



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Manual de qualitat del

Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

FACULTAT DE LLETRES



AQU Catalunya està inscrita a EQAR



AQU Catalunya està inscrita a EQAR



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Relació de modificacions

NÚM. 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
5.0	Es modifica el responsable de la revisió; s'inclou un apartat amb el llistat d'acrònims del SIGQ; s'afegeix informació relativa a la certificació i acreditació de la Facultat; s'actualitzen els referents legislatius i d'assegurament de la qualitat; s'incorpora un nou organigrama propi del centre; es modifiquen les referències i aspectes derivats de l'aprovació del nou Estatut de la URV; s'elimina el procés transversal de la Universitat PR-OAM-001 i s'afegeixen els processos transversals de la Universitat PR-GPQ-001 i PR-GPQ-002; s'adequa la denominació del PR-FLL-014 i del PR-FLL-020; i s'actualitza informació general que havia quedat desfasada	30/03/2023



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

ÍNDEX

0. LLISTAT D'ACRÒNIMS	4
1. GENERALITATS.....	6
1.1. PROPÒSIT DEL MANUAL.....	6
1.2. REFERENTS.....	7
2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT DE LLETRES.....	8
3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS.....	11
3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA.....	11
3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS.....	11
4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....	26
4.1. ABAST I EXCLUSIONS	26
4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS	26
4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS	27
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	31
4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ	32
4.6. PLANIFICACIÓ DEL SIGQ	33
4.7. COMUNICACIÓ.....	34
4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS.....	34
4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT.....	38
4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA	38
4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES.....	38
ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTIUS DEL PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SIGQ	40



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

0. LLISTAT D'ACRÒNIMS

ADOC: Àrea de Docència
AQU Catalunya: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
CAM: Comissió Acadèmica de Màster
CAMU: Comissió Acadèmica de Màsters Universitaris de la Facultat de Lletres
CEICS: Campus d'Excel·lència Internacional Catalunya Sud
CQRSF: PR-FLL-015 "Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
CSIC: Institució Milà i Fontanals - CSIC
COLP: Col·laborador o Col·laboradora Permanent
CRAI: Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació
EEES: Espai Europeu d'Educació Superior
ENQA: *European Association for Quality Assurance in Higher Education.*
ER: Encàrrec de Rector o rectora
ESG: *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area*
ESMUC: Escola Superior de Música de Catalunya
FLL: Facultat de Lletres
GJ: Gabinet Jurídic
GPQ: Gabinet de Programació i Qualitat de la URV
ICAC: Institut d'Arqueologia Clàssica
ICE: Institut de Ciències de l'Educació
ICenter: International Center
IPHES: Institut Català de Paleoecologia Humana i Evolució Social
Manual: Manual de Qualitat
OLC: Oficina Logística de campus Catalunya
OOU: Oficina de l'Estudiant
OSD: Oficina de Suport al Deganat de la Facultat de Lletres
PAS: Personal d'Administració i Serveis
PAT: Pla d'acció Tutorial
PDI: Personal Docent i Investigador
POA: Pla d'Ordenació Acadèmica
PREI: Programa de Renovació d'Equipament Informàtic
PS: Prestació de Serveis
Responsable del SIGQ: Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat de Lletres
SAU: Servei d'Atenció d'Usuaris
SIGQ: Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat de Lletres
SGA: Servei de Gestió Acadèmica de la URV
SINIA: Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi
SREd: Servei de Recursos Educatius de la URV
SRITIC: Servei de Recursos Informàtics i TIC
SRH: Servei de Recursos Humans



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

SRM: Servei de Recursos Materials

TEU: Titular d'Escola Universitària

TU: Titular d'Universitat

TFG: Treball de Fi de Grau

TFM: Treball de Fi de Màster

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

TSQD: Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent

URV: Universitat Rovira i Virgili



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 (en endavant, FLL) ha dissenyat i implementat un [Sistema Intern de Garantia de la Qualitat](#) (en endavant, SIGQ).

L'any 2010, en el marc del programa AUDIT, l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (en endavant, AQU Catalunya) va valorar positivament el disseny del SIGQ de l'FLL [[Certificat núm. 0091/2010](#)]. I, al 2022, es va obtenir la certificació positiva de la implantació del SIGQ [[Certificat núm. SIGQ-43006010-22](#)]. Posteriorment, i atès que el centre ja havia renovat l'acreditació de la meitat de les seves titulacions, es va obtenir l'Acreditació Institucional en data 18 de gener de 2023, la qual permet renovar automàticament l'acreditació de tots els títols de graus i de màsters universitaris oficials que coordina el centre per un període de sis anys. A més a més, suposa un reconeixement de la qualitat i demostra el compromís del centre amb la cultura de qualitat.

Amb la implantació del SIGQ es 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 SIGQ de la Facultat de Lletres.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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.

Aquest Manual és propietat de la Universitat Rovira i Virgili (en endavant, 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](#) i la [Política de qualitat de la Facultat de Lletres](#).
- ▮ [Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior \(ESG\) \(ENQA, 2015\)](#).
- ▮ [Reial Decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris](#).
- ▮ [Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, pel que s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat](#).
- ▮ [Documents i directrius del programa AUDIT \(AQU Catalunya\)](#).
- ▮ [Estàndards i criteris per a l'avaluació de la qualitat de graus i màsters universitaris \(AQU Catalunya\)](#).
- ▮ [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** 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.

La Facultat de Lletres acull anualment més de 1.800 estudiants i, concretament durant el curs 2022-23, s'han matriculat 1.543 estudiants de grau i 288 estudiants de màster.

El Professorat Docent i Investigador que imparteix docència al centre durant el curs 2022-23 és de 282, i el Personal d'Administració i Serveis (PAS) que formen part de l'Oficina de Suport al Deganat és de 4 persones.

Els ensenyaments que actualment s'ofereixen a la Facultat, són:

Graus:

- [Grau en Anglès.](#)
- [Grau en Antropologia i Evolució Humana.](#) Universitats participants: Universitat Rovira i Virgili (coordinadora) i Universitat Oberta de Catalunya.
- [Grau en Comunicació Audiovisual.](#)
- [Grau en Història.](#)
- [Grau en Història de l'Art i Arqueologia.](#)
- [Grau en Llengua i Literatura Catalanes.](#)
- [Grau en Llengua i Literatura Hispàniques.](#)
- [Grau en Periodisme.](#)
- [Grau en Publicitat i Relacions Públiques.](#)



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Màsters:

- [Màster en Antropologia Mèdica i Salut Global](#). Institució col·laboradora: Institució Milà i Fontanals – CSIC).
- [Màster en Antropologia Urbana, Migracions i Intervenció Social](#).
- [Màster en Arqueologia Clàssica Aplicada. Recerca i Transferència](#). Universitats participants: Universitat Rovira i Virgili (coordinadora) i Universitat Autònoma de Barcelona. Institució col·laboradora: Institut Català d'Arqueologia Clàssica (ICAC).
- [Màster en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana](#).
- [Màster en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana \(Erasmus Mundus\)](#). Universitats participants: Università degli Studi di Ferrara (Itàlia) (coordinadora), Universitat Rovira i Virgili (Espanya); Instituto Politécnico de Tomar (Portugal);; Muséum National d'Histoire Naturelle (França). Institució col·laboradora: Institut Català de Paleoecologia Humana i Evolució Social (IPHES).
- [Màster en Ensenyament i Adquisició de l'Anglès com a Llengua Estrangera / Segona Llengua \(ALE/ASL\)](#).
- [Màster en Ensenyament de Llengües: Espanyol com a Llengua Estrangera](#).
- [Màster en Comunicació Estratègica \(MASTERDEC\)](#).
- [Màster en Recerca Avançada en Estudis Humanístics](#).
- [Màster en Traducció Professional Anglès-Espanyol](#).
- [Màster en 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 Politècnica de Catalunya; Universitat Pompeu Fabra.
- [Màster en Identitat Europea Medieval](#). Universitats participants: Universitat de Lleida (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat de Girona; Universidad de Murcia.
- [Màster en 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 en 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, sòlidament 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 compromís 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 la Facultat de Lletres 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

Elaborat per:
Degà

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprovat per:
Junta de la Facultat de Lletres



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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 és constant. És una facultat oberta a tot el món: ho fan palès els convenis Erasmus, els 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.fl@urv.cat
Telèfons: 977 55 85 85 / 977 55 81 11 / 977 55 88 64 / 977 25 65 64

Web i xarxes socials

Web: <http://www.fl.urv.cat/ca/>
Twitter: <https://twitter.com/lletresURV>.
Instagram: <https://www.instagram.com/lletresurv/?hl=es>

Règim jurídic

La Facultat de Lletres es regeix pel seu [Reglament](#) i per l'[Estatut de la Universitat Rovira i Virgili](#).

A tot allò no previst en l'Estatut de la URV 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.

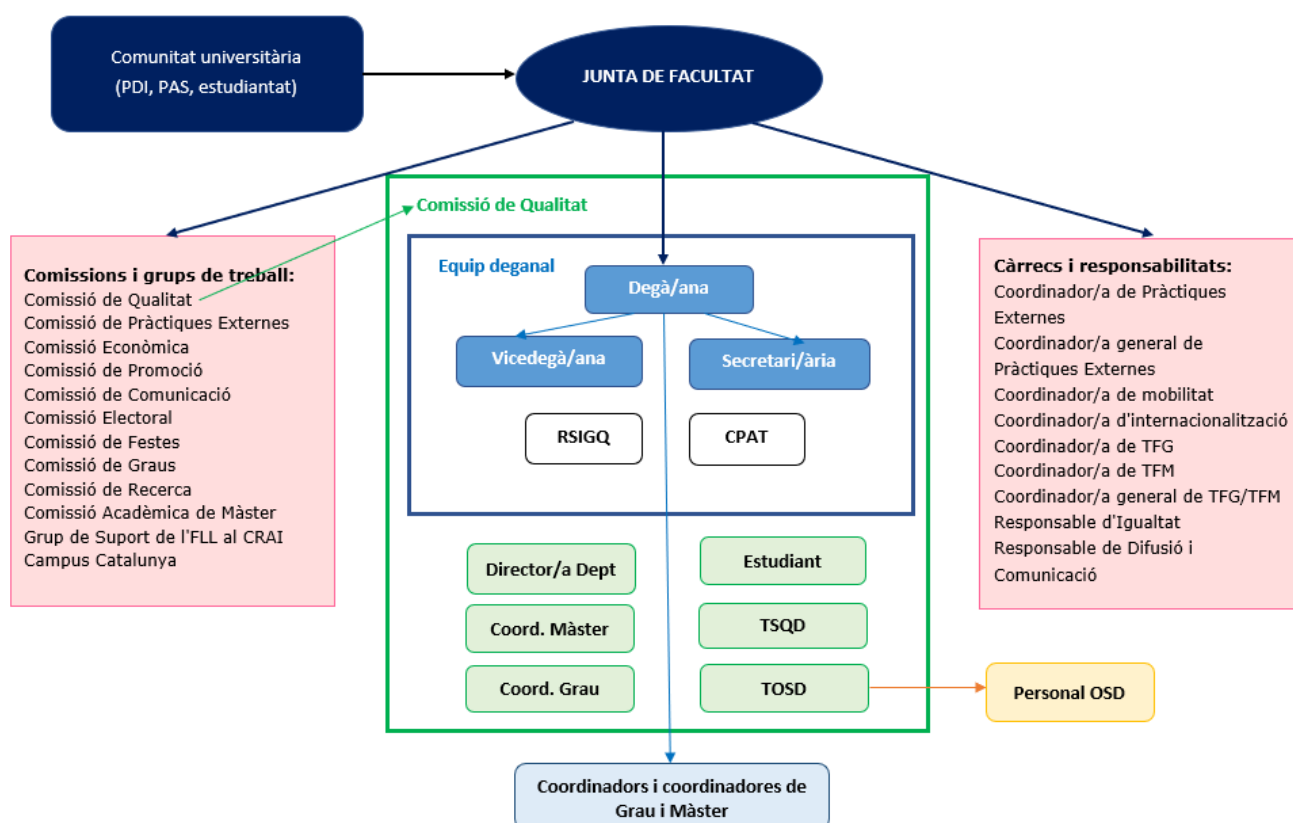


Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

3.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de la Facultat de Lletres (en endavant, 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. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 12 de l'Estatut de la URV.

L'Estatut de la URV defineix, per als centres, els òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs i responsabilitats acadèmiques. Així mateix, l'FLL, seguint el seu Reglament, ha creat comissions i grups de treball específics i el degà o degana, ha designat diferents responsables i coordinadors o coordinadores d'acord amb els processos del SIGQ.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

a) Òrgan col·legiat de govern i representació

- **Junta de Facultat:** és l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat. S'encarrega d'escollir el degà o degana; aprovar les línies generals d'actuació de la Facultat; aprovar les propostes de nous ensenyaments de grau i postgrau, i l'encàrrec docent; aprovar l'organització del funcionament dels ensenyaments que tingui adscrits i l'activitat del professorat que hi imparteix docència; aprovar els programes de tutoria i seguiment dels estudiants; aprovar i tancar el pressupost de la Facultat; assignar recursos materials als departaments; informar sobre les propostes dels departaments relatives al professorat a la Facultat; constituir comissions delegades i altres òrgans d'assessorament o consulta; aprovar la vinculació del professorat a la facultat; retre comptes de l'activitat de la facultat; proposar al Consell de Govern l'aprovació del reglament de la facultat; aprovar la Política de qualitat de la Facultat; fer el seguiment de la qualitat de la docència, revisar-ne l'adequació i fer el seguiment de la implantació dels plans de millora dels ensenyaments que té adscrits; i totes les altres funcions que li atribueixi la legislació vigent.

La seva descripció i funcions es troben en els articles 39 i 40 de l'Estatut de la URV.

b) Òrgans unipersonals de govern i representació

- **Degà o degana:** el seu nomenament correspon al rector o rectora. 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 atribueix la legislació vigent.

La seva descripció i funcions es troben en els articles 54 i 55 de l'Estatut de la URV.

- **Vicedegà o vicedegana:** el seu nomenament correspon al rector o rectora a proposta del degà o degana. Exerceix les funcions que aquest/a li encomana i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.

La seva descripció i funcions es troben en els articles 56 de l'Estatut de la URV.

- **Secretari o secretària:** el seu nomenament correspon al rector o rectora a proposta del degà o degana. És la persona responsable de la fe pública en l'àmbit de la facultat i exerceix les funcions inherents al càrrec., d'acord amb la Llei de règim jurídic del sector públic.

La seva descripció i funcions es troben en els articles 58 de l'Estatut de la URV.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Coordinador o coordinadora de grau o màster:** el seu nomenament correspon al rector o rectora, a proposta del degà o degana. S'encarrega de l'organització acadèmica de l'ensenyament, de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per al desenvolupament, i del seguiment de la qualitat docent i del pla de millora de l'ensenyament. Un mateix docent pot coordinar més d'un ensenyament i exercir altres funcions que el degà o degana o director o directora d'escola li encomani.

La seva descripció i funcions es troben en els articles 57 de l'Estatut de la URV.

El degà o degana, el vicedegà o vicedegana i el secretari o secretària constitueixen l'**equip deganal** de la Facultat. El tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat i el tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent assisteixen, amb veu i sense vot, a les reunions de l'equip deganal quan així ho determina el degà o degana.

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 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 dels quals és responsable 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) Altres òrgans, càrrecs i responsables

c.1) La *Normativa de Docència de la URV* estableix i defineix la següent figura com a responsable dels **màsters universitaris**:



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Comissió Acadèmica de Màster (CAM):** és nomenada per la Junta de Facultat i la presideix el coordinador o coordinadora del màster. Les seves funcions són:
 - ✓ Assistir al 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 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.

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

- **Responsable del SIGQ.** El seu nomenament correspon al degà o degana. 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.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li encomani el degà o degana del centre.
- **Comissió de Qualitat de l'FLL.** 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. Dins de les seves funcions, estan:
 - ✓ Informar la direcció del centre i la resta de comunitat universitària del centre respecte a la seva política i objectius de qualitat.
 - ✓ 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.

El curs 2018-2019 es modifica la composició de la Comissió de Qualitat de l'FLL i el curs 2021-22 se'n fa la darrera actualització dels membres que la componen.

La Comissió de Qualitat de l'FLL està formada per:

- El o la responsable del SIGQ, que la presideix.
- El degà o degana.
- El vicedegà o vicedegana.
- El secretari o secretària del centre.
- Un coordinador o coordinadora de grau, designat per la Junta de Facultat.
- Un coordinador o coordinadora de màster, designat per la Junta de Facultat.
- Un director o directora de departament, designat per la Junta de Facultat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- El tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat.
- El tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent, que exerceix com a secretaria tècnica.
- Un o una estudiant, designat per la Junta de Facultat.

• **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.

c.3) Càrrecs i responsabilitats de la Facultat:

• **Coordinador o coordinadora del Pla d'Acció Tutorial de graus.** S'encarrega de gestionar l'orientació a l'estudiantat de l'FLL i del desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (en endavant, 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 coordinadors i coordinadores de grau 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 (ICE) 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 a l'estudiantat 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 de l'estudiantat de l'FLL.
- ✓ Coordinar el pla d'abandonament de la Facultat.
- ✓ És el propietari o propietària-gestor de la fitxa de procés PR-FLL-013 "Orientació a l'estudiant".
- ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana de l'FLL.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **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.
 - ✓ 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.
 - ✓ Col·laborar, si escau, en la revisió del procés PR-FLL-010 "Gestió de les pràctiques externes curriculars".
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana de l'FLL.

- **Coordinador o coordinadora general de pràctiques externes de l'FLL.** És el president o presidenta de la Comissió de Pràctiques Externes de l'FLL. Les seves funcions són:
 - ✓ Coordinar els coordinadors i coordinadores 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.
 - ✓ És el/la propietari/ària-gestor/a de la fitxa de procés PR-FLL-010 "Gestió de les pràctiques externes curriculars".
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana de l'FLL.

- **Coordinador o coordinadora de mobilitat.** S'encarrega de gestionar els programes de mobilitat 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).
 - ✓ Vetllar perquè la informació del centre que s'ofereix als estudiants de mobilitat sigui adequada i suficient.
 - ✓ Atendre els estudiants que participen en els programes de mobilitat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Seleccionar els estudiants en el marc de programes de mobilitat (entrada i sortida).
 - ✓ Respondre a les necessitats d'orientació acadèmica dels estudiants de mobilitat.
 - ✓ Supervisar els acords acadèmics dels estudiants.
 - ✓ Trametre la documentació als estudiants que venen o a les institucions de procedència.
 - ✓ Resoldre les incidències que es produeixin (renúncies, ampliacions, reduccions, etc.).
 - ✓ Resoldre el reconeixement acadèmic de les activitats superades durant la mobilitat.
 - ✓ Signar les actes de les assignatures matriculades en concepte de mobilitat.
 - ✓ Assumir qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomanin els òrgans de govern de la URV.
- **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.
 - ✓ Ser la persona de referència del centre en matèria d'internacionalització i l'enllaç amb el vicerectorat competent.
 - ✓ Representar la Facultat en la Comissió d'Internacionalització de la URV i informar dels acords que s'hi prenguin en les reunions a l'equip deganal i a la Junta de Facultat.
 - ✓ Plantejar propostes de millores a l'equip deganal en l'àmbit de la internacionalització i fer el seguiment de les mateixes.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana de l'FLL.
- **Coordinador o coordinadora 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 o tutores del TFG de l'estudiantat.
 - ✓ Establir el calendari del TFG.
 - ✓ Informar l'estudiantat de tot allò referent a l'assignació d'àmbit, tutor o tutora, 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 coordinadora 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:



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ 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.
 - ✓ Assignar tema i tutors o tutores de TFM als estudiants.
 - ✓ Informar els tutors i tutores 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 o tutora, 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 TFM.
- **Coordinador general de TFG/TFM de l'FLL.** S'encarrega de coordinar els diferents coordinadors i coordinadores de TFG i TFM del centre. Les seves funcions són:
 - ✓ Coordinar els coordinadors i coordinadores de TFG i TFM dels diferents ensenyaments de l'FLL.
 - ✓ És el/la propietari/ària-gestor/a de la fitxa de procés PR-FLL-019 "Gestió del Treball de Fi de Grau/Treball de Fi de Màster".
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana 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 Unitat d'Igualtat de la URV.
 - ✓ Col·laborar amb Unitat d'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 o degana 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 promoció.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana de l'FLL.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

c.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:

- **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, estableix processos comuns, i comparteix 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 la coordinador o coordinadora general de pràctiques externes de l'FLL que la presideix, els coordinadors i coordinadores de pràctiques externes dels diferents ensenyaments, i un representant 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.

El president o presidenta de la Comissió Econòmica és el propietari o propietària-gestor de la fitxa de procés PR-FLL-017 "Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)".

Està formada pel degà o degana o membre de l'equip deganal en qui delegui que la presideix, un professor o professora representant a cada un dels departaments adscrits al centre, el tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport a Deganat i un o una estudiant.

- **Comissió de Promoció.** La seva funció és la de planificar i impulsar les accions promocionals dels diferents ensenyaments adscrits al centre.

Està formada per un membre de l'equip deganal que la presideix, el president o presidenta de la CAMU de l'FLL, un professor o professora representant a cada un dels graus adscrits al centre i el tècnic o tècnica 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 o la responsable de Difusió i Comunicació que la presideix, el president o presidenta de la Comissió de Promoció, el president o presidenta de la CAMU de l'FLL, el coordinador o coordinadora d'Internacionalització,



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

professorat del Departament d'Estudis de Comunicació i el tècnic o tècnica 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, dels departaments que hi tinguin ubicada la direcció i dels instituts universitaris de recerca d'àmbits de coneixement afins.

Està formada pel vicedegà o vicedegana que la presideix, pel secretari o secretària de la facultat, un professor o professora, el tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport a Deganat i un o una estudiant.

- **Comissió de Festes.** La seva funció és dinamitzar i organitzar actes en el marc de les celebracions de la Facultat de Lletres

Està formada per un membre de l'equip deganal que la presideix, el president o presidenta de la Comissió de Promoció, el o la responsable de Difusió i Comunicació, professorat representatiu dels diferents ensenyaments adscrits al centre, estudiants i el tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat.

- **Comissió de Graus.** Aquesta comissió tracta diversos aspectes relacionats amb el funcionament dels graus adscrits al centre, estableix processos comuns i comparteix experiències i/o bones pràctiques.

Està formada pel degà o degana, pels coordinadors i coordinadores dels graus adscrits al centre i el tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat.

- **Comissió de Recerca.** Aquesta comissió te la funció de vetllar pel suport a la recerca a la Facultat i de conèixer i fer conèixer la tasca investigadora del centre.

Està formada pel degà o degana, un professor o professora representant a cada un dels departaments adscrits al centre i el tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat.

- **Comissió Acadèmica de Màsters Universitaris (CAMU).** Aquesta comissió tracta diversos aspectes relacionats amb el funcionament dels màsters de l'FLL, estableix processos comuns, i comparteix experiències i/o bones pràctiques.

És el propietari o propietària-gestor de la fitxa de procés PR-FLL-014 "Definició del perfil d'ingrés, captació, accés, admissió, matrícula i acollida dels estudiants de màster".

Està formada pel degà o degana, pels coordinadors i coordinadores de màster adscrits al centre i el tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **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 coordinador o coordinadora del CRAI i un professor o professora representant a cada un dels departaments adscrits al centre.

d) Unitat de la Facultat de Lletres

d.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 del pla d'ordenació acadèmica (POA) dels ensenyaments adscrits, pel que fa a itineraris, horaris i aularis.
- ✓ Elaboració de la Guia Docent dels apartats del centre.
- ✓ Elaboració de memòries, guies, reglaments i protocols de centre.
- ✓ Gestió dels espais propis.
- ✓ Gestió del pressupost i l'inventari patrimonial.
- ✓ Suport a les accions de promoció i de projecció exterior.
- ✓ Suport tècnic, logístic o administratiu als actes institucionals organitzats per la comunitat universitària de la Facultat.
- ✓ Gestió de programes de pràctiques externes amb estudiants assignats al centre.
- ✓ Suport en la gestió de les pràctiques externes.
- ✓ Gestió dels processos electorals, també dels departaments adscrits, i suport als d'àmbit general.
- ✓ Gestió dels convenis entre la Facultat i altres institucions i seguiment dels mateixos.
- ✓ Suport en la gestió, seguiment i tancament del Contracte-Programa entre la URV i la Facultat.
- ✓ Suport en el seguiment dels objectius 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.
- ✓ Suport logístic al desenvolupament de l'activitat docent del professorat.
- ✓ Atenció als usuaris.

El o la **tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent (TSQD)** de l'OSD té les funcions següents:

- ✓ Col·laborar en el disseny, programació i implantació de noves propostes de graus i màsters.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Suport tècnic en els processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació dels ensenyaments adscrits a la Facultat.
- ✓ 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 en l'elaboració de les guies docents de les assignatures adscrites al centre i revisar-les.
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) en coordinació amb la subunitat de model docent del Gabinet de Programació i Qualitat.
- ✓ Suport en la implantació, seguiment, millora i avaluació del SIGQ.
- ✓ Suport en el seguiment dels objectius de qualitat de la Facultat.
- ✓ Actualització de la informació del SIGQ a la web del centre.

L'OSD inclou el tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat (TOSD), el o la TSQD i el personal administratiu.

e) Unitats de suport

e1) 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.

Les seves funcions, que són les que consten a la fitxa d'unitat, són:

Transversals:

- ✓ Informar i assessorar l'alumnat i els usuaris externs de l'àmbit propi d'actuació.
- ✓ Donar suport als òrgans de govern de centre o l'equip de direcció del campus i assessorar-los.
- ✓ Gestionar i executar els tràmits administratius de l'àmbit d'actuació.
- ✓ Col·laborar amb el Servei de Gestió Acadèmica en la revisió de les normatives del seu àmbit de
- ✓ competència i en la millora dels procediments de gestió.
- ✓ Contribuir a desenvolupar els programes informàtics institucionals de l'àmbit d'actuació.
- ✓ Implementar i mantenir la gestió per processos, la carta de serveis i els sistemes de gestió de la qualitat.
- ✓ Atendre els requeriments de les diferents auditories, òrgans d'intervenció, etc.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Mantenir i actualitzar la pàgina web i altres serveis virtuals d'acord amb l'àrea de competència.

Gestió d'Admissió i Matrícula:

- ✓ Organitzar, gestionar i executar la matrícula dels ensenyaments oficials adscrits al campus.
- ✓ Gestionar l'admissió dels candidats als màsters universitaris.
- ✓ Gestionar l'accés i l'admissió per trasllat, canvi de grau i convalidació d'estudis estrangers.
- ✓ Analitzar la gestió de la matrícula i preparar les millores de la nova campanya, conjuntament amb el Servei
- ✓ de Gestió Acadèmica.

Gestió d'Expedients i Títols:

- ✓ Gestionar i custodiar els expedients de l'alumnat i la documentació acadèmica pròpia de l'àmbit
- ✓ d'actuació.
- ✓ Gestionar les convocatòries i les actes de qualificació acadèmiques del procés d'avaluació, i fer-ne el
- ✓ seguiment.
- ✓ Verificar i expedir títols universitaris, SET i certificats acadèmics relacionats amb els ensenyaments
- ✓ vinculats al campus.
- ✓ Donar suport en la coordinació de les gestions i tràmits referents a la mobilitat IN-OUT.

e.2) Oficina Logística de campus Catalunya

L'Oficina Logística de campus Catalunya (en endavant, OLC), és l'estructura encarregada de donar suport logístic als centres, departaments i altres unitats que hi ha al Campus Catalunya, així com a tots els seus usuaris. És, per tant, la unitat responsable de gestionar adequadament els recursos i les infraestructures d'ús compartit necessaris per donar suport a la docència i a la recerca.

Els serveis que ofereix l'OLC s'organitzen d'acord amb els següents àmbits de funcionament:

- ✓ Gestió i reserva d'espais comuns del campus.
- ✓ Atenció Multimèdia.
- ✓ Canalització d'incidències de funcionament i manteniment d'instal·lacions.
- ✓ Punt de Registre Auxiliar.
- ✓ Serveis de Consergeria.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

e.2.1) Atenció Multimèdia del campus Catalunya

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

- ✓ Manteniment de l'equipament informàtic, audiovisual i de videoconferència de les aules d'ús comú de campus.
- ✓ Suport a actes que utilitzen la infraestructura informàtica i audiovisual del campus.
- ✓ Suport a les actuacions de millora de la infraestructura informàtica i audiovisual del campus.
- ✓ 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, tant informàtiques com audiovisuals i de telefonia.
- ✓ Resolució de les incidències multimèdia a les aules d'ús comú del campus.
- ✓ Participació en actuacions gestionades pel servei d'informàtica (desplegaments PREI, suport en la implantació de la signatura digital, del domini etc.).
- ✓ Coordinació tècnica amb els proveïdors externs de serveis multimèdia.
- ✓ Coordinació tècnica juntament amb l'SREd en la preparació i execució de les actuacions d'equipament docent de centre i campus

e.2.2) 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 amb el suport de les aplicacions informàtiques de gestió que s'estableixin.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

e.3) Gabinet de Programació i Qualitat

El Gabinet de Programació i Qualitat (en endavant, GPQ) dona 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 del Rector o Rectora aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.)

Elaborat per:
Degà

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprovat per:
Junta de la Facultat de Lletres



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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 (EEES).
- **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 coordinadores i coordinades de grau i màster.
- Els titulats i titulades.
- Els futurs i futures estudiants.
- Els agents socials: ocupadors i ocupadores, 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 SIGQ 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

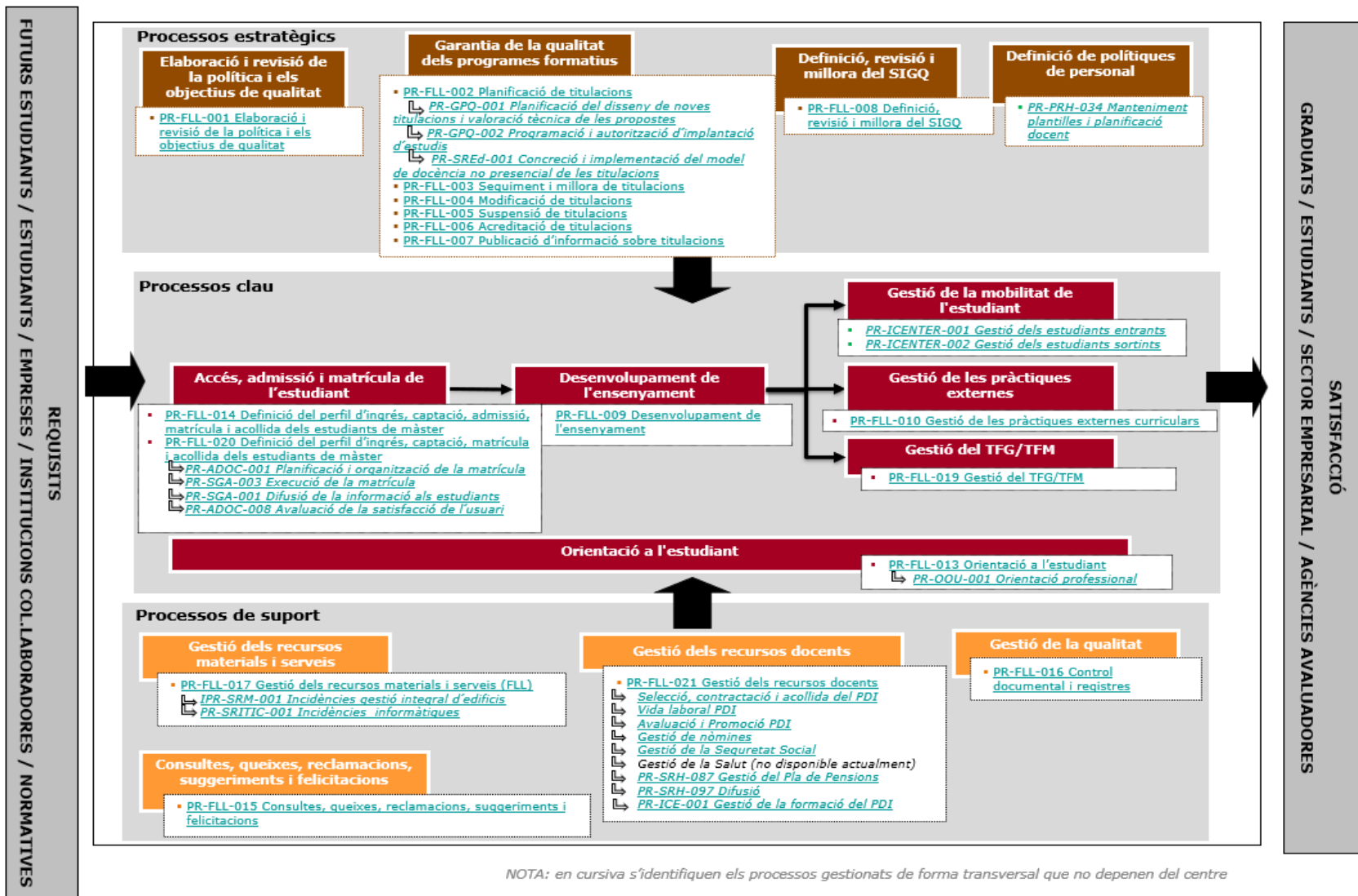
El SIGQ es descriu en aquest Manual i s'aplica als processos representats en el mapa de processos, el qual els identifica en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre ells.

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 la Facultat n'és la propietària 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	Accreditació de titulacions
		PR-FLL-007	Publicació d'informació sobre titulacions
PR-GPQ-001		Planificació del disseny de noves titulacions i valoració tècnica de les propostes	
PR-GPQ-002	Programació i autorització d'implantació d'estudis		
PR-SREd-001	Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions		
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	Definició del perfil d'ingrés, captació, admissió, matrícula i acollida dels estudiants de màster
		PR-FLL-020	Definició del perfil d'ingrés, captació, matrícula i acollida 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	



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	PR-SRH-040	Modificació de contractació de PDI laboral
	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
	PR-SRH-053	Transformació de places de TEU a TU i COLP a AGREG
	PR-SRH-054	Comissions de servei



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	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, l'alineament de la política i els objectius de qualitat de l'FLL amb els de la URV, el Manual de qualitat i les fitxes de processos estan disponibles al web de la Facultat dins de l'apartat de [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.

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.



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 electrònic, l'FLL posa a disposició de les diferents unitats/usuaris i usuàries un sistema de gestió de continguts a través d'un espai segur i de col·laboració del *Microsoft Teams*, vinculat amb l'aplicatiu *Sharepoint*, que permet emmagatzemar, organitzar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest està restringit, de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi.

Per reduir el risc de pèrdua d'informació es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquest espai que permet recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres.

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 seu degà o degana com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al SIGQ de Lla Facultat, 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 degà o degana 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.
- ✓ Garantir que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris del SIGQ.
- ✓ Designar un o una Responsable del SIGQ.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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, la seva vinculació amb el sistema productiu i social, i per la difusió dels resultats de recerca, en els àmbits de les Arts i Humanitats i de les Ciències Socials i Jurídiques. 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'EEES, 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 la Facultat. 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..

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.

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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.7. Comunicació

L'FLL disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, telèfon, bústia de suggeriments, visites presencials, Twitter, Instagram), 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/
Twitter	https://twitter.com/lletresURV
Instagram	https://www.instagram.com/lletresurv/?hl=es

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- Reunions de coordinació i seguiment.
- Comunicats via correu electrònic.

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 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **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'ICE, 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:

- ✓ La prevenció de riscos laborals.
- ✓ La salut dels treballadors i treballadores.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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, l'SRM estableix un responsable 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 de l'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 president o presidenta 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 privat 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 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El Servei de Recursos Informàtics i TIC (en endavant, 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 Servei d'Atenció d'Usuaris anomenat SAU, 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 dels ensenyaments.

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 (CQRSF)".

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.

- L'informe que el degà o degana presenta a cada Junta de Facultat.
- Tots els documents associats a la gestió de la qualitat i a la planificació estratègica de tasques dins del centre són debatuts amb l'equip deganal i/o a la Comissió de Qualitat i presentats a la Junta de Facultat per a la seva aprovació final. A més, tots aquests documents també es fan arribar al GPQ 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 autoinformes d'acreditació, els informes d'avaluació externa i els principals indicadors dels ensenyaments que s'hi imparteixen i informació del professorat.

L'FLL publica els informes de seguiment de titulacions i autoinformes d'acreditació 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 directrius 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, matrícula i acollida dels estudiants de graus				X				
Definició del perfil d'ingrés, captació, accés, admissió, matrícula i acollida dels estudiants de màster				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/tr 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				

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
Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions				X				
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 nòmnes					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		
Acreditació 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