vigente de contratación pública.

Los procedimientos de compra a seguir según la cantidad y la relación de proveedores homologados de la URV se encuentran en la intranet, en los apartados:

“Oficina de Contratación”

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

“Compras”

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

La Facultad realiza el seguimiento de las incidencias con los proveedores de acuerdo con el proceso PR-FLL-017 "Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)".

4.9. Desarrollo de la enseñanza

La FL dispone de procesos para el desarrollo de sus titulaciones, incluyendo las prácticas externas, la movilidad, el Trabajo de Fin de Grado y de Máster, y la orientación al estudiante, que tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.

La FL también dispone de mecanismos para revisar e informar sobre las regulaciones y acuerdos que afectan a los estudiantes: reglamento, normativas, normas de uso de las instalaciones, calendarios académicos, horarios, etc.

4.10. Seguimiento y mejora continua

La FL planifica e implanta actividades de seguimiento y medida para asegurar la eficacia del SIGC y su mejora continua.

La FL garantiza que se midan, analicen y utilicen los resultados del seguimiento de las titulaciones y del SIGC para la toma de decisiones y la mejora continua de la calidad de la enseñanza.

Con este objetivo se establece un sistema de indicadores que constituyen una herramienta y una fuente de información para el seguimiento, revisión, mejora continua y rendición de cuentas de las titulaciones de la FL y su SIGC.

El sistema de indicadores está soportado por un sistema informático, el Sistema Integrado de Información y Análisis (SINIA) de la URV, que permite explotar los datos de forma agregada y detallada, detectando las variaciones de tendencias, obteniendo unos resultados coherentes, consistentes y comparables entre diversos periodos de tiempo.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

La FL ha tenido siempre en consideración la opinión de todos los agentes de interés y la mejora continua como base de su funcionamiento diario. Por esta razón, periódicamente, se hace el seguimiento de la información relativa a la percepción de los agentes de interés por lo que hace al cumplimiento de sus requisitos, mediante la evaluación de sus resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo. La gestión de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones queda definida en el proceso PR-FL-015 "Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones".

4.11. Información pública y rendición de cuentas

La FL está comprometida con la transparencia y rendición de cuentas y, como tal, se ha dotado de los instrumentos necesarios:

- La página web del centro, de acceso universal, a través de la cual se difunden los programas formativos, las noticias, las actuaciones y los sucesos de la vida universitaria, así como la información relativa a la Facultad (composición comisiones, actos...), la información relacionada con el SIGC y los principales resultados.
- La memoria anual que el/la decano/a presenta a la Junta de Facultad.
- Todos los documentos asociados a la gestión de la calidad y a la planificación estratégica de tareas dentro del centro (Informe de seguimiento de centro, Cuadro de objetivos, análisis del cumplimiento de los objetivos, Contrato programa con la URV) son debatidos en la Comisión de Calidad del centro y presentados a la Junta de Facultad para su aprobación final. Además, todos estos documentos también llegan al Gabinete de Programación y Calidad de la URV para su conocimiento y análisis.
- La participación en los órganos y/o representación. En estos los miembros reciben información y tienen la capacidad de solicitar explicaciones detalladas, y discutir y rebatir las argumentaciones presentadas y proponer alternativas.

En cada uno de los procesos definidos en el SIGC se especifica qué información será pública y cómo se realizará el rendimiento de cuentas.

Para la rendición de cuentas externa, la FL facilita el acceso a la información a través del apartado Calidad dentro de la web. En este espacio se puede encontrar: la Política de calidad, el Manual de calidad, los procesos que integran el SIGC, las memorias verificadas de las titulaciones, los informes de seguimiento de las titulaciones y del centro, los informes de acreditación, los principales indicadores de las enseñanzas que se imparten, e información del profesorado.

La FL publica los informes de seguimiento de titulaciones y los principales indicadores de seguimiento en el apartado de Calidad de su página web. Así, la información está disponible para todos los agentes implicados, tanto internos como externos a la Universidad, y para el público en general.

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Anexo 1. Correspondencia entre las directrices del programa AUDIT¹ y la documentación del SIGC

Procesos	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6	Directriz 7
Elaboración y revisión de la política i los objetivos de calidad		X						
Planificación de titulaciones			X					
Aprobación interna de titulaciones			X					
Concreción e implementación del modelo de docencia no presencial de las titulaciones			X					
Seguimiento i mejora de titulaciones			X	X			X	
Modificación de titulaciones			X					
Suspensión de titulaciones			X					
Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de los estudiantes de grados				X				
Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en másteres universitarios				X				
Ejecución de la matrícula				X				
Planificación y organización de la matrícula				X				
Difusión de la información a los estudiantes				X				
Evaluación de la satisfacción del usuario				X				
Orientación al estudiantado				X				
Orientación profesional				X				
Gestión del trabajo de fin de grado / trabajo de fin de máster				X				
Desarrollo de la enseñanza				X				
Gestión de los estudiantes entrantes				X				
Gestión de los estudiantes salientes				X				

¹ PROGRAMA AUDIT. Directrices, definición y documentación de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria. Documento 02. V. 3.0-14/06/10

Elaborado por:
Decano/a

Revisado por:
Responsable del SIGC

Aprobado por:
Comisión de Calidad
Junta de la Facultad de Letras



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Procesos	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6	Directriz 7
Gestión de las prácticas externas curriculares				X				
Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones				X				
Mantenimiento plantillas y planificación docente					X			
Gestión de los recursos docentes					X			
Selección, contratación y acogida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Evaluación y Promoción PDI					X			
Gestión de nóminas					X			
Gestión de la Seguridad Social					X			
Gestión del Plan de Pensiones					X			
Difusión					X			
Gestión de la formación del PDI					X			
Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)						X		
Incidencias gestión integral de edificios						X		
Incidencias informáticas						X		
Acreditación de titulaciones							X	
Publicación de información sobre titulaciones								X
Control documental i registros	X							
Definición, revisión y mejora del SIGC	X							

Directriz 0. Aspectos generales del SIGC**Directriz 1.** Política y Objetivos de Calidad**Directriz 2.** Desarrollo de la enseñanza**Directriz 4.** Personal académico y de apoyo a la docencia**Directriz 5.** Servicios y recursos materiales**Directriz 6.** Resultados de la formación**Directriz 7.** Información pública**Elaborado por:**
Decano/a**Revisado por:**
Responsable del SIGC**Aprobado por:**
Comisión de Calidad
Junta de la Facultad de Letras