



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE LETRAS

Revisión: 6.0.

Fecha: 18/03/2025

Página: 1 de 43

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Manual de calidad del Sistema Interno de Garantía de la Calidad *FACULTAD DE LETRAS*



AQU Catalunya està inscrita a EQAR



AQU Catalunya està inscrita a EQAR

Elaborado por:
Decano

Revisado por:
Comisión de Calidad

Aprobado por:
Junta de la Facultad de Letras



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Relación de modificaciones

NÚM. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE 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, y 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 diversos apartados.	09/06/2021
5.0	Se modifica el responsable de la revisión; se incluye un apartado con el listado de acrónimos del SIGC; se añade información relativa a la certificación y acreditación de la Facultad; se actualizan los referentes legislativos y de aseguramiento de la calidad; se incorpora un nuevo organigrama propio del centre; se modifican las referencias y aspectos derivados de la aprobación del nuevo Estatuto de la URV; se elimina el proceso transversal de la Universidad PR-OAM-001 y se añaden los procesos transversales de la Universidad PR-GPQ-001 y PR-GPQ-002; se adecúa la denominación del PR-FLL-014 i del PR-FLL-020; y se actualiza información general que había quedado desfasada.	30/03/2023
6.0	Se actualizan los acrónimos OOU y PTGAS. Se adecua la denominación del PR-FLL-010.	18/03/2025



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MANUAL DE CALIDAD

FACULTAD DE LETRAS

Revisión: 6.0.

Fecha: 18/03/2025

Página: 3 de 43

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Elaborado por:
Decano

Revisado por:
Comisión de Calidad

Aprobado por:
Junta de la Facultad de Letras



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

ÍNDICE

0. LISTADO DE ACRÓNIMOS	5
1. GENERALIDADES	7
1.1. PROPÓSITO DEL MANUAL	7
1.2. REFERENTES	8
2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE LETRAS.....	9
3. ORGANITZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	13
3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	13
3.2. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.....	13
4. ESTRUCTURA DEL SIGC	28
4.1. ALCANCE Y EXCLUSIONES	28
4.2. ENFOQUE HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS	28
4.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	29
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	33
4.5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	34
4.6. PLANIFICACIÓN DEL SIGC	35
4.7. COMUNICACIÓN	36
4.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	36
4.9. DESARROLLO DE LAS TITULACIONES	40
4.10. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINÚA.....	40
4.11. INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	41
ANEXO 1. CORRESPONDENCIA ENTRE LAS DIRECTRICES DEL PROGRAMA AUDIT Y LA DOCUMENTACIÓN DEL SIGC.....	42



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

0. LISTADO DE ACRÓNIMOS

ADOC: Área de Docencia

AQU Catalunya: Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña

CAM: Comisión Académica de Máster

CAMU: Comisión Académica de Másteres Universitarios de la Facultad de Letras

CEICS: Campus de Excelencia Internacional Cataluña Sur

CQRSF: PR-FLL-015 "Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones"

CSIC: Institución Milà i Fontanals - CSIC

COLP: Colaborador o Colaboradora Permanente

CRAI: Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

ENQA: *European Association for Quality Assurance in Higher Education.*

ER: En cargo de Rector o Rectora

ESG: *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area*

ESMUC: Escuela Superior de Música de Cataluña

FLL: Facultad de Letras

GJ: Gabinete Jurídico

GPC: Gabinete de Programación y Calidad de la URV

ICAC: Instituto de Arqueología Clásica

ICE: Instituto de Ciencias de la Educación

ICenter: *International Center*

IPHES: Instituto Catalán de Paleoecología Humana y Evolución Social

Manual: Manual de Calidad

OLC: Oficina de Logística de Campus Catalunya

OOU: Oficina del Estudiante

OAD: Oficina de Apoyo al Decanato de la Facultad de Letras

PTGAS: Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

PAT: Plan de Acción Tutorial

PDI: Personal Docente e Investigador

POA: Plan de Ordenación Académica

PREI: Programa de Renovación del Equipo Informático

PS: Prestación de Servicios

Responsable del SIGC: Responsable del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Facultad de Letras

SAU: Servicio de Atención de Usuarios

SIGC: Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Facultad de Letras

SGA: Servicio de Gestión Académica de la URV

SINIA: Sistema Integrado de Información y Análisis

SREd: Servicio de Recursos Educativos de la URV

SRITIC: Servicio de Recursos Informáticos y TIC

SRH: Servicio de Recursos Humanos

SRM: Servicio de Recursos Materiales



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

TEU: Titular de Escuela Universitaria

TU: Titular de Universidad

TFG: Trabajo de Fin de Grado

TFM: Trabajo de Fin de Máster

TOAD: Técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato

TACD: Técnico o técnica de Apoyo a la Calidad Docente

URV: Universitat Rovira i Virgili



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 el aseguramiento de la calidad en las titulaciones que imparte, la Facultad de Letras (FLL) ha diseñado e implementado un [Sistema Interno de Garantía de la Calidad](#) (SIGC).

El año 2010, en el marco del programa AUDIT, la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU Catalunya) valoró positivamente el diseño del SIGC de la FLL [[Certificado núm. 0091/2010](#)]. Y, en 2022, se obtuvo la certificación positiva de la implantación del SIGC [[Certificado núm. SIGC-43006010-22](#)]. Posteriormente, y dado que el centro ya había renovado la acreditación de la mitad de sus titulaciones, se obtuvo la Acreditación Institucional con fecha en 18 de enero de 2023, la cual permite renovar automáticamente la acreditación de todos los títulos de grados y de másteres universitarios oficiales que coordina el centro durante un periodo de seis años. Esto supone, además, un reconocimiento de la calidad y demuestra el compromiso del centro con la cultura de calidad.

Con la implantación del SIGC se pretende:

- ✓ Consolidar una cultura de la calidad basada en una política y en unos objetivos de calidad conocidos y accesibles.
- ✓ 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 para que cumplan las funciones que 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 mecanismos 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 titulaciones.
- ✓ 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 (Manual) es definir las líneas maestras del SIGC de la Facultad de Letras.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

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

Este Manual es propiedad de la Universitat Rovira i Virgili (URV), y la información que contiene es de uso y propiedad exclusiva de la Facultad de Letras.

1.2. Referentes

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

- La [Política de calidad de la URV](#) y la [Política de calidad de la Facultad de Letras](#).
- [Estándares y directrices para garantizar la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior \(ESG\)](#) (ENQA, 2015).
- [Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios](#).
- [Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, para el que se establece la organización de las titulaciones universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad](#).
- [Documentos y directrices del programa AUDIT \(AQU Catalunya\)](#).
- [Estándares y criterios para la evaluación de la calidad de grados y másteres universitarios \(AQU Catalunya\)](#).
- [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 la Calidad \(AQU Catalunya\)](#).



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE LETRAS

La **Facultad de Letras** es uno de los centros en los que se estructura la Universitat Rovira i Virgili (URV). Creada por la Ley 36/1991, aprobada el 30 de diciembre por el Parlamento de Cataluña, 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 titulaciones de gramática, artes y teología. Después de la Guerra de Sucesión, se mantuvo todavía entonces el Estudio Literario que dependía de la nueva Universidad de Cervera, hasta mediados del siglo XIX; y desde finales del siglo XIX hasta los años treinta del siglo XX, la Universidad Eclesiástica de Tarragona impartió todas las titulaciones superiores relacionadas con la filosofía, la teología y el derecho canónico.

Una larga tradición que se retomó a partir del curso 1971-1972 con la implantación en nuestra ciudad de aulas de la Universitat de Barcelona, proceso que culminó en 1983 con la creación del Decreto de las Cortes Españolas, de Facultades de Letras y Ciencias Químicas, núcleo inicial de la actual Universitat Rovira i Virgili, creada por la Generalitat de Catalunya en diciembre de 1992.

La Facultad de Letras acoge anualmente más de 1800 estudiantes y, concretamente durante el curso 2023-2024, se han matriculado 1.592 estudiantes de grado y 308 estudiantes de máster.

El profesorado Docente e Investigador que imparte docencia en el centro durante el curso 2023-2024 es de 282, y el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) que forman parte de la Oficina de Apoyo al Decanato (OAD) es de 4 personas.

Las titulaciones que actualmente se ofrecen en la Facultad son:

Grados:

- [Grado en Inglés.](#)
- [Grado en Antropología y Evolución Humana.](#) Universidades participantes: Universitat Rovira i Virgili (coordinadora) y Universitat Oberta de Catalunya.
- [Grado en Comunicación Audiovisual.](#)
- [Grado en Historia.](#)
- [Grado en Historia del Arte y Arqueología.](#)
- [Grado en Lengua y Literatura Catalanas.](#)
- [Grado en Lengua y Literatura Hispánicas.](#)
- [Grado en Periodismo.](#)
- [Grado en Publicidad y Relaciones Públicas.](#)



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Másteres:

- [Máster en Antropología Médica y Salud Global](#). Institución colaboradora: Institución Milà i Fontanals – CSIC).
- [Máster en Antropología Urbana, Migraciones e Intervención Social](#).
- [Máster en Arqueología Clásica Aplicada. Investigación y Transferencia](#). Universidades participantes: Universitat Rovira i Virgili (coordinadora) y Universitat Autònoma de Barcelona. Institución colaboradora: Instituto Catalán de Arqueología Clásica (ICAC).
- [Máster en Arqueología del Cuaternario y Evolución Humana](#).
- [Máster en 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); Muséum National d'Histoire Naturelle (Francia). Institución colaboradora: Instituto Catalán de Paleoecología Humana y Evolución Social (IPHES).
- [Máster en Enseñanza y Adquisición del Inglés como Lengua Extranjera / Segunda Lengua \(ILE/ISL\)](#).
- [Máster en Enseñanza de Lenguas: Español como Lengua Extranjera](#).
- [Máster en Comunicación Estratégica \(MASTERDEC\)](#).
- [Máster en Investigación Avanzada en Estudios Humanísticos](#).
- [Máster en Traducción Profesional Inglés-Español](#).
- [Máster en 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; Universidad Politécnica de Cataluña; Universitat Pompeu Fabra.
- [Máster en Identidad Europea Medieval](#). Universidades participantes: Universitat de Lleida (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat de Girona; Universidad de Murcia.
- [Máster en 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 en Música como Arte Interdisciplinario](#). Universidades participantes: Universitat de Barcelona (coordinadora); Universitat Rovira i Virgili; Escuela Superior de Música de Cataluña (ESMUC).

La Facultad de Letras es un **centro de enseñanza superior plural y dinámico, sólidamente implantado** i responde 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 (SIGC), demuestra su firme compromiso con la formación, la investigación y la transferencia de conocimientos. La facultad, según el U-Ranking, también acoge diferentes grados altamente valorados, que son referentes y destacan como los mejores puntuados dentro de sus ámbitos.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

El dinamismo de la Facultad de Letras y 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) organizadas por la propia facultad, por los diferentes departamentos y por los propios estudiantes contribuyendo a la difusión y a la dinamización cultural de las comarcas meridionales de Cataluña. Al mismo tiempo, la colaboración con las instituciones y entidades del entorno es constante. Es una facultad abierta a todo el mundo: lo demuestran los convenios Erasmus, los convenios con universidades americanas y los convenios con diferentes universidades de la República Popular de China.

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

La voluntad de la Facultad de Letras 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 Catalunya, 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

Web y redes sociales

Web: <http://www.fl.urv.cat/es/>

Twitter: <https://twitter.com/lletresURV>.

Instagram: <https://www.instagram.com/lletresurv/?hl=es>

Régimen jurídico

La Facultad de Letras se rige por su [Reglamento](#) y por el [Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili](#).

A todo aquello no contemplado en el Estatuto de la URV ni 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, de



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas;
y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público.

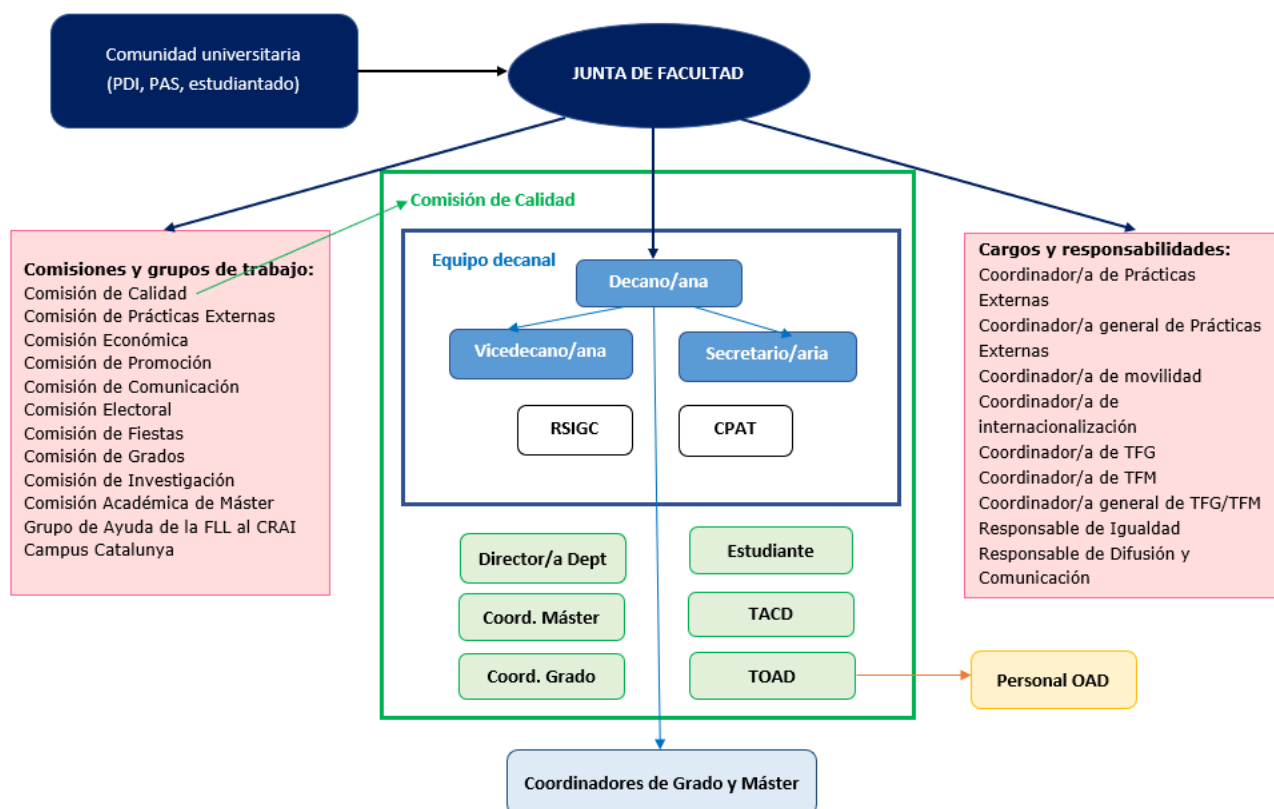


Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

3. ORGANITZACIÓ Y RESPONSABILIDADES

3.1. Estructura organizativa

La estructura organizativa de la Facultad de Letras (FLL) se describe mediante el siguiente organigrama:



3.2. Responsabilidades y funciones

Estatutariamente, la FLL se encarga de organizar las titulaciones y los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a obtener los títulos académicos oficiales de grado y máster. Sus funciones aparecen detalladas en el artículo 12 del Estatuto de la URV.

El Estatuto de la URV define, para los centros, los órganos colegiados y unipersonales de gobierno y representación. Otras normativas internas y externas definen otros órganos y cargos y responsabilidades académicas. Asimismo, la FLL, siguiendo su Reglamento, ha creado comisiones y grupos de trabajo específicos y el decano o decana, ha designado diferentes responsables y coordinadores o coordinadoras de acuerdo con los procesos del SIGC.

Elaborado por:
Decano

Revisado por:
Comisión de Calidad

Aprobado por:
Junta de la Facultad de Letras



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

a) Órgano colegiado de gobierno y representación

- **Junta de Facultad:** es el órgano colegiado de gobierno de la Facultad. Se encarga de escoger al decano o decana; aprobar líneas generales de actuación de la Facultad; aprobar las propuestas de nuevos enseñamientos de grado y posgrado, y el encargo docente; aprobar la organización del funcionamiento de los enseñamientos que tenga adscritos y la actividad del profesorado que imparta docencia; aprobar los programas de tutoría y seguimiento de los estudiantes; aprobar y cerrar el presupuesto de la Facultad; asignar recursos materiales en los departamentos; informar sobre las propuestas de los departamentos relativas al profesorado de la Facultad; constituir comisiones delegadas y otros órganos de asesoramiento o consulta; aprobar la vinculación del profesorado con la Facultad; rendir cuentas de la actividad de la Facultad; proponer al Consejo de Gobierno la aprobación del reglamento de la Facultad; aprobar la Política de Calidad de la Facultad; hacer el seguimiento de la calidad de la docencia, revisar la adecuación y hacer el seguimiento de la implantación de los planes de mejora de las titulaciones que tiene adscritas; y todas las otras funciones que le atribuya la legislación vigente.

Su descripción y funciones se encuentran en los artículos 39 y 40 del Estatuto de la URV.

b) Órganos unipersonales de gobierno y representación

- **Decano o decana:** su nombramiento corresponde al rector o rectora. Se encarga de representar al centro, dirigir y coordinar sus funciones y actividades; dirigir la gestión académica, administrativa y presupuestaria, y mantener informada periódicamente a la Junta de Facultad, a la que convoca, preside, ejecuta y hace cumplir sus acuerdos; proponer al rector el nombramiento o el 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 atribuye la legislación vigente.

Su descripción y funciones se encuentran en los artículos 54 y 55 del Estatuto de la URV.

- **Vicedecano o vicedecana:** su nombramiento corresponde al rector o rectora, a partir de la propuesta del decano o de la decana. Ejerce las funciones que este/a le encarga y asume accidentalmente sus funciones en caso de ausencia.

Su descripción y funciones se encuentran en el artículo 56 del Estatuto de la URV.

- **Secretario o secretaria:** su nombramiento corresponde al rector o rectora, a partir de la propuesta del decano o de la decana. Es la persona responsable de la fe pública



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

en el ámbito de la Facultad y ejerce las funciones inherentes al cargo de acuerdo con la Ley de régimen jurídico del sector público.

Su descripción y funciones se encuentran en el artículo 58 del Estatuto de la URV.

- **Coordinador o coordinadora de grado o máster:** su nombramiento corresponde al rector o rectora, a partir de la propuesta del decano o de la decana. Se encarga de la organización académica de la titulación, de la coordinación de los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo, y del seguimiento de la calidad docente y del plan de mejora de la titulación. Un mismo docente puede coordinar más de una titulación y ejercer otras funciones que el decano o la decana o el director o la directora de la escuela le encargue.

Su descripción y funciones se encuentran en el artículo 57 del Estatuto de la URV.

El decano o la decana, el vicedecano o la vicedecana y el secretario o la secretaria constituyen el **equipo decanal** de la Facultad. El técnico o la técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato y el técnico o la técnica de apoyo a la calidad docente asisten, con voz y sin voto, a las reuniones del equipo decanal cuando así lo determina el decano o la decana.

El equipo decanal, como máximo responsable de la garantía de la calidad, tiene las siguientes funciones:

- ✓ Verificar la planificación del SIGC de la Facultad, de manera se asegure del cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SIGC, de la Política i de los objetivos de la calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y de certificación correspondiente.
- ✓ Recibir, y en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales y realizar el seguimiento de su ejecución.
- ✓ Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos de los cuales es responsable a través de indicadores asociados a estos.
- ✓ 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 los 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.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

c) Otros órganos, cargos y responsables

c.1) La *Normativa de Docencia de la URV* establece y define la siguiente figura como responsable de los **másteres universitarios**:

- **Comisión Académica de Máster (CAM):** es nombrada por la Junta de Facultad y la preside el coordinador o la coordinadora del máster. Sus funciones son:
 - ✓ Asistir al coordinador o a la 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 los créditos.
 - ✓ Establecer criterios de evaluación y resolver los 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.

c.2) El decano o la decana, de acuerdo con la *Normativa de Docencia de la URV*, establece las siguientes estructuras/órganos relacionados con la **calidad**:

- **Responsable del SIGC.** Su nombramiento corresponde al decano o a la decana. Sus funciones son:
 - ✓ Garantizar la implantación, el mantenimiento y la revisión periódica del SIGC.
 - ✓ Asegurarse que se establecen, se implantan 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.
 - ✓ Cualquier otra función que le encargue/asigne el decano o la decana del centro.
- **Comisión de Calidad de la FLL.** Es el órgano de la Facultad que vela por el seguimiento y la evaluación tanto de la implantación del SIGC como de la evaluación continua de su funcionamiento y de su rendimiento. Dentro de sus funciones se encuentra:
 - ✓ Informar a la dirección del centro y al resto de la comunidad universitaria del centro respecto a su política y objetivos de calidad.
 - ✓ Hacer el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores que se le asocian.
 - ✓ Supervisar los planes de mejora derivados del seguimiento y de la evaluación del SIGC, así como implantar las propuestas de mejora.

El curso 2018-2019 se modifica la composición de la Comisión de Calidad de la FLL y el curso 2021-22 se hace la última actualización de los miembros que la componen.

La Comisión de Calidad de la FLL está formada por:

- El o la responsable del SIGC, que la preside.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- El decano o la decana.
- El vicedecano o la vicedecana.
- El secretario o la secretaria del centro.
- Un coordinador o una coordinadora de grado, designado por la Junta de Facultad.
- Un coordinador o coordinadora de máster, designado por la Junta de Facultad.
- Un director o una directora de departamento, designado por la Junta de Facultad.
- El técnico o la técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato.
- El técnico o la técnica de Apoyo a la calidad docente, que ejerce como secretaria técnica.
- Un o una estudiante, designado por la Junta de Facultad.

• **Responsable de proceso (Propietario/Gestor).** Sus funciones son:

- ✓ Velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en el proceso del que es responsable.
- ✓ 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 por el control del proceso.
- ✓ Establecer las evidencias y registros que se tienen que recoger y definir la forma de conservación.
- ✓ Mejorar continuamente el proceso del que es responsable.

c.3) Cargos y responsabilidades de la Facultad:

• **Coordinador o coordinadora del Plan de Acción Tutorial de grado.** Se encarga de gestionar la orientación al estudiante de la FLL y del desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) de los grados que coordina. Sus funciones son:

- ✓ Definir y revisar el PAT de la FLL.
- ✓ Preparar y actualizar todo el material relacionado con el PAT.
- ✓ Coordinar a los coordinadores y a las coordinadoras de grado respecto a las dificultades que se detecten en cada titulación y posibles soluciones.
- ✓ Coordinar y colaborar con el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) en las acciones de orientación a los tutores/as académicos.
- ✓ Coordinar y colaborar con la Oficina del Estudiante en las acciones de orientación profesional destinadas al estudiante de la FLL.
- ✓ 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 del estudiantado de la FLL.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Coordinar el plan de abandono de la Facultad.
- ✓ Es el propietario-gestor o propietaria-gestora de la ficha de proceso PR-FLL-013 "Orientación al estudiante".
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le asigne el decano o la decana de la FLL.

• **Coordinador o coordinadora de prácticas externas.** Se encarga de la gestión de las prácticas externas curriculares de la titulación que coordina. Sus funciones son:

- ✓ Velar por la calidad de las prácticas externas curriculares de los estudiantes de la titulación 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.
- ✓ 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 una plaza de prácticas.
- ✓ Gestionar, con la ayuda 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 titulación correspondiente.
- ✓ Colaborar, si es necesario, en la revisión del proceso PR-FLL-010 "Gestión de las prácticas externas curriculares".
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le asigne el decano o la decana de la FLL.

• **Coordinador o coordinadora general de prácticas externas de la FLL.** Es el presidente o la presidenta de la Comisión de Prácticas Externas de la FLL. Sus funciones son:

- ✓ Coordinar a los coordinadores y a las coordinadoras de prácticas externas de las diferentes titulaciones de la FLL.
- ✓ 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.
- ✓ Es el propietario-gestor o propietaria-gestora de la ficha de proceso PR-FLL-010 "Gestión de las prácticas externas curriculares".
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le asigne el decano o la decana de la FLL.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- **Coordinador o coordinadora de movilidad.** Se encarga de gestionar los programas de movilidad relacionados con la titulación que coordina. Sus funciones son:
 - ✓ Definir la oferta académica abierta a los estudiantes de movilidad.
 - ✓ Definir los criterios de admisión y de selección de candidatos (de entrada y de salida).
 - ✓ Velar por que la información del centro que se ofrece a los estudiantes de movilidad sea adecuada y suficiente.
 - ✓ Atender a los estudiantes que participan en los programas de movilidad.
 - ✓ Seleccionar a los estudiantes en el marco de programas de movilidad (entrada y salida).
 - ✓ Responder a las necesidades de orientación académica de los estudiantes de movilidad.
 - ✓ Supervisar los acuerdos académicos de los estudiantes.
 - ✓ Hacer llegar la documentación a los estudiantes que vienen o a las instituciones de procedencia.
 - ✓ Resolver las incidencias que se produzcan (renuncias, ampliaciones, reducciones, etc.)
 - ✓ Resolver sobre reconocimiento académico de las actividades superadas durante la movilidad.
 - ✓ Firmar las actas de las asignaturas matriculadas en concepto de movilidad.
 - ✓ Asumir cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le asignen los órganos de gobierno de la URV.

- **Coordinador o coordinadora de internacionalización de la FLL.** 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 FLL.
 - ✓ Ser la persona de referencia del centro en materia de internacionalización y enlace con el vicerrectorado competente.
 - ✓ Representar la Facultad en la Comisión de Internacionalización de la URV e informar de los acuerdos que se tomen en las reuniones al equipo decanal y a la Junta de Facultad.
 - ✓ Plantear propuestas de mejoras al equipo decanal en el ámbito de la internacionalización y hacer el seguimiento de estas.
 - ✓ Asumir cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le asignen los órganos de gobierno de la URV.

- **Coordinador o coordinadora del Trabajo de Fin de Grado (TFG).** Se encarga de garantizar el correcto funcionamiento de la organización del TFG de su titulación. Sus funciones son:
 - ✓ Coordinar y revisar el proceso del TFG de su titulación.
 - ✓ Preparar y actualizar el material relacionado con el TFG y hacer su difusión correspondiente.
 - ✓ Elaborar la guía docente y publicar el plan de trabajo del TFG.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Gestionar la asignación del ámbito y de tutores o tutoras del TFG del estudiantado.
 - ✓ Establecer el calendario del TFG.
 - ✓ Informar al estudiantado de todo aquello referente a la asignación del ámbito, del tutor o tutora, calendario, horarios de defensa del TFG y de cualquier otra información de interés.
 - ✓ Rellenar y firmar las actas del TFG de la titulación 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 coordinadora del Trabajo de Fin de Máster (TFM).** Se encarga de garantizar el correcto funcionamiento de la organización del TFM de su titulación. Sus funciones son:
- ✓ Coordinar y revisar el proceso del TFM de su titulación.
 - ✓ 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 o tutoras de TFM a los estudiantes.
 - ✓ Informar a los tutores y tutoras de TFM de los estudiantes que se les haya asignado para tutorizar.
 - ✓ Establecer el calendario del TFM.
 - ✓ Designar a los miembros de los tribunales 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, del tutor o tutora, calendario, horarios de defensa del TFM y de cualquier otra información de interés.
 - ✓ Rellenar y firmar las actas del TFM de la titulación 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 FLL.** Se encarga de coordinar los diferentes coordinadores de TFG y TFM del centro. Sus funciones son:
- ✓ Coordinar a los coordinadores de TFG y TFM de las diferentes titulaciones de la FLL.
 - ✓ Es el propietario-gestor o propietaria-gestora de la ficha de proceso PR-FLL-019 "Gestión del Trabajo de Fin de Grado/Trabajo de Fin de Máster".
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le asignen el decano o la decana de la FLL.
- **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.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Promover la formación, la investigación y la docencia en materia de igualdad.
- ✓ Hacer un informe anual sobre la situación en el seno de la Facultad y hacerlo llegar a la Unidad de Igualdad de la URV.
- ✓ Colaborar con la Unidad de 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 asignen el decano o la decana de la FLL.

- **Responsable de Difusión y Comunicación.** Se encarga de la coordinación de la difusión y de la 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 tareas de promoción.
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le asignen el decano o la decana de la FLL.

c.4) Finalmente, la FLL ha constituido también diferentes **comisiones y grupos de trabajo** para llevar a cabo su actividad, desarrollando aquello establecido en su reglamento:

- **Comisión de Prácticas Académicas Externas.** Esta comisión trata los aspectos relacionados con el funcionamiento de la gestión de prácticas académicas externas del estudiantado de la FLL, establece procesos comunes, y comparte experiencias y/o buenas prácticas. Sus funciones son:

- ✓ Proponer las modificaciones de la Guía de gestión de prácticas de la FLL.
- ✓ Revisar los modelos de documentación de las prácticas académicas externas propios de la FLL y aprobar la modificación.
- ✓ Analizar si ha ofertas de prácticas académicas externas que encajen en el Programa de Aprendizaje y Servicios de la URV.
- ✓ Promover las políticas coordinadas de promoción, mejora de la calidad y evaluación de las prácticas externas de las titulaciones de la FLL.

Está formada por el coordinador o coordinadora general de prácticas académicas externas de la FLL que la presida, por los coordinadores de prácticas externas de las diferentes titulaciones, y un representante de la Oficina de Apoyo al Decanato.

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

El presidente o presidenta de la Comisión Económica es el propietario-gestor o propietaria-gestora de la ficha de proceso PR-FLL-017 "Gestión de los recursos materiales y servicios (FLL)".



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Está formada por el decano o decana o miembro del equipo decanal en el que delegue quien la presida, un profesor o profesora representante en cada uno de los departamentos adscritos al centro, el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato y un o una estudiante.

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

Está formada por un miembro del equipo decanal que la preside, el presidente o presidenta del CAMU de la FLL, un profesor o profesora representante en cada uno de los grados adscritos al centro y el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato.

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

Está formada por el decano o decana, el o la responsable de Difusión y Comunicación que la preside, el presidente o presidenta de la Comisión de Promoción, el presidente o presidenta de la CAMU de la FLL, el coordinador o coordinadora de Internacionalización, profesorado del Departamento de Estudios de Comunicación y el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato.

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

Está formada por el vicedecano o vicedecana que la preside, por el secretario o secretaria de la facultad, un profesor o profesora, el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato y un o una estudiante.

- **Comisión de Fiestas.** Su función es dinamizar y organizar actos en el marco de las celebraciones de la Facultad de Letras.

Está formada por un miembro del equipo decanal que la preside, el presidente o presidenta de la Comisión de Promoción, el o la responsable de Difusión y Comunicación, profesorado representativo de las diferentes titulaciones adscritas al centro, estudiantes y el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato.

- **Comisión de Grados.** Esta comisión trata diversos aspectos relacionados con el funcionamiento de los grados adscritos al centro, establece procesos comunes y comparte experiencias y/o buenas prácticas

Está formada por el decano o decana, por los coordinadores de los grados adscritos al centro y el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- **Comisión de Investigación.** Esta comisión tiene la función de velar por el apoyo a la investigación en la Facultad y por conocer y divulgar la tarea investigadora del centro.

Está formada por el decano o decana, por un profesor o profesora representante de cada uno de los departamentos adscritos al centro y el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato.

- **Comisión Académica de Másteres Universitarios (CAMU).** Esta comisión trata diversos aspectos relacionados con el funcionamiento de los másteres de la FLL, establece procesos comunes, y comparte experiencias y/o buenas prácticas.

Es el propietario-gestor o propietaria-gestora de la ficha de proceso PR-FLL-014 "Definición del perfil de ingreso, captación, acceso, admisión, matrícula y acogida de los estudiantes de máster".

Está formada por el decano o decana, por los coordinadores de máster adscritos al centro y el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato.

- **Grupo de Apoyo de la FLL 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 por que estén satisfechas las necesidades e intereses de la comunidad de usuarios de la Facultad de Letras.

Está formada por el coordinador o coordinadora del CRAI y un profesor o profesora representante en cada uno de los departamentos adscritos al centro.

d) Unidad de la Facultad de Letras

d.1) Oficina de Apoyo al Decanato (OAD)

La OAD apoya la gestión del decanato en el ámbito de la programación académica, la gestión presupuestaria, la calidad, la organización y la administración de la Facultad, así como las relaciones y la proyección exterior. Sus funciones principales en relación con el centro son:

- ✓ Apoyo al equipo decanal y a los órganos colegiados de la Facultad.
- ✓ Gestión y difusión del plan de ordenación académica (POA) de las titulaciones adscritas, en relación con los itinerarios, horarios y aularios.
- ✓ Elaboración de la Guía Docente de los apartados del centro.
- ✓ Elaboración de memorias, guías, reglamentos y protocolos de centro.
- ✓ Gestión de los espacios propios.
- ✓ Gestión del presupuesto y del inventario patrimonial.
- ✓ Apoyo a las acciones de promoción y de proyección exterior.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Apoyo técnico, logístico o administrativo en los actos institucionales organizados por la comunidad universitaria de la Facultad.
- ✓ Gestión de programas de prácticas externas con estudiantes asignados al centro.
- ✓ Apoyo en la gestión de las prácticas externas.
- ✓ Gestión de los procesos electorales, también de los departamentos adscritos, y apoyo a los de ámbito general.
- ✓ Gestión de los convenios entre facultades y otras instituciones y seguimiento de estos.
- ✓ Apoyo en la gestión, seguimiento y cierre del Contrato-Programa entre la URV y la Facultad.
- ✓ Apoyo en el seguimiento de los objetivos de calidad de la Facultad.
- ✓ Apoyo en la coordinación de la movilidad.
- ✓ Mantenimiento y actualización de la página web.
- ✓ Gestión y elaboración documental de procesos administrativos.
- ✓ Apoyo logístico en el desarrollo de la actividad docente del profesorado.
- ✓ Atención a los usuarios.

El o la **técnico o técnica de apoyo a la calidad docente (TACD)** de la OAD tiene las siguientes funciones:

- ✓ Colaborar en el diseño, programación e implantación de nuevas propuestas de grados y másteres.
- ✓ Apoyo técnico en los procesos de verificación, seguimiento, modificación y acreditación de las titulaciones adscritas a la Facultad.
- ✓ Seguimiento de todo el proceso de documentación del desarrollo y evaluación de los diferentes programas formativos y especialmente del proceso de evaluación del aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Apoyo al equipo decanal en el proceso de garantizar la calidad de las titulaciones de los que son responsables y en el desarrollo de instrumentos de calidad.
- ✓ Desarrollo de estudios para documentar los procesos relacionados con la calidad institucional.
- ✓ Apoyo en la elaboración de las guías docentes de las asignaturas adscritas en el centro y revisarlas.
- ✓ Apoyo en el desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) en coordinación con la subunidad del modelo docente del Gabinete de Programación y Calidad.
- ✓ Apoyo en la implantación, seguimiento, mejora y evaluación del SIGC.
- ✓ Apoyo en el seguimiento de los objetivos de calidad de la Facultad.
- ✓ Actualización de la información del SIGC en la web del centro.

La OAD incluye el técnico o técnica de la Oficina de Apoyo al Decanato (TOAD), el o la TACD y el personal administrativo.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

e) Unidades de apoyo

e1) Secretaría de Gestión Académica del campus Catalunya

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

Sus funciones, que constan en la ficha de unidad, son:

Transversales:

- ✓ Informar y asesorar al alumnado y a los usuarios externos del ámbito propio de actuación.
- ✓ Apoyar a los órganos de gobierno del centro o del equipo de dirección del campus y asesorarlos.
- ✓ Gestionar y ejecutar los trámites administrativos del ámbito de actuación.
- ✓ Colaborar con el Servicio de Gestión Académica en la revisión de las normativas de su ámbito de competencia y en la mejora de los procedimientos de gestión.
- ✓ Contribuir a desarrollar los programas informáticos institucionales del ámbito de actuación.
- ✓ Implementar y mantener la gestión por procesos, la carta de servicios y los sistemas de gestión de la calidad.
- ✓ Atender a los requerimientos de las diferentes auditorias, órganos de intervención, etc.
- ✓ Mantener y actualizar la página web y otros servicios virtuales de acuerdo con el área de competencia.

Gestión de Admisión y Matrícula:

- ✓ Organizar, gestionar y ejecutar la matrícula de las titulaciones oficiales adscritas al campus.
- ✓ Gestionar la admisión de los candidatos a los másteres universitarios.
- ✓ Gestionar el acceso y la admisión por traslado, cambio de grado y convalidación de estudios extranjeros.
- ✓ Analizar la gestión de la matrícula y preparar las mejoras de la nueva campaña, junto al Servicio de Gestión Académica.

Gestión de Expedientes y Títulos:

- ✓ Gestionar y custodiar los expedientes del alumnado y la documentación académica propia del ámbito de actuación.
- ✓ Gestionar las convocatorias y las actas de cualificación académicas del proceso de evaluación, y hacer su seguimiento.
- ✓ Verificar y expedir títulos universitarios, SET y certificados académicos relacionados con las titulaciones vinculadas al campus.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Apoyar la coordinación de las gestiones y trámites referentes a la movilidad IN-OUT.

e.2) Oficina Logística de campus Catalunya

La Oficina Logística de campus Catalunya (OLC) es la estructura encargada de dar apoyo logístico a los centros, departamentos y otras unidades que hay en el campus Catalunya, así como a todos sus usuarios. Es, por tanto, la unidad responsable de gestionar adecuadamente los recursos y las infraestructuras de uso compartido necesarios para apoyar a la docencia y a la investigación.

Los servicios que ofrece la OLC se organizan de acuerdo con los siguientes ámbitos de funcionamiento:

- ✓ Gestión y reserva de espacios comunes del campus.
- ✓ Atención Multimedia.
- ✓ Canalización de incidencias de funcionamiento y mantenimiento de instalaciones.
- ✓ Punto de Registro Auxiliar.
- ✓ Servicios de Consejería.

e.2.1) Atención Multimedia del campus Catalunya

El agente multimedia del campus Catalunya tiene como principales funciones:

- ✓ Mantenimiento del equipo informático, audiovisual y de videoconferencia de las aulas de uso común del campus.
- ✓ Apoyo a actos que utilizan la infraestructura informática y audiovisual del campus.
- ✓ Apoyo a las actuaciones de mejora de la infraestructura informática y audiovisual del campus.
- ✓ Apoyo a la OAD en la gestión del inventario del equipo informático y audiovisual.
- ✓ Resolución de incidencias de las diferentes unidades del centro, tanto informáticas como audiovisuales y de telefonía.
- ✓ Resolución de las incidencias multimedia en las aulas de uso común del campus.
- ✓ Participación en actuaciones gestionadas por el servicio de informática (despliegues PREI, apoyo en la implantación de la firma digital, del dominio, etc.)
- ✓ Coordinación técnica con los proveedores externos de servicios multimedia.
- ✓ Coordinación técnica juntamente con la SRed en la preparación y ejecución de las actuaciones de equipo docente de centro y del campus.

e.2.2) Consejería

La consejería apoya 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 coordinador de servicios auxiliares se encarga de:

Elaborado por:
Decano

Revisado por:
Comisión de Calidad

Aprobado por:
Junta de la Facultad de Letras



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Detectar y/o canalizar incidencias de funcionamiento y mantenimiento.
- ✓ Garantizar el buen funcionamiento y la eficiencia en la gestión de incidencias y requisitos en el ámbito del mantenimiento de instalaciones y edificios del campus.
- ✓ Gestionar el estado de conservación y mantenimiento de todos los espacios, infraestructuras y equipo del centro con el apoyo de las aplicaciones informáticas de gestión que se establezcan.
- ✓ Gestionar las incidencias de seguridad del campus y las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo que llevan a cabo en el campus las empresas externas de mantenimiento, en coordinación con el técnico de campus del Servicio de Recursos Materiales.
- ✓ Gestionar todas las actuaciones que se lleven a cabo en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, en coordinación con la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales.

e.3) Gabinete de Programación y Calidad

El Gabinete de Programación y Calidad (GPC) apoya el proceso de implantación y seguimiento del SIGC en la Facultad, aportando la documentación genérica del SIGC, colaborando en su revisión y en su seguimiento. Y junto al Gabinete del Rector o Rectora aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para el análisis continuo de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en las correspondientes fichas de 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 FLL ha tenido en cuenta, al menos, los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad:** la FLL 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 (EEES).
- **Publicidad, transparencia y participación:** la FLL difunde su SIGC, además de los informes y resultados que se generan, para facilitar el acceso a todos los grupos de interés y hace posible la participación.

4.1. Alcance y exclusiones

El SIGC de la FLL comprende las actividades de todas sus titulaciones 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 relacionados 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 técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS).
- El equipo decanal.
- Los coordinadores de grado y máster.
- Los titulados.
- Los futuros y futuras 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, así como se mide su satisfacción y se le rinde cuentas.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.3. Enfoque basado en procesos

La FLL ha documentado, ha implantado y mantiene un SIGC en el ámbito de la docencia con la finalidad de asegurar la satisfacción de sus agentes de interés y mejorar continuamente los servicios que ofrecen.

Con esta finalidad, se realizado 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 en los diferentes agentes de interés, y por 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 los procesos.
- Hacer el seguimiento, la medida y el análisis de estos procesos.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para adquirir los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.3.1. Mapa de procesos

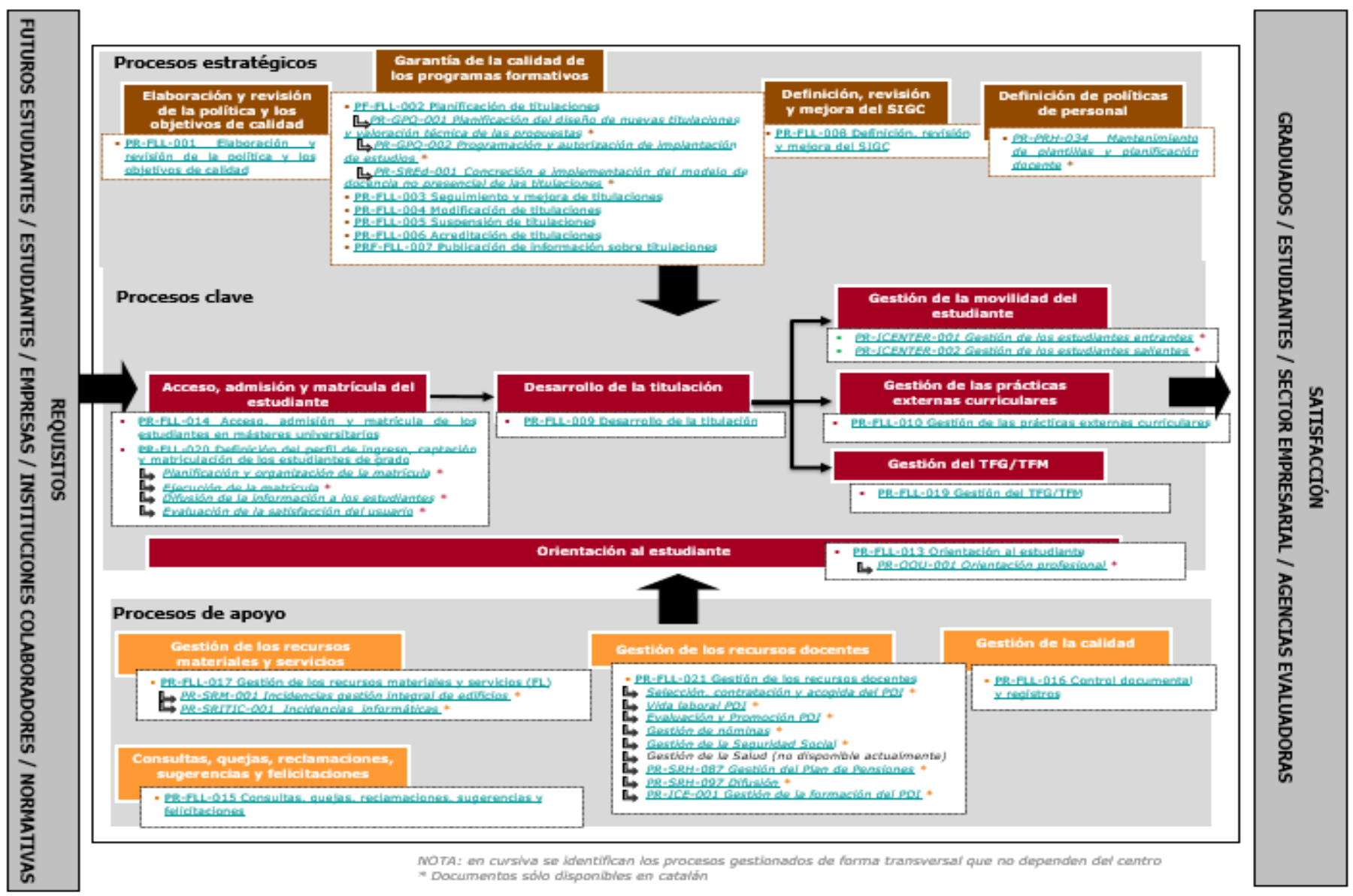
El SIGC se describe en este Manual y se aplica a los procesos representantes en el mapa de procesos, el cual/que se identifica en función de su tipología, así como por las interacciones entre ellos.

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 a 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 FLL está conformado por procesos de los que la Facultad es la propietaria y procesos que son propiedad de otras unidades de la URV.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada





Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Procesos estratégicos	Elaboración y revisión de la política y de los objetivos de calidad	PR-FLL-001	Elaboración y revisión de la política y de 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	Acreditaciones de titulaciones
		PR-FLL-007	Publicación de información sobre titulaciones
		PR-GPQ-001	Planificación del diseño de nuevas titulaciones y valoración técnica de las propuestas
Procesos clave		PR-GPQ-002	Programación y autorización de implantación de estudios
		PR-SREd-001	Concreción e implementación del modelo de docencia no presencial de les 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 plantillas y planificación docente
	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR-FLL-014	Definición del perfil de ingreso, captación, admisión, matrícula y acogida de los estudiantes de máster
		PR-FLL-020	Definición del perfil de ingreso, captación, matrícula y acogida 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 las titulaciones	PR-FLL-009	Desarrollo de las titulaciones
	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 les prácticas externas curriculares
	Orientación al estudiante	PR-FLL-013	Orientación al estudiante
		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 de 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	Designación de funcionarios
	PR-SRH-039	Contratación de PDI laboral
	PR-SRH-040	Modificación de contratación de PDI laboral
	PR-SRH-007	Gestión del carné 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 investigación
	PR-SRH-058	Evaluación PDI tramos de gestión
	PR-SRH-059	Evaluación para la renovación 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	Pacte 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 compatibilidades
	PR-SRH-044	Reconocimiento de servicios previos
	PR-SRH-045	Permisos, períodos sabáticos y situaciones administrativas del PDI
	PR-SRH-048	Ceses
	PR-SRH-049	Plan de jubilaciones
	PR-SRH-050	Cargos y dimensionado de cargos de posgrado
	PR-SRH-051	Encargos de Rector/prestaciones de servicios (ER/PS)
	PR-SRH-052	Certificaciones



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

	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 es necesario, su diagrama de flujo y los anexos correspondientes a la 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, por ejemplo, las normativas.

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

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

Para garantizar 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 alineamiento de la política y los objetivos de calidad de la FLL con los de la URV, el Manual de calidad y las fichas de procesos están disponibles en la web de la Facultad en el apartado de [Calidad](#).

4.4.2. Control de los registros

Los registros son la evidencia objetiva de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

El proceso PR-FLL-016 "Control documental y registros" describe las actividades para el control, conservación y eliminación de los registros del SIGC.

Para 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 se hace constar en la ficha del proceso.

Para recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte electrónico, la FLL pone a disposición de las diferentes unidades y de los usuarios un sistema de gestión de contenidos a través de un espacio seguro y de colaboración de Microsoft Teams, vinculado con el aplicativo SharePoint, que permite almacenar, organizar y compartir documentación. El acceso a las diferentes carpetas de este está restringido, de manera que solo el personal autorizado puede acceder.

Para reducir el riesgo de pérdida de información se hace una copia de seguridad de los documentos de este espacio que permite recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros.

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

4.5.2. Compromiso de la dirección de la FLL

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

Los compromisos del decano o decana en relación con el SIGC son:

- ✓ Potenciar la sensibilización de todo el PDI y PTGAS para conseguir aumentar la satisfacción de los agentes de interés, promoviendo la mejora continua.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Hacer difusión de la Política de calidad y de los objetivos de calidad, potenciando que los trabajadores participen directamente en su definición y en la 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 establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios del SIGC.
- ✓ Designar un o una responsable del SIGC.

4.6. Planificación del SIGC

4.6.1. Política de Calidad

La FLL quiere convertirse en un centro educativo de referencia, tanto a nivel nacional como internacional, reconocida por la su docencia, por sus proyectos de investigación, su vinculación con el sistema productivo y social, y por la difusión de los resultados de investigación, en los ámbitos de las Artes y Humanidades y de las Ciencias Sociales y Jurídicas. 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 EEES, la FLL 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 Facultad. El equipo decanal de la FLL 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 en 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.

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.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

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 como objetivo establecer la sistemática para la definición, revisión 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 FLL dispone de diversos canales de comunicación (web, correo electrónico, teléfono, buzón de sugerencias, visitas presenciales, Twitter, Instagram), con los siguientes objetivos:

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

Teléfono	977 55 88 64
Página web	http://www.fll.urv.cat/es/
Correo electrónico	osd.fll@urv.cat
Correo postal	Facultad de Letras Avenida Catalunya, 35 Edificio D2, 1.ª planta 43002 Tarragona
Buzón de sugerencias	http://www.fll.urv.cat/es/contacto/
Twitter	https://twitter.com/lletresURV
Instagram	https://www.instagram.com/lletresurv/?hl=es

La comunicación interna se realiza a través de:

- Reuniones de coordinación y seguimiento.
- Comunicados vía correo electrónico.

4.8. Gestión de los recursos

El equipo decanal de la FLL debe determinar los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el SIGC y para hacer aumentar la satisfacción de los usuarios.

4.8.1. Recursos humanos

El equipo decanal de la FLL se asegura de que todas las personas que integran la FLL y que participan activamente en tareas que afectan a la calidad del servicio sean



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

competentes sumando, en la base de la educación que han recibido, la formación, las habilidades prácticas y la experiencia profesional.

Los colectivos que integran el personal de la FLL son:

- **Personal docente e investigador (PDI).** El PDI 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 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 desarrollan la legislación general que regula la función pública. El PAS 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. Para los dos colectivos se dispone de un Manual de estructura 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 FLL, se controlan, revisan y mantienen desde el Servicio de Recursos Humanos (SRH).

4.8.2. Formación

Con el fin de capacitar al personal e incrementar sus competencias genéricas y básicas, así como para obtener la implicación del personal para la mejora de la calidad, la URV establece anualmente un Plan de Formación, de acuerdo con las necesidades, en el que se establece la manera en que la FLL 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 unidades de la URV y se controlan, revisan y mantienen desde el SRH, en el caso del PAS, y desde el ICE, en el caso del PDI.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.8.3. Ambiente de trabajo

El equipo decanal de la FLL es responsable de determinar y de favorecer el ambiente de trabajo necesario para prestar un servicio que satisfaga los requisitos y las necesidades de los estudiantes y del personal. Velará, también, por que el espacio físico de desarrollo de la actividad sea adecuado en cuanto a su capacidad, así como en cuanto al estado de las instalaciones, del equipo 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 (SRM) es la unidad responsable de las infraestructuras (edificios y campus) y de los servicios generales contratados para la URV. Así, por un lado, gestiona la construcción y/o remodelación de los edificios e instalaciones generales de la URV y, por el otro, se encarga de los pliegos de las licitaciones y de realizar 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, y 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 niveles locales y para atender las especificidades 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 presidente o presidenta 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".

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:



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- a) Medios que la Universidad pone al servicio de los usuarios y que pueden ser utilizados a través del *hardware* propiedad de la URV o bien mediante acceso remoto: correo electrónico, Campus Virtual, u otros servicios de red, a los cuales 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 cualquiera 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 permitan el acceso a la red ofrecidos por la URV, tanto a través de redes con hilo como sin hilo, aunque se acceda a estos mediante aparatos que no sean de titularidad de la URV.

El Servicio de Recursos Informáticos y TIC (SRITIC) tiene la misión de gestionar los sistemas de información, la infraestructura y los servicios de comunicaciones de la URV, dar soporte técnico 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 equipo 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 Servicio de Atención de Usuarios llamado SAU, que depende del SRITIC.

En relación con el *software* que se emplea para el normal desarrollo de las funciones administrativas, docentes e investigadoras, y para asegurar su buen funcionamiento, se tiene contratado el servicio para el mantenimiento, actualizaciones de versiones y derechos de uso de licencia, así como el refuerzo y el mantenimiento del *software*.

Las posibles incidencias del ámbito informático se tramitan según lo descrito en el proceso PR-SRITIC-001 "Incidencias informáticas".

4.8.5. Adquisición de bienes y servicios

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



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Los procedimientos de compra a seguir según la cuantía 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 material y servicios (centro)”.

4.9. Desarrollo de las titulaciones

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

La FLL 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 las titulaciones.

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 rendir/rendición de cuentas de las titulaciones de la FLL y su SIGC.

El sistema de indicadores está sustentado 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.

La FLL 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,



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

se hace el seguimiento de la información relativa a la percepción de los agentes de interés en cuanto al cumplimiento de sus requisitos, mediante la evaluación de los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan. La gestión de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones queda definida en el proceso PR-FLL-015 "Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (CQRSF)".

4.11. Información pública y rendición de cuentas

La FLL 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 acontecimientos de la vida universitaria, así como la información relativa a la Facultad (composición de comisiones, actas...), la información relacionada con el SIGC y con los principales resultados.
- El informe que el decano o decana presenta en cada Junta de Facultad.
- Todos los documentos asociados a la gestión de la calidad y a la planificación estratégica de tareas dentro del centro son debatidos con el equipo decanal y/o en la Comisión de Calidad y presentados en la Junta de Facultad para su aprobación final. Además, todos estos documentos también se hacen llegar al GPC de la URV para su conocimiento y análisis.
- La participación en los órganos de gobierno 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 la rendición de cuentas.

Para la rendición de cuentas externa, la FLL 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 autoinformes de acreditación, los informes de evaluación externa y los principales indicadores de las titulaciones que se imparten e información del profesorado.

La FLL publica los informes de seguimiento de titulaciones y autoinformes de acreditación 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 en 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 y de 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 y mejora de titulaciones			X	X			X	
Modificación de titulaciones			X					
Suspensión de titulaciones			X					
Definición del perfil de ingreso, captación, matrícula y acogida de los estudiantes de grado				X				
Definición del perfil de ingreso, captación, acceso, admisión, matrícula y acogida de los estudiantes de máster				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 estudiante				X				
Orientación profesional				X				
Gestión del trabajo de fin de grado/de fin de máster				X				
Desarrollo de las titulaciones				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



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MANUAL DE CALIDAD

FACULTAD DE LETRAS

Revisión: 6.0.

Fecha: 18/03/2025

Página: 43 de 43

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 les prácticas externes curriculares				X				
Gestión de les 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 registres	X							
Definición, revisión y mejora del SIGC	X							

Directriz 0. Aspectos generales del SIGC

Directriz 1. Política i Objetivos de Calidad

Directriz 2. Diseño de la oferta formativa

Directriz 3. Desarrollo de las titulaciones

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