

UNIVERSITAT  
ROVIRA I VIRGILI



UNIVERSITAT  
ROVIRA I VIRGILI

# EL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) DE LA FACULTAT DE LLETRES

Desembre 2021



UNIVERSITAT  
ROVIRA I VIRGILI  
Facultat de Lletres

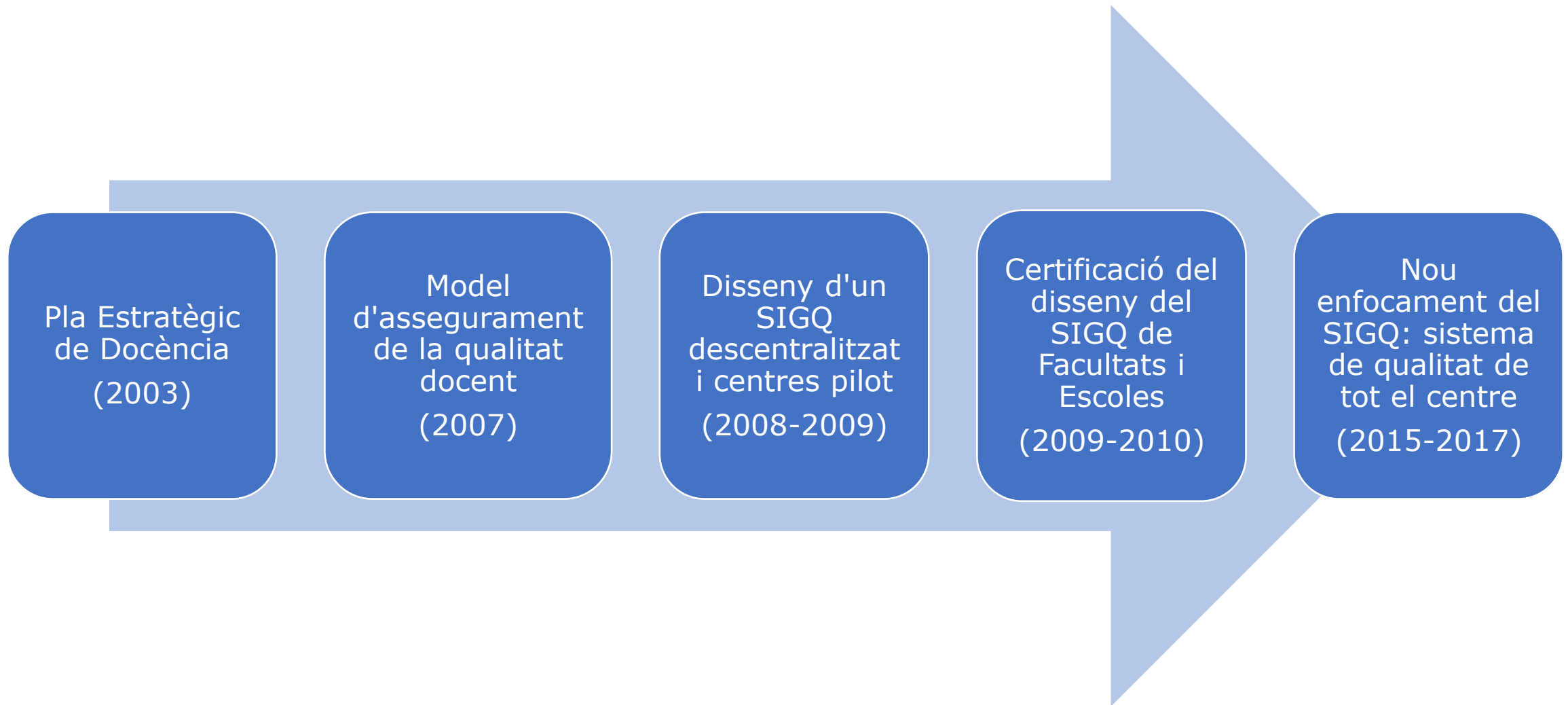


# 1. LA GARANTIA DE LA QUALITAT A LA URV

- ▶ La URV ha apostat des dels seus inicis per la **qualitat** i la **millora contínua** com a eixos vertebradors de la seva **estratègia**, i com a **fet diferencial** i **característica comuna** de les seves activitats
- ▶ Per a promoure el desenvolupament d'una **cultura de la qualitat**, la URV estableix formalment la seva **política de qualitat**, que està alineada amb **la missió, la visió i els valors** de la institució recollits al seu Estatut.
- ▶ L'actual [Política de Qualitat de la URV](#) es va aprovar al Claustre Universitari del 14/07/2020



## 2. EVOLUCIÓ DEL DISSENY DEL SIGQ MARC DE LA URV



# 3. ORÍGENS DEL SIGQ DE LA FACULTAT DE LLETRES



Constitució d'una primera Comissió de qualitat (2004)



Definició i aprovació de la primera versió de la Política de qualitat (2009)



Disseny del SIGQ: elaboració del Manual de qualitat i els processos (2009-2010)

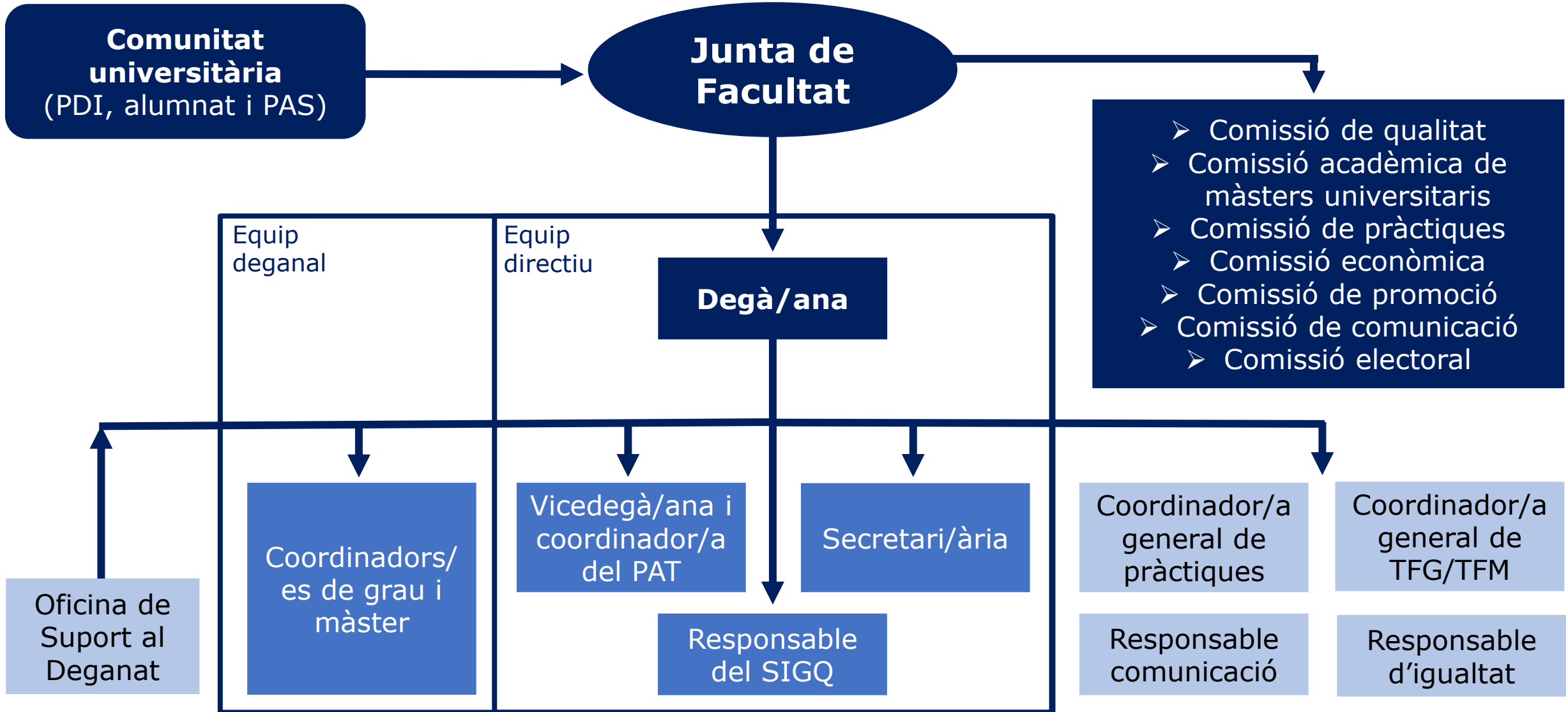


Avaluació positiva del disseny del SIGQ al programa AUDIT (2010)

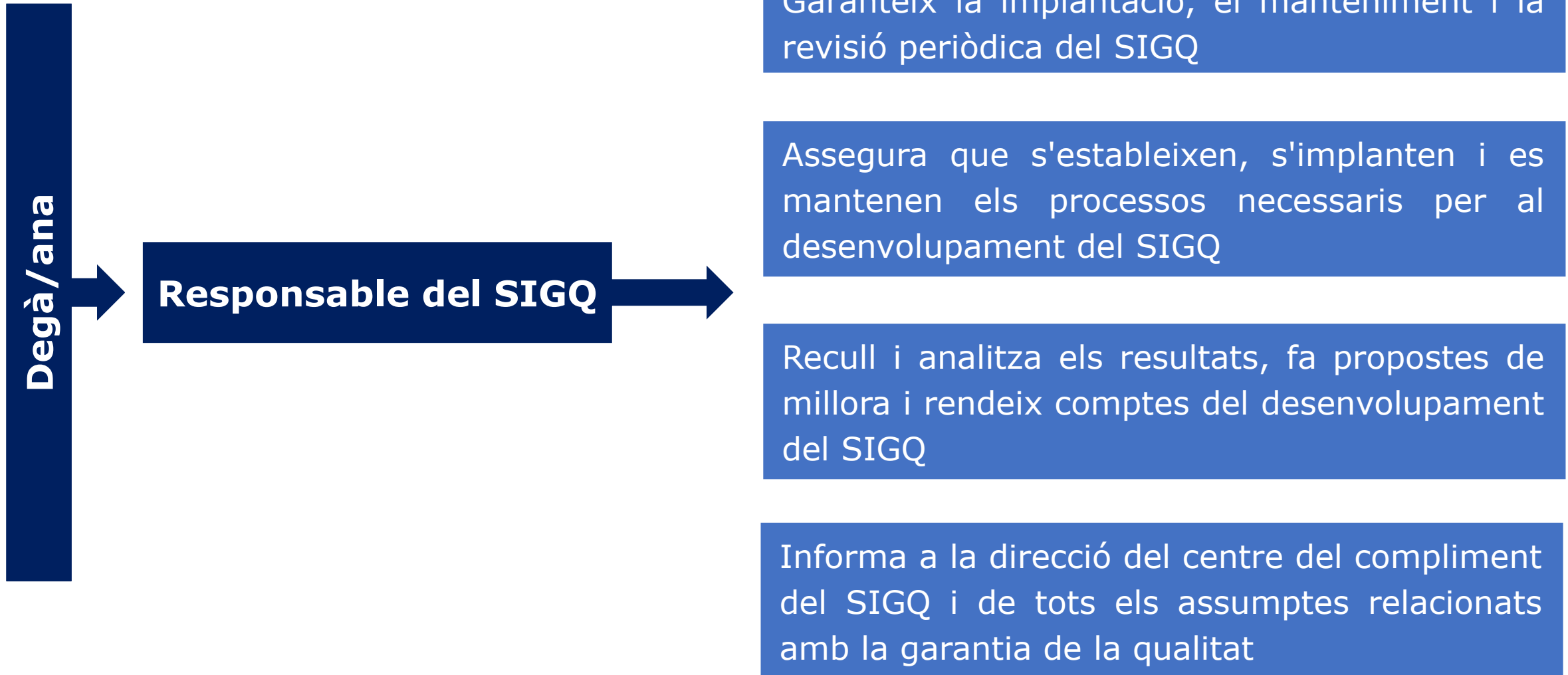


**IMPLANTACIÓ DEL SIGQ**  
(Desplegament de processos / seguiment)

# 4. ORGANITZACIÓ DE LA FACULTAT DE LLETRES



# 5. ÒRGANS DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE LLETRES



# 5. ÒRGANS DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE LLETRES

## Junta de Facultat



Vetlla pel seguiment i avaluació de la implantació del SIGQ i la millora contínua del seu funcionament i rendiment

Informa la comunitat universitària sobre la política i els objectius de qualitat del centre

Fa el seguiment de l'eficàcia dels processos

Supervisa els plans de millora del SIGQ, així com la seva implantació

# 6. ESTRUCTURA DEL SIGQ

Òrgans → Presa de decisions → Implicació dels grups d'interès → Recollida i anàlisi de la informació → Seguiment, revisió i millora → Rendiment de comptes

## POLÍTICA DE QUALITAT



**POLÍTICA DE QUALITAT**  
de la Facultat de Lletres  
Aprovada per Junta de Facultat

Rev.: 03  
Data: 23/12/2020

Aprovada la modificació per Junta de Facultat de data 17 de juliol de 2019  
Aprovada la modificació per Junta de Facultat de data 23 de desembre de 2020

La Facultat de Lletres és un dels nuclis inicials i més antics de l'actual Universitat Rovira i Virgili, creada per la Generalitat de Catalunya el desembre de 1992. 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.

Tal i com s'indica en el procés PR-FLL-001 *Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat*, la Junta de Facultat de la Facultat de Lletres, en sessió de 23 de desembre de 2020, modifica els Objectius de qualitat i ratifica la vigència d'aquesta Política.

La **missió** de la Facultat de Lletres és **formar professionals** en la branca d'Arts i Humanitats i en la branca de Ciències Socials i Jurídiques en una institució de referència en l'àmbit de la creació i transmissió de coneixement. Aquesta formació inclou, entre d'altres: capacitat d'anàlisi, iniciativa, responsabilitat, esperit d'equip, capacitat de relació i de comunicació, capacitat d'adaptació a entorns canviants, lideratge, motivació pel treball, esperit crític, ètica professional i compromís amb el medi ambient.

Abans, ara i sempre, la Facultat de Lletres està plenament implicada amb el nostre entorn i insisteix en el **compromís** de contribuir a dinamitzar-lo culturalment i a la configuració d'una societat més justa i plural.

La Facultat de Lletres té com a **visió** esdevenir un **centre d'excel·lència**, tant en l'àmbit nacional com internacional, mitjançant la formació, el foment, la innovació, la divulgació i la millora professional. D'aquesta manera es pretén contribuir significativament al lideratge territorial en les activitats relacionades. La formació que ofereix el centre està basada en l'experiència i innovació del seu equip docent i investigador i en l'aplicació de les noves tecnologies. Això ho fa palès l'intercanvi de personal docent i investigador, personal d'administració i serveis estudiant, a més dels convenis amb universitats de l'Espai Europeu d'Educació Superior i de la resta del món.

## MANUAL DE QUALITAT



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### Manual de qualitat del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

#### FACULTAT DE LLETRES

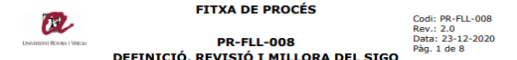


Elaborat per:  
Degà/ana

Revisat per:  
Responsable del SIGQ  
Comissió de Qualitat

Aprovat per:  
Junta de la Facultat de Lletres

## FITXES DE PROCESSOS



Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

| Relació de modificacions |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| NUM.REVISIÓ              | DESCRIPCIÓ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DATA APROVACIÓ |
| 0.0                      | Versió inicial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 16-12-2015     |
| 1.0                      | S'afegeix informació en la Jerarquia del procés – apartat 3.<br>Es fan correccions en la descripció del procés – apartat 5.<br>S'actualitza la informació de les característiques del procés – apartat 6.<br>Es modifiquen els compromisos de qualitat – apartat 7.<br>S'actualitzen els indicadors – apartat 8.<br>S'actualitza el diagrama de flux – apartat 9.<br>S'actualitza la informació del calendari del procés – apartat 10.<br>Es revisen els registres del procés – apartat 11.<br>S'afegeix documentació de suport – apartat 12.<br>S'afegeix normativa relacionada – apartat 13. | 22-07-2020     |
| 2.0                      | Es modifiquen els apartats següents:<br>11. Registres del procés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 23-12-2020     |

#### 1. NOM I CODI DEL PROCÉS

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

#### 2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

#### 3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha.
- Procés o processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:  
PR-FLL-001 Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de qualitat.  
PR-FLL-003 Seguiment i millora de les titulacions.  
PR-FLL-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.  
PR-FLL-016 Control documental i registres.
- Procés inferior: No n'hi ha.

#### 4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és establir les activitats per definir, implantar, desplegar, revisar i millorar el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ).

Elaborat per:  
Responsable del SIGQ

Revisat per:  
Equip deganal

Aprovat per:  
Comissió de Qualitat  
Junta de la Facultat de Lletres



# 7. POLÍTICA DE QUALITAT

## Definició

Centre d'ensenyament superior, **plural i dinàmic**, sòlidament implantat i que dona resposta a l'eix estratègic de **patrimoni i cultura**

## Missió

**Formar professionals** de les branques d'arts i humanitats i ciències socials i jurídiques en una **institució de referència** en l'àmbit de la **creació i transferència del coneixement**

## Visió

Esdevenir un **centre d'excel·lència**, tant a nivell nacional com internacional, mitjançant la formació, la innovació, la divulgació i la millora professional, contribuint al **lideratge territorial**

La Política de qualitat es va aprovar a la Junta de Facultat del 02/07/2009 i la darrera modificació data del 23/12/2020

## 8. OBJECTIUS DE QUALITAT

1. Oferir una **formació acadèmica de qualitat** acreditada, igualitària, inclusiva i ajustada a les necessitats de la societat
2. Promoure la **millora permanent de les instal·lacions i els serveis** del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants
3. Promoure la **incorporació de la recerca** del professorat en els programes formatius
4. Impulsar la **internacionalització dels ensenyaments** que ofereix la Facultat de Lletres mitjançant la promoció de la mobilitat de professors, estudiants i personal d'administració i serveis
5. Impulsar la **societat del coneixement** a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de captació i divulgació, relació amb l'ensenyament preuniversitari i relació amb les empreses de l'entorn
6. Esdevenir un **agent significatiu en el desenvolupament territorial**, de forma sostenible, per mitjà de la formació, de la recerca i de la transferència de coneixement a la societat

## OBJECTIUS DE QUALITAT

|   |                                                                                                                          |   |                                                                                                                                               |   |                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                             |   |                                                                                                                                                                                                                   |   |                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Oferir una formació acadèmica de qualitat acreditada, igualitària, inclusiva i ajustada a les necessitats de la societat | 2 | Promoure la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants | 3 | Promoure la incorporació de la recerca del professorat en els programes formatius. | 4 | Impulsar la internacionalització dels ensenyaments que ofereix la Facultat de Lletres mitjançant la promoció de la mobilitat de professors, estudiants i personal d'administració i serveis | 5 | Impulsar la societat del coneixement a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de captació i divulgació, relació amb l'ensenyament preuniversitari i relació amb les empreses de l'entorn | 6 | Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, de forma sostenible, per mitjà de la formació, de la recerca i de la transferència de coneixement a la societat |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## SUBOBJECTIUS

|      |                                                                                                         |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  |     |                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                        |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------|
| 1.1  | Acreditar el Centre                                                                                     | 2.1 | Revisar la idoneïtat de l'equipament de la Facultat de Lletres per al desenvolupament adequat de la docència | 3.1 | Visibilitzar la recerca del PDI                                                                                                  | 4.1 | Promoure la mobilitat del PDI i PAS a través dels diferents programes de la URV                       | 5.1 | Promoure activitats externes a la URV, adreçades a la societat en general o a col·lectius particulars                                                                                                                    | 6.1 | Impulsar la incorporació dels/les graduats/graduades al mercat laboral |
| 1.2  | Aprovar el Contracte Programa de la Facultat de Lletres                                                 | 2.2 | Ampliar aules informatitzades                                                                                | 3.2 | Millorar i/o adequar els continguts de les assignatures a partir de la recerca efectuada pels/per les coordinadors/es d'aquestes | 4.2 | Potenciar la signatura de convenis internacionals per a alguns ensenyaments de la Facultat de Lletres | 5.2 | Promoure activitats internes a la URV adreçades al professorat i als alumnes de secundària en relació amb temàtiques i activitats formatives que vehiculin l'enllaç entre l'ensenyament preuniversitari i l'universitari | 6.2 | Fomentar la participació en la URV Ciutadana                           |
| 1.3  | Crear comissions pròpies de la Facultat de Lletres                                                      | 2.3 | Millorar i/o actualitzar els equips informàtics de les aules (software i hardware)                           | 3.3 | Incentivar la recerca del PDI                                                                                                    | 4.3 | Revisar i actualitzar el Pla Estratègic d'Internacionalització de la Facultat de Lletres (2015-2019)  | 5.3 | Potenciar la realització d'activitats acadèmiques que puguin atraure l'atenció de professors i estudiants de secundària amb fins de captació                                                                             |     |                                                                        |
| 1.4  | Comprometre al col·lectiu FLL (PDI, PAS i alumnat) en la qualitat formativa a través de la participació |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  | 4.4 | Revisar i simplificar el protocol intern de mobilitat de la Facultat de Lletres                       | 5.4 | Estimular i enfortir relacions directes entre els responsables d'ensenyament i de captació de la Facultat de Lletres i els directors i professors d'instituts                                                            |     |                                                                        |
| 1.5  | Adaptar les competències i les metodologies i activitats formatives al nou model aprovat per la URV     |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  | 4.5 | Reconèixer la coordinació del programa SMILE                                                          | 5.5 | Comprometre els alumnes i/o titulats de la Facultat de Lletres en les accions de captació                                                                                                                                |     |                                                                        |
| 1.6  | Incrementar la semipresencialitat i/o virtualització de titulacions i/o assignatures                    |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  | 4.6 | Assignatura "Catalonia and Spain in a European Context"                                               | 5.6 | Potenciar una informació detallada i efectiva (tant escrita com digital) de l'oferta formativa a la Facultat de Lletres i activitats amb ella relacionades                                                               |     |                                                                        |
| 1.7  | Revisar les normatives de la Facultat de Lletres                                                        |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  | 4.7 | Incrementar la mobilitat d'alumnes OUT                                                                | 5.7 | Fomentar la signatura de convenis amb empreses del territori per realitzar les pràctiques acadèmiques                                                                                                                    |     |                                                                        |
| 1.8  | Assegurar la presència del castellà i l'anglès en el web                                                |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  | 4.8 | Difondre a nivell internacional l'oferta formativa de la Facultat de Lletres                          |     |                                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                        |
| 1.9  | Optimitzar les condicions acadèmiques en les quals es desenvolupa la docència                           |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  | 4.9 | Participar activament en les xarxes a les quals pertany la URV                                        |     |                                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                        |
| 1.10 | Revisar l'oferta acadèmica de forma sistemàtica                                                         |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  |     |                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                        |
| 1.11 | Adequar la metodologia a les noves tecnologies i necessitats socials                                    |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  |     |                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                        |
| 1.12 | Implicar als agents socials en la definició de les necessitats formatives                               |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  |     |                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                        |
| 1.13 | Utilitzar el PAT per millorar l'atenció a l'alumnat i la disminució de l'abandonament                   |     |                                                                                                              |     |                                                                                                                                  |     |                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                        |

Quadre d'objectius i subobjectius de qualitat

procedència subobjectiu

DEMANDA INSTITUCIONAL

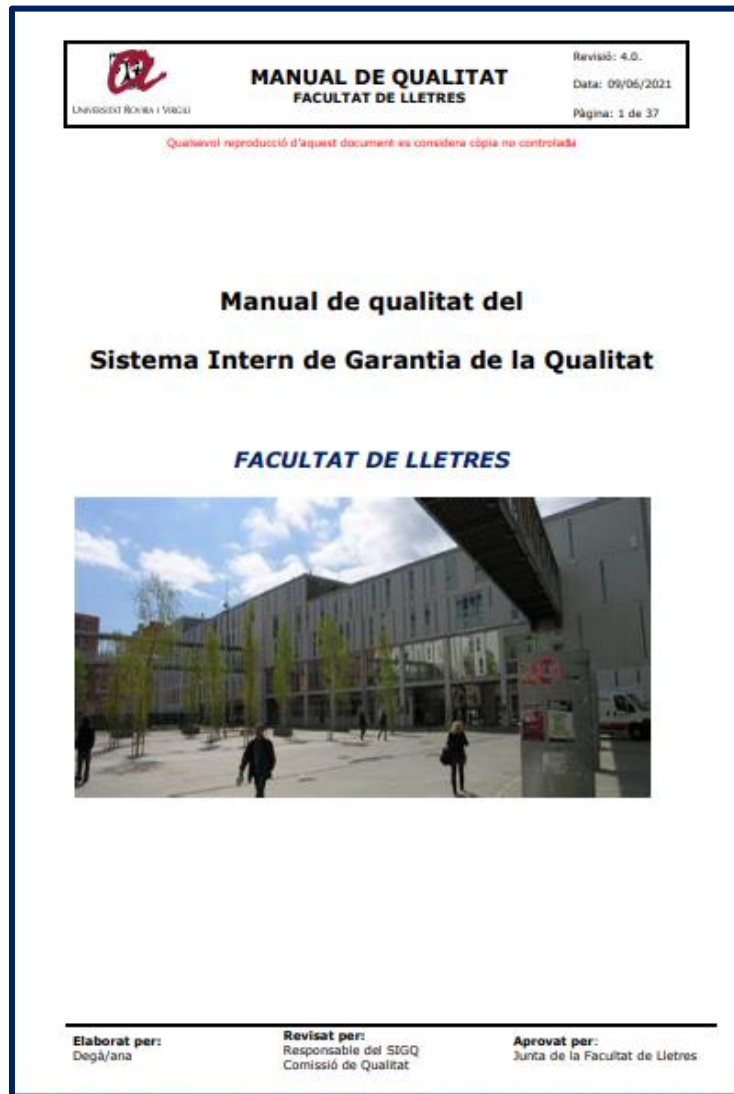
CONTRACTE PROGRAMA

PLA DE MILLORA

## Alineació de la política i els objectius de qualitat de la Facultat de Lletres amb la política i els objectius de qualitat de la URV

| Objectius de la Política de qualitat de la URV                                                                                                                                                                            | Objectius de la Política de qualitat de la Facultat de Lletres                                                            |                                                                                                                                                |                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                           | Oferir una formació acadèmica de qualitat acreditada, igualitària, inclusiva i ajustada a les necessitats de la societat. | Promoure la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants. | Promoure la incorporació de la recerca del professorat en els programes formatius. | Impulsar la internacionalització dels ensenyaments que ofereix la Facultat de Lletres mitjançant la promoció de la mobilitat de professors, estudiants i personal d'administració i serveis. | Impulsar la societat del coneixement a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de captació i divulgació, relació amb l'ensenyament preuniversitari i relació amb les empreses de l'entorn. | Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, de forma sostenible, per mitjà de la formació, de la recerca i de la transferència de coneixement a la societat. |
| Disposar d'una oferta acadèmica de qualitat, adaptable i innovadora, que cobreixi tots els cicles d'ensenyament superior, així com d'una formació contínua que garanteixi als estudiants la formació al llarg de la vida. | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                |                                                                                    | X                                                                                                                                                                                            | X                                                                                                                                                                                                                  | X                                                                                                                                                                                   |
| Obtenir l'acreditació de les titulacions i dels centres docents per al reconeixement nacional i internacional de la qualitat de la docència de la URV.                                                                    | X                                                                                                                         | X                                                                                                                                              |                                                                                    | X                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
| Maximitzar la satisfacció de la comunitat universitària, dels ocupadors i dels col·laboradors externs de la Universitat.                                                                                                  | X                                                                                                                         | X                                                                                                                                              |                                                                                    |                                                                                                                                                                                              | X                                                                                                                                                                                                                  | X                                                                                                                                                                                   |
| Desplegar mecanismes per fomentar l'ocupabilitat dels estudiants, enfortint vincles amb els diferents agents del territori.                                                                                               |                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                                                                                    |                                                                                                                                                                                              | X                                                                                                                                                                                                                  | X                                                                                                                                                                                   |
| Obtenir el reconeixement nacional i internacional de la qualitat de la docència i la recerca de la URV.                                                                                                                   | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                | X                                                                                  | X                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    | X                                                                                                                                                                                   |
| Afavorir la innovació en la docència i la recerca mitjançant una relació transversal i interdisciplinària.                                                                                                                | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                | X                                                                                  | X                                                                                                                                                                                            | X                                                                                                                                                                                                                  | X                                                                                                                                                                                   |
| Incorporar el coneixement que es genera en l'àmbit de la recerca en els programes formatius per dotar de qualitat la docència i fer-la més atractiva i actual.                                                            | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                | X                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
| Atreure i retenir talent generant les condicions òptimes en tots els àmbits d'actuació de la Universitat.                                                                                                                 |                                                                                                                           |                                                                                                                                                | X                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    | X                                                                                                                                                                                   |
| Desenvolupar projectes i accions per transferir el coneixement generat, facilitant la innovació de les empreses i el progrés de la societat.                                                                              |                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                                                                                    |                                                                                                                                                                                              | X                                                                                                                                                                                                                  | X                                                                                                                                                                                   |
| Establir principis ètics i bones pràctiques en el desenvolupament de l'activitat universitària.                                                                                                                           | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                | X                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
| Dotar d'eines a tots els col·lectius que formen part de la Universitat per a la internacionalització de la institució.                                                                                                    |                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                                                                                    | X                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
| Incloure de manera efectiva la perspectiva de gènere en tots els entorns de la docència, la recerca i la gestió universitària.                                                                                            | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                |                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
| Empoderar el personal de la Universitat per fer aflorar tot el seu potencial, posant en valor la seva participació i afavorint la promoció professional i la formació.                                                    | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                | X                                                                                  |                                                                                                                                                                                              | X                                                                                                                                                                                                                  | X                                                                                                                                                                                   |
| Resoldre els conflictes a través del diàleg i l'escolta activa.                                                                                                                                                           | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                |                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
| Contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030.                                                                                                                                                              | X                                                                                                                         |                                                                                                                                                |                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    | X                                                                                                                                                                                   |
| Optimitzar i modernitzar els processos de gestió.                                                                                                                                                                         | X                                                                                                                         | X                                                                                                                                              | X                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
| Gestionar de manera eficaç i eficient els recursos humans, materials i econòmics, per aconseguir els objectius amb al mínim cost possible.                                                                                |                                                                                                                           | X                                                                                                                                              |                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |

# 9. MANUAL DE QUALITAT I PROCESSOS



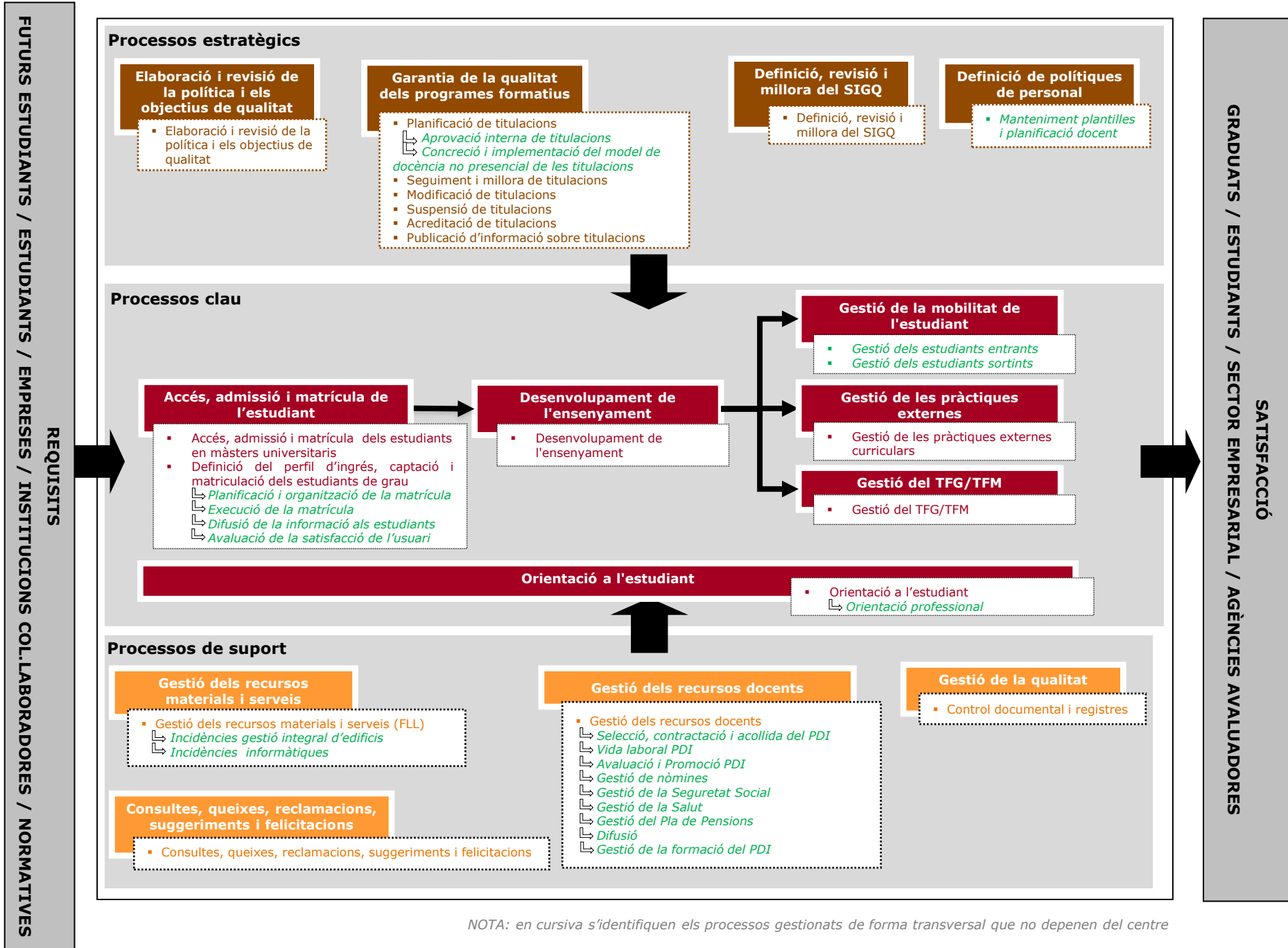
El Manual de qualitat és el document bàsic per a descriure el SIGQ i definir-ne les línies mestres

Conté la presentació de la Facultat de Lletres i del SIGQ, així com la seva organització, estructura i responsabilitats

Especifica els processos que conformen el SIGQ, tant els que són propietat del centre com els transversals de la institució

La primera versió es va aprovar el 27/10/2010. El 23/12/2020 es va aprovar la revisió general del document, amb la modificació de tots els apartats

# Mapa de processos del SIGQ



NOTA: en cursiva s'identifiquen els processos gestionats de forma transversal que no depenen del centre

# 9. MANUAL DE QUALITAT I PROCESSOS

- ▶ Des del curs 2015-16, els 18 processos del SIGQ que són propietat de la Facultat s'han revisat en profunditat, la majoria més d'una vegada, tenint en compte les directrius actuals, el funcionament, la Política i els objectius de qualitat del centre i les necessitats i les expectatives dels agents d'interès

| DATA D'APROVACIÓ DE LA REVISIÓ | PROCESSOS DEL SIGQ |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------------------------------|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                | 001                | 002 | 003 | 004 | 005 | 006 | 007 | 008 | 009 | 010 | 013 | 014 | 015 | 016 | 017 | 019 | 020 | 021 |
| 16/12/2015                     |                    |     | X   |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 22/07/2020                     | X                  | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     | X   | X   | X   |     |     |     |
| 23/12/2020                     | X                  | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   | X   | X   | X   |
| 21/07/2021                     |                    |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | X   |     |     |

# 10. EINES DE GESTIÓ DEL SIGQ

Quadre d'objectius i accions



Agrupa totes les accions de millora, que contribueixen a assolir els objectius de qualitat



PR-FLL-003 Seguiment i millora de titulacions

Quadre de comandament d'indicadors



Recull tots els indicadors que permeten avaluar el rendiment del sistema



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



# 10. EINES DE GESTIÓ DEL SIGQ: QUADRE D'OBJECTIUS I ACCIONS

| Facultat de Lletres                                         |            |                                                                                                                                                   |                   |         |         |          |                                                                            |                |               |                                                |                                                                                                                                                                            |                                                           |                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------|----------|----------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT<br>Pla de millora |            |                                                                                                                                                   |                   |         |         |          |                                                                            |                |               | Data requeriment Comissió Qualitat:            |                                                                                                                                                                            | Següent codi: FLL-2021-35                                 |                                                                                                     |
|                                                             |            |                                                                                                                                                   |                   |         |         |          |                                                                            |                |               | Data requeriment Junta de Facultat: 26/02/2021 |                                                                                                                                                                            | Data actualització: 21/06/2021                            |                                                                                                     |
| ACCIONS                                                     |            |                                                                                                                                                   |                   |         |         |          |                                                                            |                |               | SEGUIMENT                                      |                                                                                                                                                                            |                                                           |                                                                                                     |
| OB-SUB                                                      | Codi       | Accions                                                                                                                                           | Responsable/s     | Inici   | Termini | Codi IND | Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment                      | Valor objectiu | Valor lliador | Acompliment (sí/no, % assoliment)              | Valoració de l'acompliment (subobjectiu o proposta de millora)                                                                                                             | Nov termini o nova proposta                               | Observacions per al curs vinent                                                                     |
| 1.1                                                         | FLL-1920-1 | Aprovació de la Comissió de Qualitat de la Revisió del Manual de Qualitat i de les fitxes dels processos                                          | RSIGQ / CQ        | 2019-20 | jun-21  | -        | Acta de l'aprovació per Comissió de Qualitat                               | sí/no          | no aplica     | Sí                                             | A la reunió del 21/12/2020 es va informar favorablement del Manual de qualitat i es van aprovar les fitxes dels processos. L'acta es va aprovar a la reunió del 21/06/2021 | Juny 2021: es modifica el termini d'acompliment           |                                                                                                     |
| 1.1                                                         | FLL-1920-2 | Presentació a la Comissió de Qualitat del disseny dels objectius i del quadre d'indicadors del centre                                             | RSIGQ / CQ        | 2019-20 | jun-21  | -        | Acta de l'aprovació per Comissió de Qualitat                               | sí/no          | no aplica     | Sí                                             | A la reunió del 21/06/2021 es van presentar. Pendent aprovació de l'acta                                                                                                   | Juny 2021: es modifica l'acció i el termini d'acompliment |                                                                                                     |
| 1.1                                                         | FLL-1920-3 | Implantació dels processos estratègics PR-FLL-001 i PR-FLL-008                                                                                    | RSIGQ / CQ        | 2019-20 | jul-21  | -        | Quadre d'objectius i accions i quadre de comandament implantats            | sí/no          | no aplica     | Sí                                             | El quadre d'objectius i accions i el quadre de comandament s'han dissenyat i implantats. Es van presentar a la CQ del 21/06/2021                                           | Juny 2021: es modifica el termini i les evidències        |                                                                                                     |
| 1.1                                                         | FLL-2021-1 | Entrega de la documentació (evidències) a AQU                                                                                                     | ED / RSIGQ        | 2020-21 | jul-21  | -        | Documentació entregada                                                     | sí/no          | no aplica     |                                                |                                                                                                                                                                            |                                                           |                                                                                                     |
| 1.1                                                         | FLL-2021-2 | Visita externa AQU                                                                                                                                | ED / RSIGQ        | 2020-21 | des-21  | -        | Visita realitzada                                                          | sí/no          | no aplica     |                                                |                                                                                                                                                                            |                                                           |                                                                                                     |
| 1.1                                                         | FLL-2021-3 | Millorar la presentació pública de la informació del SIGQ, reorganitzant els continguts, format i l'aparença del web                              | ED / RSIGQ / TSQD | 2020-21 | abr-21  | -        | Apartat de qualitat del web reestructurat                                  | sí/no          | no aplica     | Sí                                             | S'han reorganitzat els continguts, el format i l'aparença de l'apartat de qualitat del web de la Facultat                                                                  |                                                           |                                                                                                     |
| 1.1                                                         | FLL-2021-4 | Incorporar al web la documentació del SIGQ (Objectius de qualitat, Manual de qualitat, mapa de processos, etc.) amb versions en castellà i anglès | ED / RSIGQ / TSQD | 2020-21 | jul-21  | -        | Documentació del SIGQ incorporada al web amb versions en castellà i anglès | sí/no          | no aplica     | Sí                                             | La documentació principal del SIGQ s'ha incorporat al web amb versions en castellà i anglès                                                                                |                                                           | Valorar si traduir el Manual de qualitat i les fitxes de processos a l'anglès                       |
| 1.1                                                         | FLL-2021-5 | Traslladar la documentació digital del SIGQ i de la Facultat de la carpeta comuna als canals habilitats al Microsoft Teams                        | ED / RSIGQ / OSD  | 2020-21 | jun-21  | -        | Trasllat de la documentació efectuat                                       | sí/no          | no aplica     | Sí                                             | La documentació digital del SIGQ i de la Facultat es troben al Canal OSD-FLL, Junta de Facultat i Comissió de Qualitat del Microsoft Teams                                 |                                                           | Valorar si és necessari crear nous canals per altres òrgans del centre i/o dinamitzar els existents |
| 1.1                                                         | FLL-2021-6 | Aplicar un nou sistema de gestió i classificació de la documentació del SIGQ i de la Facultat                                                     | ED / RSIGQ / OSD  | 2020-21 | jun-21  | -        | Nou sistema de classificació documental implantat                          | sí/no          | no aplica     | Sí                                             | S'ha aplicat un sistema de blocs de carpetes segons els àmbits d'actuació del centre i s'han creat nous registres del SIGQ                                                 |                                                           | Valorar la necessitat de crear noves accions per a la gestió documental                             |

OBJECTIU I CODI

ACCIÓ DE MILLORA

RESPONSABLE DE L'ACOMPLIMENT I TERMINI

INDICADOR O EVIDÈNCIA D'ACOMPLIMENT

SEGUIMENT DE L'ACOMPLIMENT

MODIFICACIÓ DE L'ACCIÓ

# 10. EINES DE GESTIÓ DEL SIGQ: QUADRE DE COMANDAMENT D'INDICADORS

| Data d'actualització: 30/06/2021 |    |        |                                                                                | Informació         |                  |                  | Valors estratègics |         | Valors reals |          |         |         |         | Assoleix valors estratègics? | Pla de millora |                                                                               |
|----------------------------------|----|--------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|------------------|--------------------|---------|--------------|----------|---------|---------|---------|------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |    |        |                                                                                | Qualitatiu         |                  |                  | Quantitatiu        |         | Vigent       | Històric |         |         |         | Desviació                    | Justificació   |                                                                               |
| ÀMBIT                            | id | PROCÉS | INDICADOR                                                                      | font               | quan es calcula? | és públic? (S/N) | objectiu           | llindar | 20-21        | 19-20    | 18-19   | 17-18   | 16-17   | sí / no                      | acció          | descripció i/o observació                                                     |
| Admissió                         | 1  | 020    | Demanda en 1a opció, per titulació                                             | ACRG01             | #SET             | S                | 80                 | 60      | 75           | 66       | 73      | 70      | 56      | sí                           |                |                                                                               |
|                                  | 2  | 020    | Demanda global, per titulació                                                  | ACRG01             | #OCT             | S                | 390                | 320     | 390          | 326      | 370     | 322     | 316     | sí                           |                |                                                                               |
| Matrícula                        | 3  | 020    | Percentatge d'ingressos en 1a opció, per titulació                             | ACRG21             | #SET             | N                | 80%                | 65%     | 69,81%       | 72,92%   | 80,00%  | 82,61%  | 77,27%  | sí                           |                |                                                                               |
|                                  | 4  | 020    | Percentatge d'estudiants matriculats per places ofertes, per titulació         | ACRG04 (calculat)  | #OCT             | N                | 105%               | 100%    | 117,78%      | 120,00%  | 112,50% | 115,00% | 110,00% | no                           | -2021-3        | Reunions vicerectorat: nombre d'ingressos coherent amb places que s'ofereixen |
| PAT                              | 1  | 013    | Participació dels estudiants en la tutoria acadèmica                           | E-TUTORIES         | NOV#             | S                | 35%                | 20%     |              | 4,88%    | 3,03%   | 36,67%  | 17,95%  | no                           |                |                                                                               |
|                                  | 2  | 013    | Nivell de satisfacció dels estudiants amb les tutories                         | ENQ_S12 (calculat) | NOV#             | S                | 6,00               | 5,00    |              | 1,50     | 6,00    | 7,42    | 4,80    | no                           | -2021-4        | Incrementar abast orientació acadèmica i professional (PAT)                   |
|                                  |    |        | Percentatge de participació                                                    | ENQ_S05 (calculat) | NOV#             | S                | 25%                | 15%     |              | 4,88%    | 7,19%   | 9,20%   | 10,78%  | no                           | FLL-1920-9     | Animar alumnat participar enquestes a través de tutors i tutores              |
|                                  | 4  | 013    | Ràtio estudiants per tutor/a del PAT                                           | EVIA               | NOV#             | S                | 25                 | 35      |              | 32,80    | 33,00   | 24,00   | 31,20   | sí                           |                |                                                                               |
|                                  | 5  | 013    | Percentatge de professorat de grau que accedeixen a l'espai Moodle de tutories | E-TUTORIES         | NOV#             | S                | 100%               | 80%     |              | 100%     | 80,00%  | 100%    | 100%    | sí                           |                |                                                                               |
|                                  | 6  | 013    | Percentatge d'estudiants de grau que accedeixen a l'espai Moodle de tutories   | E-TUTORIES         | NOV#             | S                | 70%                | 50%     |              | 51,22%   | 57,58%  | 62,50%  | 51,92%  | sí                           |                |                                                                               |
| ↑                                | 1  | 021    | Percentatge de professorat permanent per titulació                             | ACRG16 (calculat)  | #NOV             | N                | 70%                | 60%     | 28,36%       | 32,20%   | 31,15%  | 29,31%  | 31,48%  | no                           | -2021-2        | Reunions vicerectorat: més professorat temps complet                          |
|                                  | 2  | 021    | Relació estudiant ETC / PDI ETC                                                | ACRG20             | GEN#             | S                | 18                 | 13      |              | 15,02    | 15,11   | 15,73   | 15,67   |                              |                |                                                                               |
|                                  | 3  | 021    | Resposta aquesta avaluació professorat                                         | ENQ_S12            | NOV#             | S                | 8                  | 7       |              | 7,60     | 7,56    | 7,56    | -       |                              |                |                                                                               |
|                                  |    |        | Percentatge de participació                                                    | ENQ_S05            | NOV#             | S                | 25%                | 15%     |              | 18,88%   | 15,40%  | 15,40%  | -       |                              |                |                                                                               |

ÀMBIT

INDICADOR DEL PROCÉS

INFORMACIÓ DE L'INDICADOR

OBJECTIU I LLINDAR

VALORS REALS

DESVIACIÓ

PLA DE MILLORA



# 11. EL PROCÉS DE REVISIÓ DEL SIGQ

- ▶ La revisió del SIGQ es duu a terme seguint el **procés PR-FLL-008**
- ▶ Fins al curs 2019-20 la revisió es va plasmar a **l'estàndard 3.3** de l'Informe de seguiment
- ▶ A partir del curs 2020-21, amb la modificació del procés PR-FLL-008, tindrà un caràcter més global i sistematitzat:
  - Preparació de la revisió a mesura que es detecten els aspectes: document **"Pròxima revisió del procés"**
  - Implantació d'una **fitxa de revisió** de processos

| Revisió de processos del SIGQ de la Facultat de Lletres                                                                                                                                                                              |                      |    |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|--------------|
| Data de revisió:                                                                                                                                                                                                                     | DD/MM/AAAA           |    |              |
| Nom i codi del procés:                                                                                                                                                                                                               |                      |    |              |
| Versió i data en el moment de la revisió:                                                                                                                                                                                            | Rev.: x.0 DD/MM/AAAA |    |              |
| Preguntes                                                                                                                                                                                                                            | SÍ                   | NO | Observacions |
| S'han detectat canvis en les activitats o els agents implicats del procés?                                                                                                                                                           |                      |    |              |
| Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament?<br><i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultats del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i> |                      |    |              |
| Les opinions dels diferents agents implicats indiquen que està funcionant adequadament?<br><i>(Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que sí)</i>           |                      |    |              |
| S'han detectat incidències relacionades amb el procés?<br><i>(Incidència: circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar)</i>                                                    |                      |    |              |
| S'han rebut queixes relacionades amb el procés?<br><i>(Queixa: expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat)</i>                                                                                       |                      |    |              |
| El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?                                                                                                                                                                                     |                      |    |              |
| Relació de les propostes de millora del procés                                                                                                                                                                                       |                      |    |              |

Format orientatiu de la fitxa de revisió de processos del SIGQ

# 11. EL PROCÉS DE REVISIÓ DEL SIGQ

- ▶ El procés de revisió anual del SIGQ tindrà els següents elements i participants:

## Entrades

Estat de les revisions prèvies

Quadre d'objectius i accions

Canvis interns i externs

Desenvolupament del SIGQ

Fitxa de revisió de processos i satisfacció dels grups d'interès

Quadre de comandament d'indicadors

Assoliment dels objectius de qualitat

Adequació dels recursos

## Agents

Equip directiu

Responsable del SIGQ

Responsables processos

Grups d'interès

Tècnic/a suport qualitat

Comissió de qualitat

Junta de Facultat

## Sortides

Necessitat de recursos

Modificació del SIGQ

Política i objectius de qualitat

Manual de qualitat

Mapa i fitxes de processos

Instruccions de treball i altres

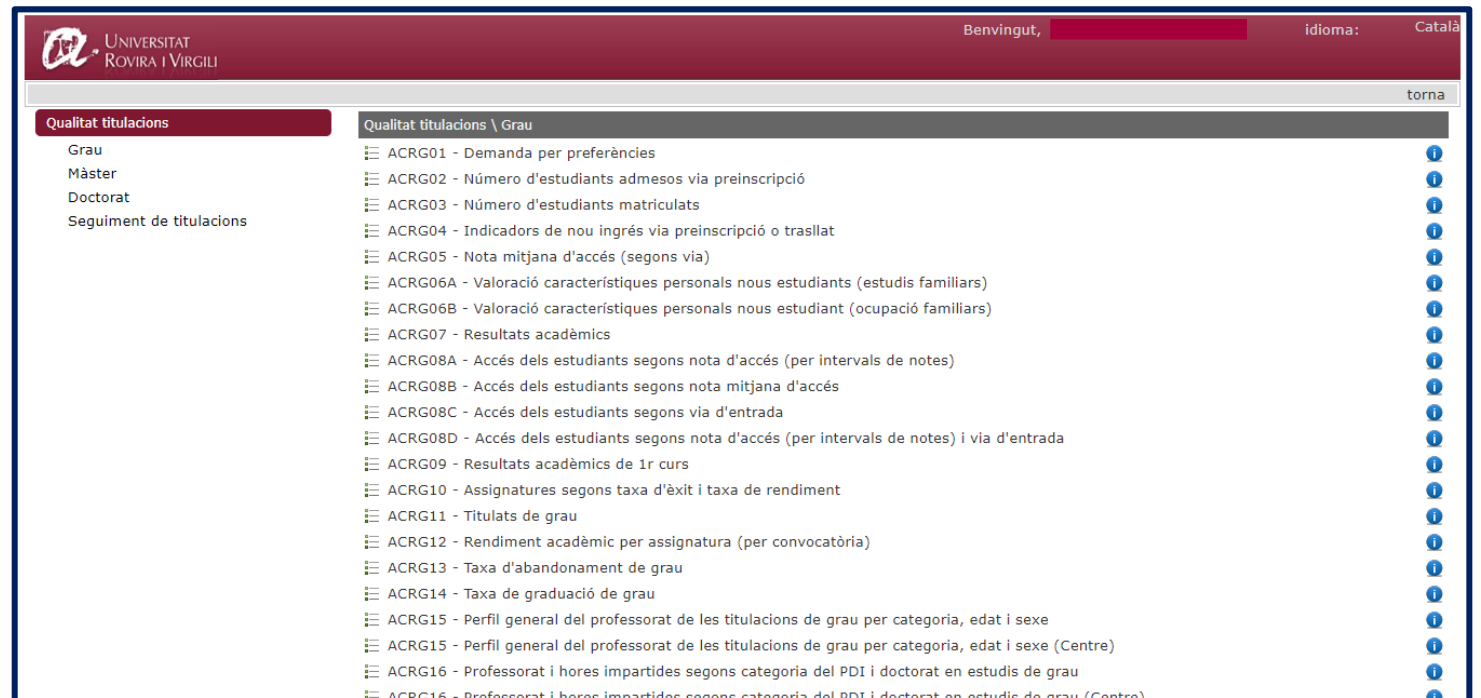
Nou pla de millora

Informe de revisió del SIGQ

# 12. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ: SINIA

## URV en Xifres

- [Introducció](#)
- [Estadístiques d'ús](#)
- [Formació](#)
- [Recursos humans](#)
- [Recerca](#)
- [Contracte programa 2018-22](#)
- [Coordinació de màsters](#)
- [Enquestes PDI](#)
- [Enquestes qualitat docent](#)
- [Gestió Electoral](#)
- [Igualtat](#)
- [Indicadors d'acció de govern](#)
- [Informació OSD](#)
- [Internacionalització](#)
- [Orientació estudiants](#)
- [Planificació docent](#)
- [Qualitat titulacions](#)
- [Recursos programació acadèmica](#)
- [Informació sistema universitari \(UNEIX\)](#)
- [Desenvolupaments](#)
- [Documentació de suport](#)



The screenshot shows the SINIA web application interface. At the top, there is a header with the University of Rovira i Virgili logo and name, a user greeting "Benvingut," and a language selector set to "Català". Below the header, there is a navigation menu with "Qualitat titulacions" selected. The main content area displays a list of quality indicators under the heading "Qualitat titulacions \ Grau". Each indicator is listed with a brief description and a small icon on the right side.

| Qualitat titulacions     | Qualitat titulacions \ Grau                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grau                     | ACRG01 - Demanda per preferències                                                                       |
| Màster                   | ACRG02 - Número d'estudiants admesos via preinscripció                                                  |
| Doctorat                 | ACRG03 - Número d'estudiants matriculats                                                                |
| Seguiment de titulacions | ACRG04 - Indicadors de nou ingrés via preinscripció o trasllat                                          |
|                          | ACRG05 - Nota mitjana d'accés (segons via)                                                              |
|                          | ACRG06A - Valoració característiques personals nous estudiants (estudis familiars)                      |
|                          | ACRG06B - Valoració característiques personals nous estudiant (ocupació familiars)                      |
|                          | ACRG07 - Resultats acadèmics                                                                            |
|                          | ACRG08A - Accés dels estudiants segons nota d'accés (per intervals de notes)                            |
|                          | ACRG08B - Accés dels estudiants segons nota mitjana d'accés                                             |
|                          | ACRG08C - Accés dels estudiants segons via d'entrada                                                    |
|                          | ACRG08D - Accés dels estudiants segons nota d'accés (per intervals de notes) i via d'entrada            |
|                          | ACRG09 - Resultats acadèmics de 1r curs                                                                 |
|                          | ACRG10 - Assignatures segons taxa d'èxit i taxa de rendiment                                            |
|                          | ACRG11 - Titulats de grau                                                                               |
|                          | ACRG12 - Rendiment acadèmic per assignatura (per convocatòria)                                          |
|                          | ACRG13 - Taxa d'abandonament de grau                                                                    |
|                          | ACRG14 - Taxa de graduació de grau                                                                      |
|                          | ACRG15 - Perfil general del professorat de les titulacions de grau per categoria, edat i sexe           |
|                          | ACRG15 - Perfil general del professorat de les titulacions de grau per categoria, edat i sexe (Centre)  |
|                          | ACRG16 - Professorat i hores impartides segons categoria del PDI i doctorat en estudis de grau          |
|                          | ACRG16 - Professorat i hores impartides segons categoria del PDI i doctorat en estudis de grau (Centre) |

El SIGQ se sustenta en un sistema institucional de gestió i anàlisi de la informació anomenat SINIA, que recopila, tracta i valida informació rellevant de diverses fonts

SINIA produeix informes predefinitos que inclouen la majoria dels indicadors per al seguiment del centre i les titulacions

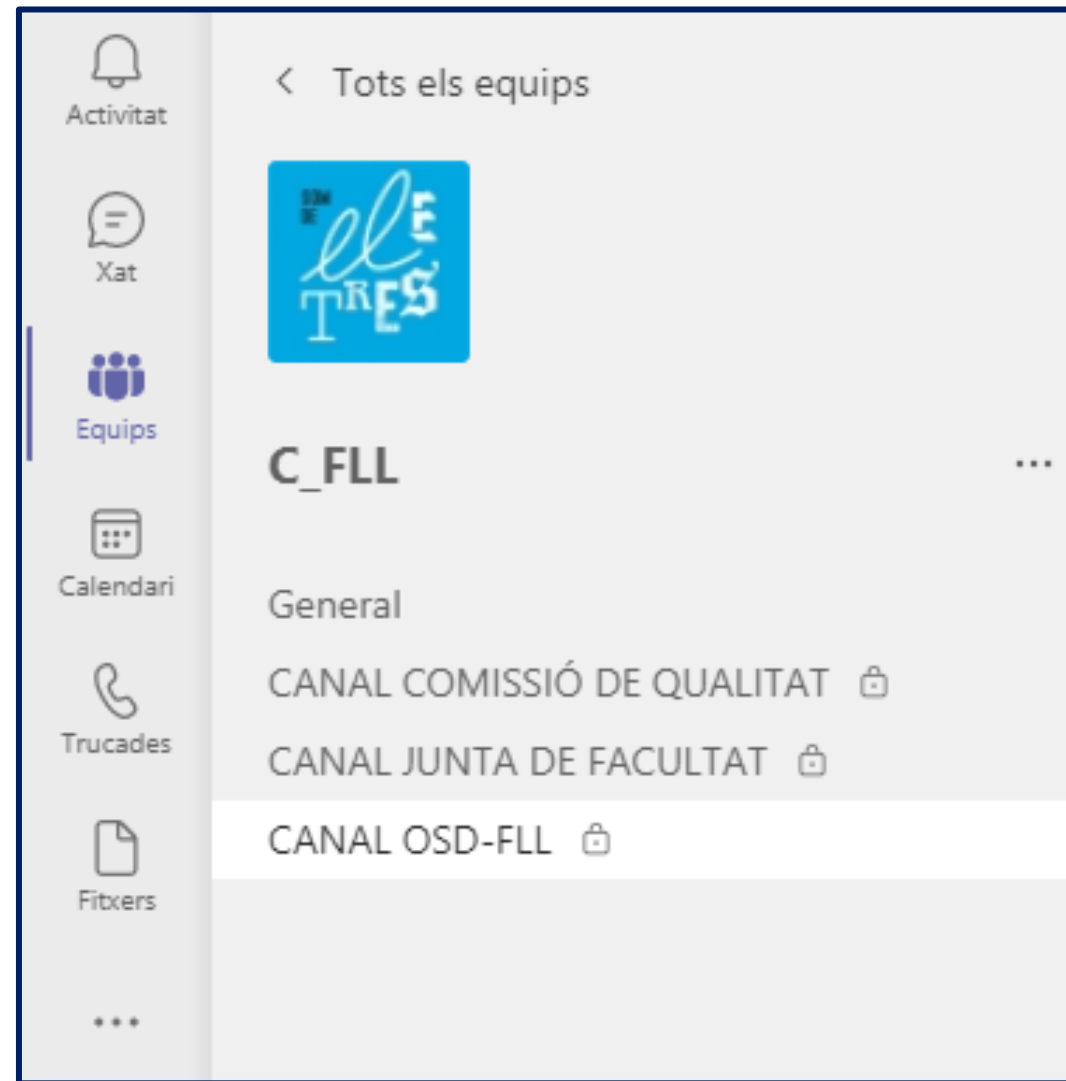
# 13. GESTIÓ DOCUMENTAL: EQUIP "C\_FLL"

El sistema de gestió documental es basa en la funció "equip" del *Microsoft Teams*

La gestió es realitza a través de canals privats i s'assigna als usuaris diferents perfils segons el seu grau de responsabilitat a l'"equip"

L'aplicació permet compartir informació i organitzar la documentació entre els membres del centre que estan involucrats en la gestió

Fins el moment, a la Facultat de Lletres s'han creat tres canals privats



# 14. EINES DE GESTIÓ DOCUMENTAL

Relació de registres del SIGQ



Es relacionen les evidències de cada procés amb la seva ubicació



PR-FLL-016 Control documental i registres

Quadre d'acords de la Junta de Facultat

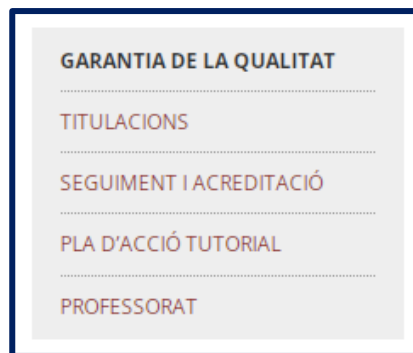


Es detallen els acords de la Junta de Facultat, així com la seva relació amb el SIGQ



PR-FLL-016 Control documental i registres

# 15. LA INFORMACIÓ PÚBLICA DEL SIGQ



La documentació principal del SIGQ es troba a la disposició de tots els grups d'interès a través de la pàgina web del centre: <https://www.fll.urv.cat/ca/>

- ▶ **Política de Qualitat** de la URV i de la FLL
- ▶ Quadre d'**objectius i subobjectius** de qualitat
- ▶ **Alineació** de la política i els objectius de qualitat de la URV amb els de la FLL
- ▶ **Manual de qualitat**
- ▶ **Mapa i fitxes de processos**



D'acord al compromís de transparència que s'exigeix a les institucions universitàries en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES), les universitats han de disposar d'una política i d'un Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) formalment establerts i públicament disponibles.

La URV ha definit la seva política i estratègia en l'àmbit de la qualitat docent, així com les responsabilitats en l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments.

La URV fa públic el seu compromís amb la qualitat mitjançant la política de qualitat.

Dins d'aquest context, la **FLL** ha implementat i desplegat un Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) que garanteix la qualitat de les titulacions que estan dins del seu abast i la seva millora contínua.

En aquest sentit, la Facultat de Lletres s'ha dotat d'una política de qualitat pròpia, que serveix de guia estratègica per a totes les accions que es desenvolupin.

Els **òrgans de govern** implicats en la qualitat a la FLL són: el Responsable del SIGQ, el Dr. Jordi Diloli i la Comissió de Qualitat.

**Política de Qualitat de la URV** (aprovada pel Claustre Universitari)

**Política de Qualitat** (versió 3.0 aprovada el 23/12/2020)

**Objectius de Qualitat** (aprovats el 22/07/2020 i revisats el 26/02/2021)

**Alienament de la política i dels objectius de Qualitat de la FLL i de la URV**

**Manual de Qualitat** (versió 4.0 aprovada el 09/06/2021)

**El Manual defineix i documenta els Processos del Sistema Intern de Garantia de Qualitat**



# 16. LA INFORMACIÓ PÚBLICA DE LES TITULACIONS: VERIFICACIÓ I MODIFICACIÓ

|                         |
|-------------------------|
| GARANTIA DE LA QUALITAT |
| TITULACIONS             |
| SEGUIMENT I ACREDITACIÓ |
| PLA D'ACCIÓ TUTORIAL    |
| PROFESSORAT             |

|                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▶ HISTÒRIA DE L'ART I ARQUEOLOGIA                                                                                                    |
| Memòria de verificació Informes d'avaluació  RUCT |
| ▶ LLENGUA I LITERATURA CATALANES                                                                                                     |
| Memòria de verificació Informes d'avaluació  RUCT |

## MEMORIA PARA LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES DE GRADO

Universidad: **UNIVERSIDAD ROVIRA I VIRGILI**

Denominación del Título Oficial: **GRADO DE LENGUA Y LITERATURA CATALANAS**

Curso de implantación: **2009-10**

Rama de conocimiento: **Artes y Humanidades**

A la pàgina web de la Facultat es publica la següent informació relacionada amb els processos de verificació i modificació del Marc VSMA:



- ▶ **Memòries de verificació** actualitzades
- ▶ Enllaç als **informes d'avaluació** (EUC Informes)
- ▶ **Segells i certificats** de qualitat i enllaços al **RUCT**

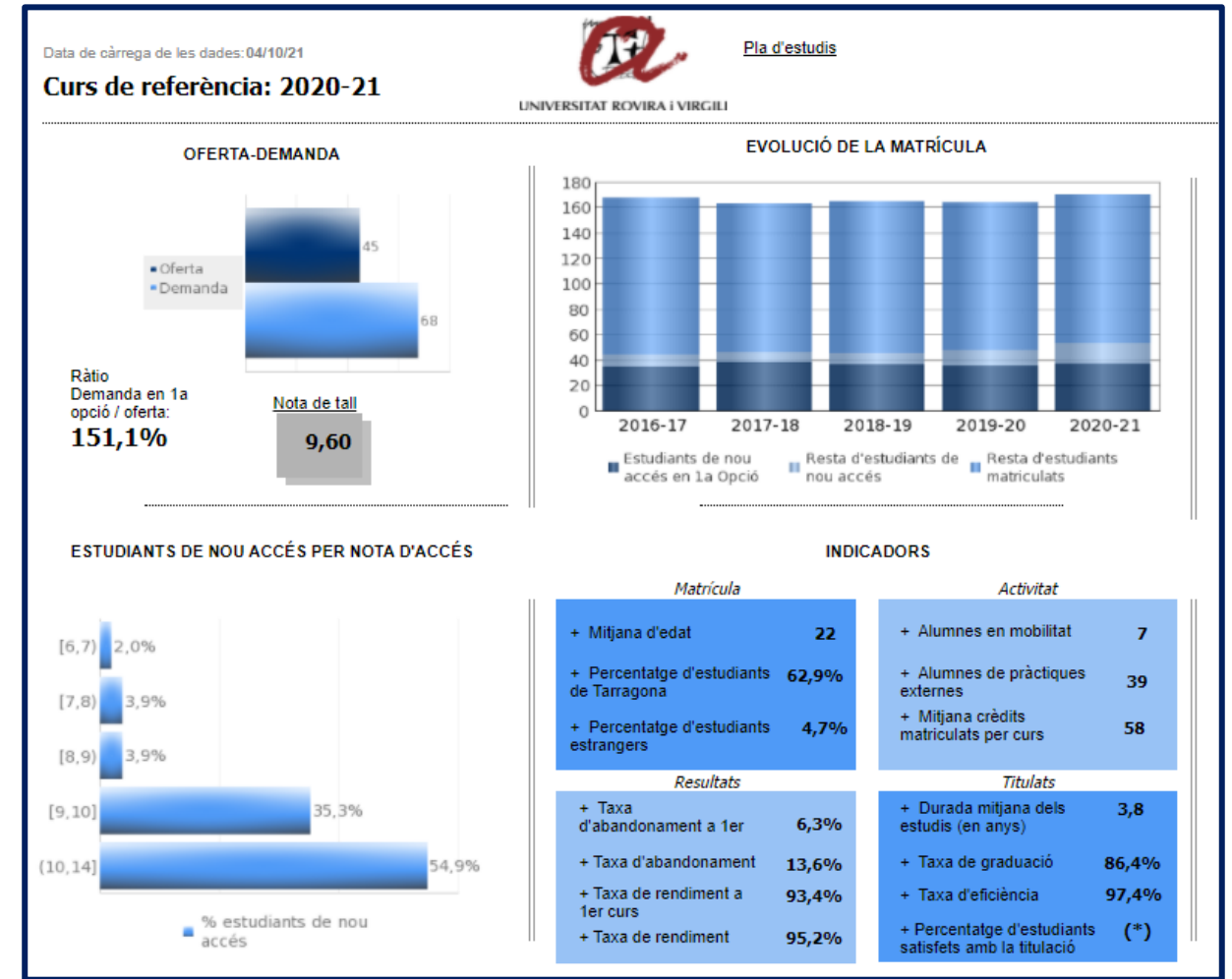
# 16. LA INFORMACIÓ PÚBLICA DE LES TITULACIONS: SEGUIMENT I ACREDITACIÓ

A la pàgina web de la Facultat es publica la següent informació relacionada amb els processos de seguiment i acreditació del Marc VSMA :

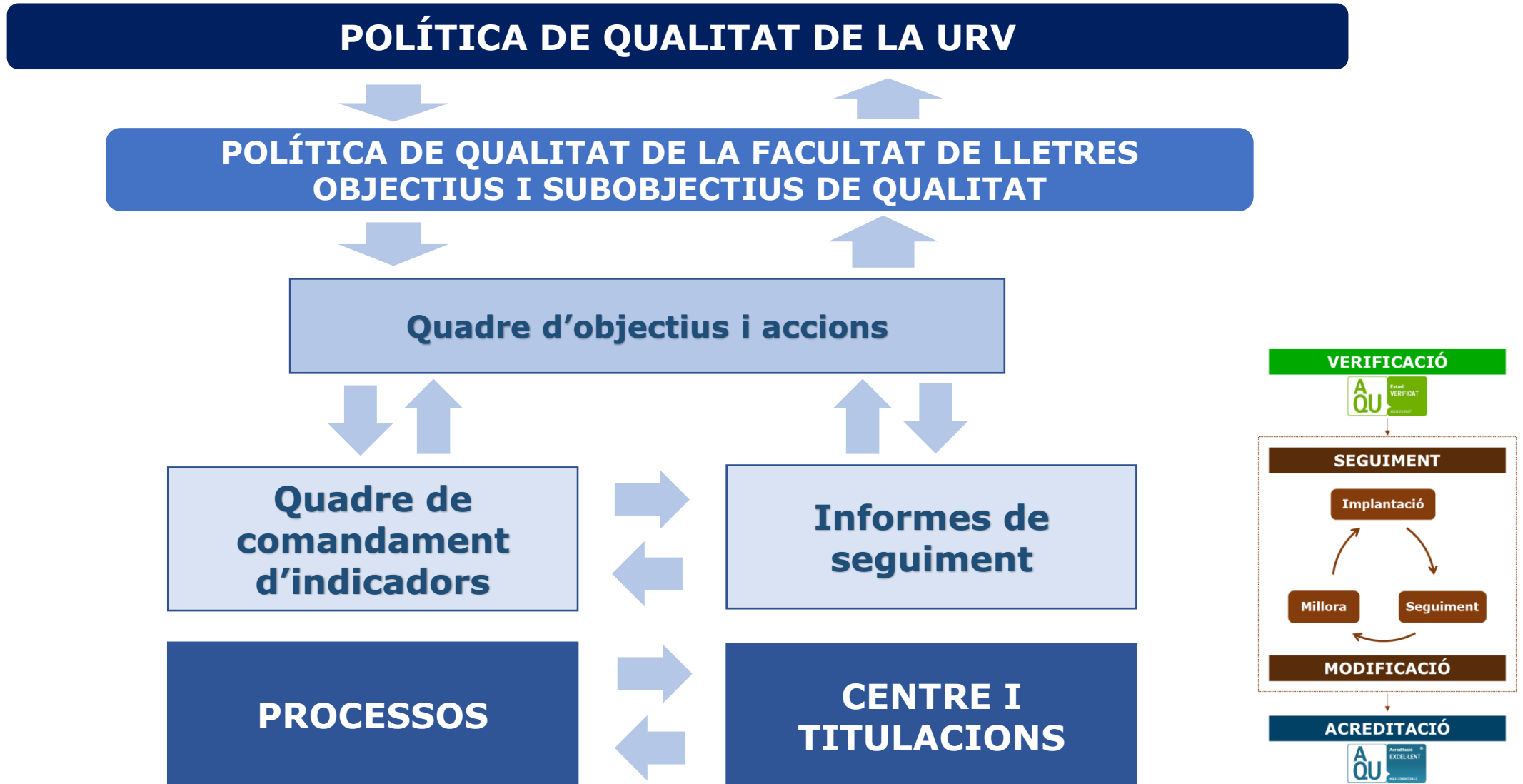
- ▶ Informes de **seguiment**
- ▶ Autoinformes de **acreditació**
- ▶ Valors dels **indicadors** més rellevants

| Informes de seguiment          |                |
|--------------------------------|----------------|
| GARANTIA DE LA QUALITAT        | ▶ Curs 2019-20 |
| TITULACIONS                    | ▶ Curs 2018-19 |
| <b>SEGUIMENT I ACREDITACIÓ</b> | ▶ Curs 2017-18 |
| PLA D'ACCIÓ TUTORIAL           | ▶ Curs 2016-17 |
| PROFESSORAT                    | ▶ Curs 2015-16 |
|                                | ▶ Curs 2014-15 |

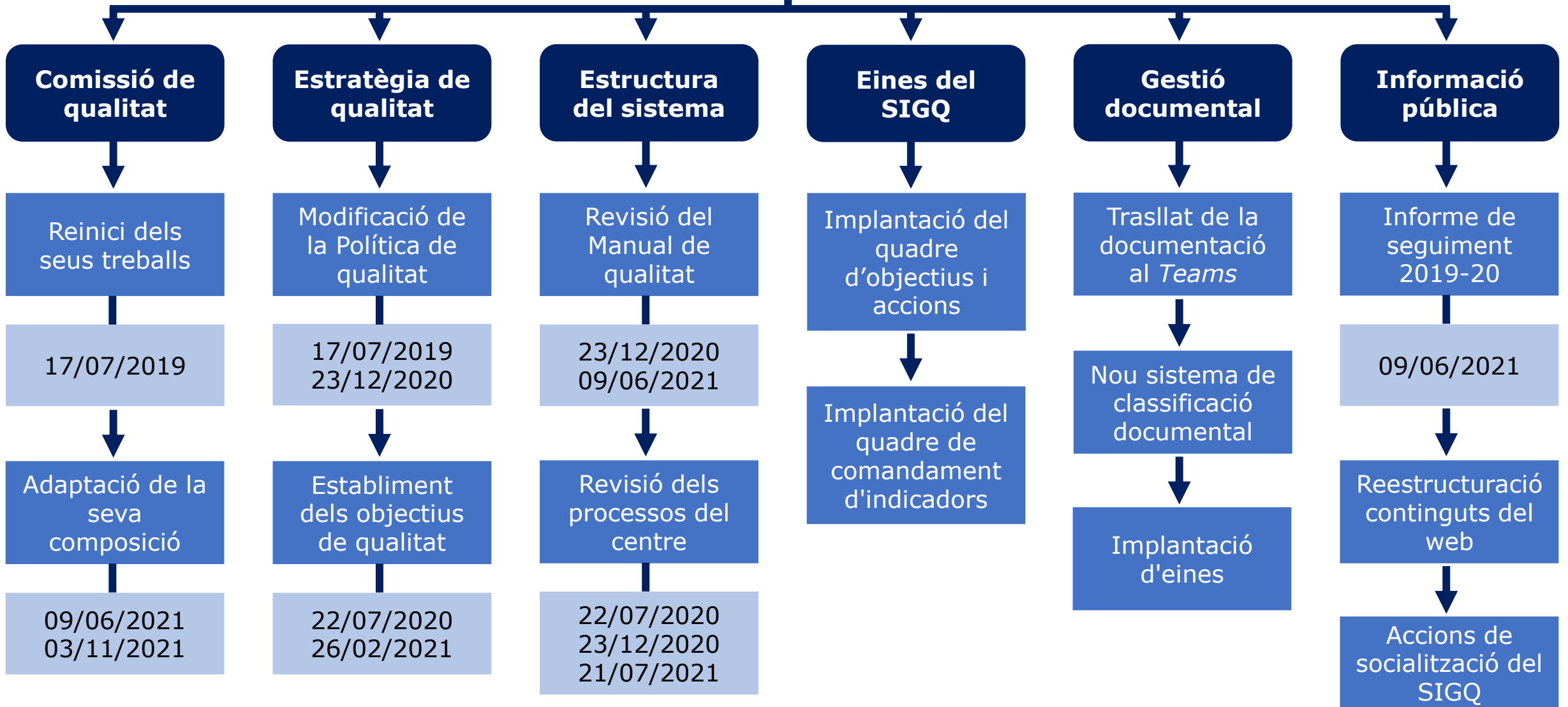
| Facultat de Lletres                                                                |                                 |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|   | AUTOINFORME PER A L'ACREDITACIÓ |  |
| <b>AUTOINFORME PER A LA RENOVACIÓ DE L'ACREDITACIÓ</b>                             |                                 |                                                                                     |
| <b>Màster universitari en Antropologia Urbana, Migracions i Intervenció Social</b> |                                 |                                                                                     |
| CURS 2018-19                                                                       |                                 |                                                                                     |



# 17. CONCLUSIONS



# REFORMA ESTRUCTURAL SIGQ (2019-2021)



# 17. CONCLUSIONS

**La Facultat de Lletres  
compta amb un SIGQ  
implantat:**

Madur i amb un bagatge d'aplicació de més de deu anys

Que genera dinàmiques de millora contínua per assegurar-ne la validesa i l'eficàcia

Amb les responsabilitats i els grups d'interès definits

Amb una política i uns objectius de qualitat coneguts, accessibles i que guien la gestió estratègica del centre

Amb un mapa de processos actualitzat i que inclou totes les activitats de la Facultat, així com l'adequació dels programes formatius

# 17. CONCLUSIONS

**El SIGQ de la Facultat de Lletres permet i garanteix:**

El disseny, aprovació, desenvolupament i acreditació de les titulacions en el Marc VSMA

La recollida àgil d'informació rellevant, completa i fiable per a la presa de decisions

Un seguiment i anàlisi del centre i de les titulacions que condueix a l'elaboració i actualització d'un pla de millora

L'eficiència en la gestió documental, propiciant una accessibilitat total a la informació

La rendició de comptes a la comunitat universitària i a la societat

UNIVERSITAT  
ROVIRA



UNIVERSITAT  
ROVIRA i VIRGILI  
Facultat de Lletres



[www.urv.cat](http://www.urv.cat)  
[www.fll.urv.cat](http://www.fll.urv.cat)