

UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI



EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SIGC) DE LA FACULTAD DE LETRAS

Diciembre 2021



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI
Facultat de Lletres



1. LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LA URV

- ▶ La URV ha apostado desde sus inicios por la **calidad** y la **mejora continua** como ejes vertebradores de su **estrategia**, y como **hecho diferencial** y **característica común** de sus actividades
- ▶ Para promover el desarrollo de una **cultura de la calidad**, la URV establece formalmente su **política de calidad**, que está alineada con la **misión, visión y los valores** de la institución recogidos en su Estatuto.
- ▶ La actual [Política de Calidad de la URV](#) se aprobó en el Claustro Universitario del 14/07/2020



2. EVOLUCIÓN DEL DISEÑO DEL SIGC MARCO DE LA URV



3. ORÍGENES DEL SIGC DE LA FACULTAD DE LETRAS



Constitución de una primera Comisión de Calidad (2004)



Definición y aprobación de la primera versión de la Política de Calidad (2009)



Diseño del SIGC: elaboración del Manual de Calidad y los procesos (2009-2010)

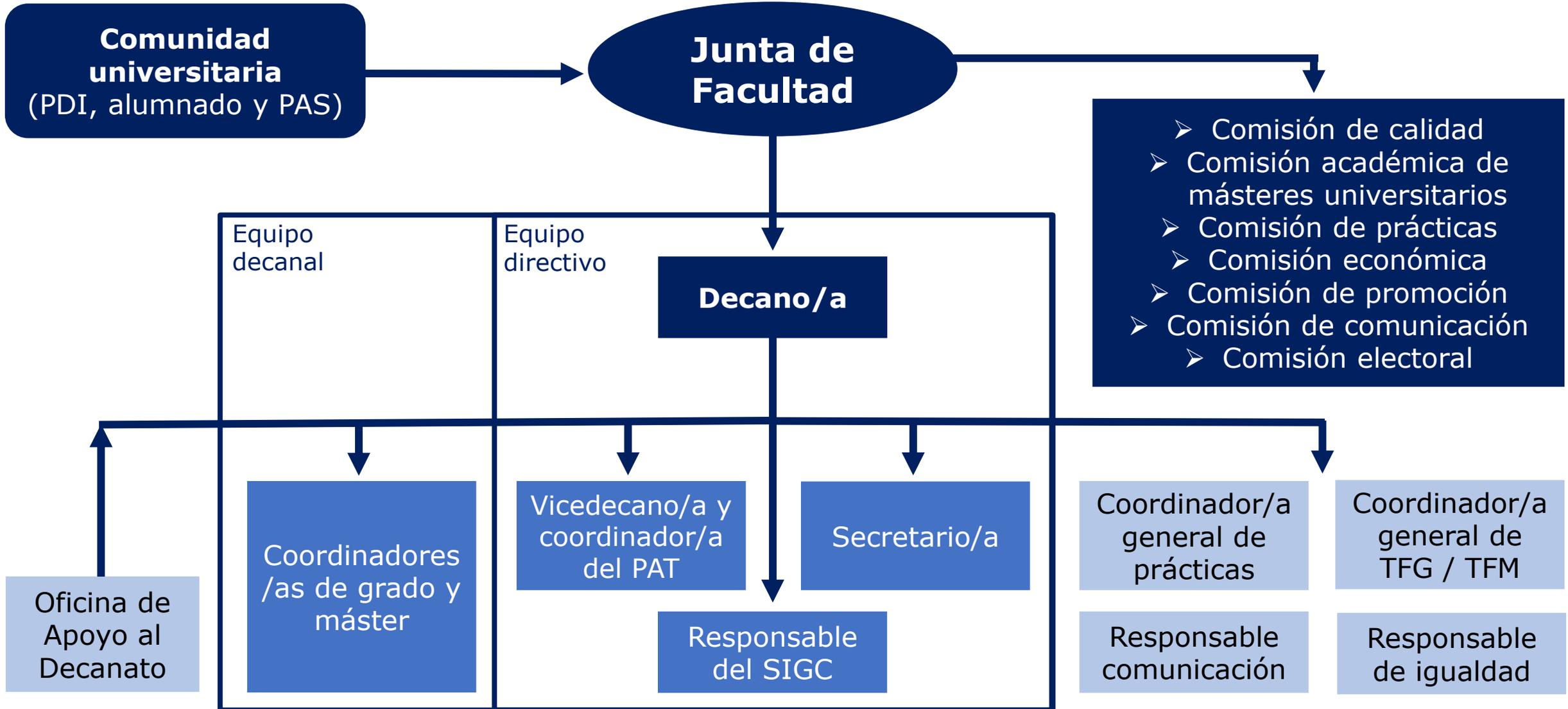


Evaluación positiva del diseño del SIGC en el programa AUDIT (2010)



IMPLANTACIÓN DEL SIGC
(Despliegue de procesos / seguimiento)

4. ORGANIZACIÓN DE LA FACULTAD DE LETRAS



5. ÓRGANOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS



5. ÓRGANOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS

Junta de Facultad



Vela por el seguimiento y evaluación de la implantación del SIGC y la mejora continua de su funcionamiento y rendimiento

Informa a la comunidad universitaria de la política y los objetivos de calidad del centro

Hace el seguimiento de la eficacia de los procesos

Supervisa los planes de mejora del SIGC, así como su implantación

6. ESTRUCTURA DEL SIGC

Órganos → Toma de decisiones → Implicación de los grupos de interés → Recogida y análisis de la información → Seguimiento, revisión y mejora → Rendimiento de cuentas

POLÍTICA DE CALIDAD



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 i estudiants, a més dels convenis amb universitats de l'Espai Europeu d'Educació Superior i de la resta del món.

MANUAL DE CALIDAD



Revisió: 3.0.
Data: 23/12/2020
Pàgina: 1 de 36

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

FICHAS DE PROCESOS



FITXA DE PROCÉS

PR-FLL-008
DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

Codi: PR-FLL-008
Rev.: 2.0
Data: 23-12-2020
Pàg. 1 de 8

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. Es fan correccions en la descripció del procés – apartat 5. S'actualitza la informació de les característiques del procés – apartat 6. Es modifiquen els compromisos de qualitat – apartat 7. S'actualitzen els indicadors – apartat 8. S'actualitza el diagrama de flux – apartat 9. S'actualitza la informació del calendari del procés – apartat 10. Es revisen els registres del procés – apartat 11. S'afegeix documentació de suport – apartat 12. S'afegeix normativa relacionada – apartat 13.	22-07-2020
2.0	Es modifiquen els apartats següents: 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 CALIDAD

Definición

Centro de enseñanza superior, **plural y dinámico**, sólidamente implantado y que da respuesta al eje estratégico **patrimonio y cultura**

Misión

Formar profesionales de las ramas de Artes y Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas en una **institución de referencia** en el ámbito de la **creación y transferencia del conocimiento**

Visión

Devenir un **centro de excelencia**, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, mediante la formación, la innovación, la divulgación y la mejora profesional, contribuyendo al **liderazgo territorial**

La Política de calidad se aprobó en la Junta de Facultad del 02/07/2009 y la última modificación es del 23/12/2020

8. OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Ofrecer una **formación académica de calidad** acreditada, igualitaria, inclusiva y ajustada a las necesidades de la sociedad
2. Promover la **mejora permanente de las instalaciones y los servicios** del centro y su adecuación a las necesidades formativas de los estudiantes
3. Promover la **incorporación de la investigación** del profesorado en los programas formativos
4. Impulsar la **internacionalización de las enseñanzas** que ofrece la Facultad de Letras mediante la promoción de la movilidad de profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios
5. Impulsar la **sociedad del conocimiento** a través de la oferta de cursos de formación continuada, actividades de captación y divulgación, relación con la enseñanza preuniversitaria y relación con las empresas del entorno
6. Devenir un **agente significativo en el desarrollo territorial**, de forma sostenible, por medio de la formación, de la investigación y de la transferencia de conocimiento a la sociedad

OBJETIVOS DE CALIDAD

1	Ofrecer una formación académica de calidad acreditada, igualitaria, inclusiva y ajustada a las necesidades de la sociedad	2	Promover la mejora permanente de las instalaciones y los servicios del centro y su adecuación a las necesidades formativas de los estudiantes	3	Promover la incorporación de la investigación del profesorado en los programas formativos	4	Impulsar la internacionalización de las enseñanzas que ofrece la Facultad de Letras mediante la promoción de la movilidad de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios	5	Impulsar la sociedad del conocimiento a través de la oferta de cursos de formación continuada, actividades de captación y divulgación, relación con la enseñanza preuniversitaria y relación con las empresas del entorno	6	Acontecer un agente significativo en el desarrollo territorial, de forma sostenible, por medio de la formación, de la investigación y de la transferencia de conocimiento a la sociedad
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

SUBJECTIVOS

1.1	Acreditar el Centro	2.1	Revisar la idoneidad del equipamiento de la Facultad de Letras para el desarrollo adecuado de la docencia	3.1	Visibilizar la investigación del PDI	4.1	Promover la movilidad del PDI y a través de los diferentes programas de la URV	5.1	Promover actividades externas a la URV, dirigidas a la sociedad en general o a colectivos particulares	6.1	Impulsar la incorporación de los/las graduados/graduadas al mercado laboral
1.2	Aprobar el Contrato Programa de la Facultad de Letras	2.2	Ampliar aulas informatizadas	3.2	Mejorar y/o adecuar los contenidos de las asignaturas a partir de la investigación efectuada por los/por las coordinadores/se de estas	4.2	Potenciar la firma de convenios internacionales para algunas enseñanzas de la Facultad de Letras	5.2	Promover actividades internas a la URV dirigidas al profesorado y a los alumnos de secundaria en relación con temáticas y actividades formativas que vehiculen el enlace entre la enseñanza preuniversitaria y el universitario	6.2	Fomentar la participación en la URV Ciudadana
1.3	Crear comisiones propias de la Facultad de Letras	2.3	Mejorar y/o actualizar los equipos informáticos de las aulas (software y hardware)	3.3	Incentivar la investigación del PDI	4.3	Revisar y actualizar el Plan Estratégico de Internacionalización de la Facultad de Letras (2015-2019)	5.3	Potenciar la realización de actividades académicas que puedan atraer la atención de profesores y estudiantes de secundaria con fines de captación		
1.4	Comprometer al colectivo FL (PDI, y alumnado) en la calidad formativa a través de la participación					4.4	Revisar y simplificar el protocolo interno de movilidad de la Facultad de Letras	5.4	Estimular y fortalecer relaciones directas entre los responsables de enseñanza y de captación de la Facultad de Letras y los directores y profesores de institutos		
1.5	Adaptar las competencias y las metodologías y actividades formativas al nuevo modelo aprobado por la URV					4.5	Reconocer la coordinación del programa SMILE	5.5	Comprometer los alumnos y/o titulados de la Facultad de Letras en las acciones de captación		
1.6	Incrementar la semipresencialidad y/o virtualización de titulaciones y/o asignaturas					4.6	Asignatura "Catalonia and Spain in a European Context"	5.6	Potenciar una información detallada y efectiva (tanto escrita como digital) de la oferta formativa en la Facultad de Letras y actividades con ella relacionadas		
1.7	Revisar las normativas de la Facultad de Letras					4.7	Incrementar la movilidad del alumnado OUT	5.7	Fomentar la firma de convenios con empresas del territorio para realizar las prácticas académicas		
1.8	Asegurar la presencia del castellano y el inglés en el web					4.8	Difundir a nivel internacional la oferta formativa de la Facultad de Letras				
1.9	Optimizar las condiciones académicas en las cuales se desarrolla la docencia					4.9	Participar activamente en las redes a las cuales pertenece la URV				
1.10	Revisar la oferta académica de forma sistemática										
1.11	Adecuar la metodología en las nuevas tecnologías y necesidades sociales										
1.12	Implicar a los agentes sociales en la definición de las necesidades formativas										
1.13	Utilizar el PAT para mejorar la atención al alumnado y la disminución del abandono										

Cuadro de objetivos y subobjetivos de calidad

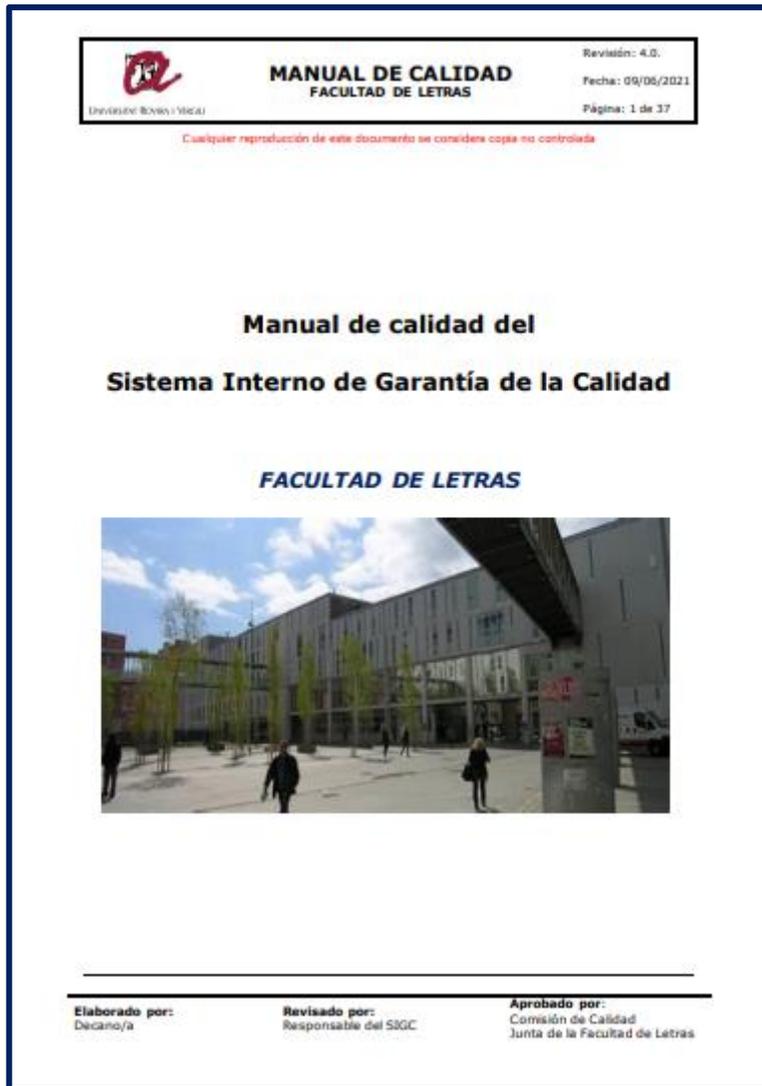
procedencia subobjetivo

DEMANDA INSTITUCIONAL
CONTRATO PROGRAMA
PLAN DE MEJORA

Alineación de la política y los objetivos de calidad de la Facultad de Letras con la política y los objetivos de calidad de la URV

Objetivos de la Política de calidad de la URV	Objetivos de la Política de calidad de la Facultad de Letras					
	Ofrecer una formación académica de calidad acreditada, igualitaria, inclusiva y ajustada a las necesidades de la sociedad.	Promover la mejora permanente de las instalaciones y los servicios del centro y su adecuación a las necesidades formativas de los estudiantes.	Promover la incorporación de la investigación del profesorado en los programas formativos.	Impulsar la internacionalización de la enseñanza que ofrece la Facultad de Letras mediante la promoción de movilidad de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios.	Impulsar a la sociedad al conocimiento a través de la oferta de cursos de formación continuada, actividades de captación y divulgación, relación con la enseñanza preuniversitaria y relación con las empresas del entorno.	Convertirse en un agente significativo en el desarrollo territorial, de forma sostenible, por medio de la formación, de la investigación y de la transferencia de conocimiento a la sociedad.
Disponer de una oferta académica de calidad, adaptable e innovadora, que cubra todos los ciclos de enseñanza superior, así como una formación continua que garantice a los estudiantes la formación permanente.	X			X	X	X
Obtener la acreditación de las titulaciones y de los centros docentes para el reconocimiento nacional e internacional de la calidad de docencia de la URV.	X	X		X		
Maximizar la satisfacción de la comunidad universitaria, de los empleados y colaboradores externos de la Universidad.	X	X			X	X
Brindar mecanismos para fomentar la empleabilidad de los estudiantes, reforzando vínculos con los diferentes agentes del territorio.					X	X
Obtener el reconocimiento nacional e internacional de calidad en la docencia e investigación de la URV.	X		X	X		X
Favorecer la innovación en la docencia e investigación mediante una relación transversal e interdisciplinaria.	X		X	X	X	X
Incorporar el conocimiento que se genera en el ámbito de la investigación en los programas formativos para dotar calidad a la docencia y hacerla más atractiva y actual.	X		X			
Atraer y retener talento generando condiciones óptimas en todos los ámbitos de actuación de la Universidad.			X			X
Desarrollar proyectos y acciones para transmitir el conocimiento generado, facilitando la innovación de las empresas y el progreso de la sociedad.					X	X
Establecer principios éticos y buenas prácticas en el desarrollo de la actividad universitaria.	X		X			
Dotar de herramientas a todos los colectivos que forman parte de la Universidad para la internacionalización de la institución.				X		
Incluir de manera efectiva la perspectiva de género en todos los entornos de docencia, investigación y gestión universitaria.	X					
Empoderar el personal de la Universidad para desarrollar todo su potencial, poniendo en valor su participación y favoreciendo la promoción profesional y la formación.	X		X		X	X
Resolver los conflictos a través del diálogo y la escucha activa.	X					
Contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.	X					X
Optimizar y modernizar los procesos de gestión.	X	X	X			
Gestionar de manera eficaz y eficiente los recursos humanos, materiales y económicos, para conseguir los objetivos con el mínimo coste posible.		X				

9. MANUAL DE CALIDAD Y PROCESOS



El Manual de Calidad es el documento básico para describir el SIGC y definir sus líneas maestras

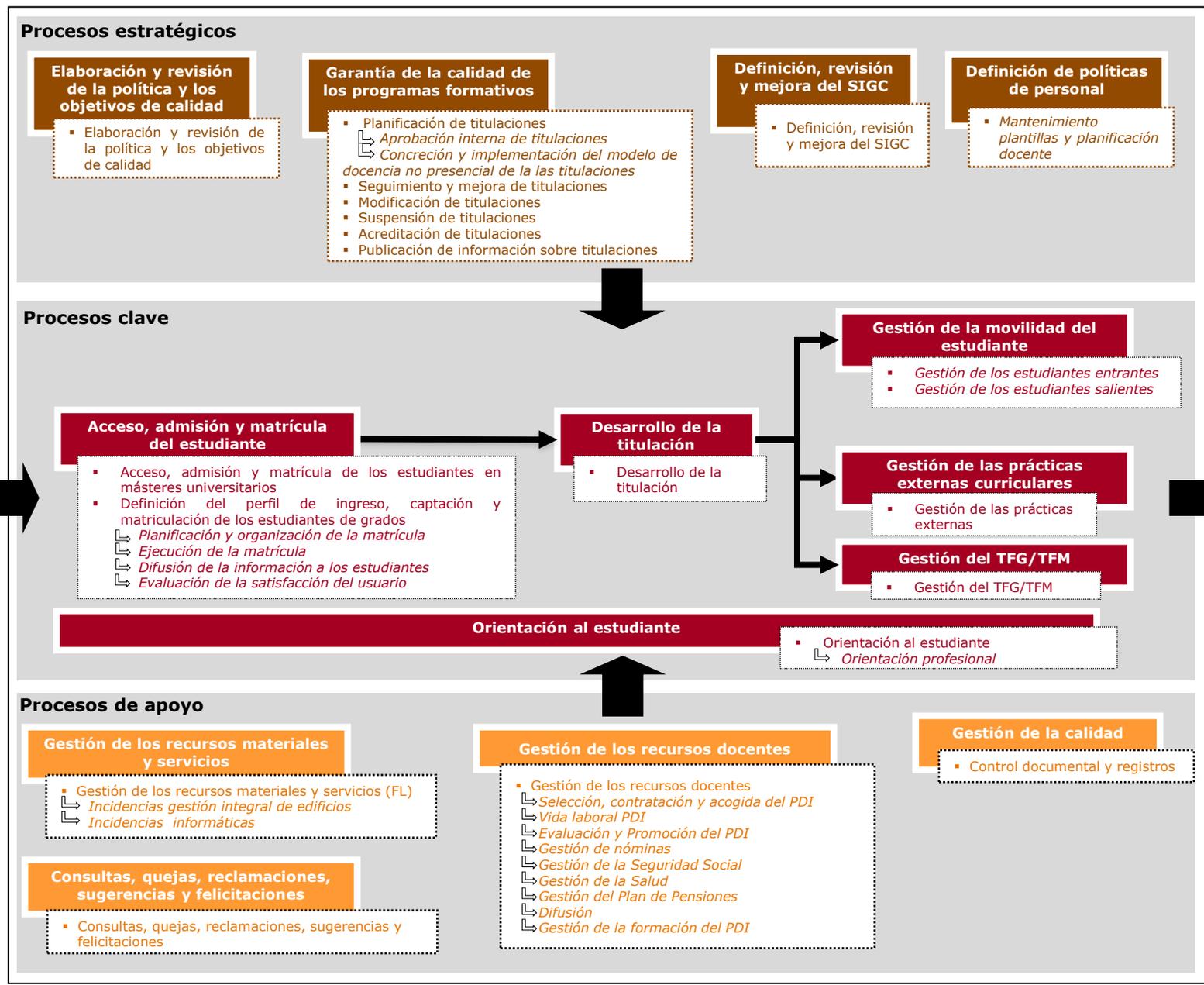
Contiene la presentación de la Facultad de Letras y del SIGC, así como su organización, estructura y responsabilidades

Especifica los procesos que conforman el SIGC, tanto los que son propiedad del centro como los transversales de la institución

La primera versión se aprobó el 27/10/2010. El 23/12/2020 se aprobó la revisión general del documento, con la modificación de todos los apartados

Mapa de procesos del SIGC

REQUISITOS
FUTUROS ESTUDIANTES / ESTUDIANTES / EMPRESAS / INSTITUCIONES COLABORADORES / NORMATIVAS



SATISFACCIÓN
GRADUADOS / ESTUDIANTES / SECTOR EMPRESARIAL / AGENCIAS EVALUADORAS

NOTA: en cursiva se identifican los procesos gestionados de forma transversal que no dependen del centro

9. MANUAL DE CALIDAD Y PROCESOS

- ▶ Desde el curso 2015-16, los 18 procesos del SIGC que son propiedad de la Facultad se han revisado en profundidad, la mayoría en más de una ocasión, teniendo en cuenta las directrices actuales, el funcionamiento, la Política y los Objetivos de Calidad del centro y las necesidades y expectativas de los agentes de interés

FECHA DE APROBACIÓN DE LA REVISIÓN	PROCESOS DEL SIGC																	
	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. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SIGC

Cuadro de objetivos y acciones



Agrupar todas las acciones de mejora, que contribuyen a alcanzar los Objetivos de Calidad



PR-FLL-003 Seguimiento y mejora de titulaciones

Cuadro de mando de indicadores



Recoge todos los indicadores que permiten evaluar el rendimiento del sistema



PR-FLL-008 Definición, revisión y mejora del SIGC

10. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SIGC: CUADRO DE OBJETIVOS Y ACCIONES

Facultat de Lletres													
SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT 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 lliadar	Acompliment (sí/no, % assoliment)	Valoració de l'acompliment (subobjectiu o proposta de millora)	Nov termini o nova proposta	Observacions per al curs vinant
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 A@U	ED / RSIGQ	2020-21	jul-21	-	Documentació entregada	sí/no	no aplica				
1.1	FLL-2021-2	Visita externa A@U	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 / TS@D	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 / TS@D	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

OBJETIVO Y CÓDIGO

ACCIÓN DE MEJORA

RESPONSABLE DEL DESEMPEÑO Y PLAZO

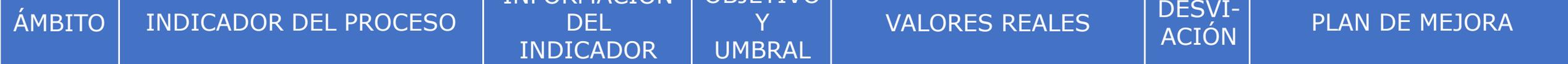
INDICADOR O EVIDENCIA DE DESEMPEÑO

SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO

MODIFICACIÓN DE LA ACCIÓN

10. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SIGC: CUADRO DE MANDO DE INDICADORES

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)			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			8	7		7,60	7,56	7,56	-			
			Percentatge de participació	ENQ_S05			25%	15%		18,88%	15,40%	-	-			



11. EL PROCESO DE REVISIÓN DEL SIGC

- ▶ La revisión del SIGC se lleva a cabo siguiendo el **proceso PR-FLL-008**
- ▶ Hasta el curso 2019-20 la revisión se plasmó en el **estándar 3.3** del Informe de seguimiento
- ▶ A partir del curso 2020-21, con la modificación del proceso PR-FLL-008, tendrá un carácter más global y sistematizado:
 - Preparación de la revisión a medida que se detectan los aspectos: documento **“Próxima revisión del proceso”**
 - Implementación de una **ficha de revisión** de procesos

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? <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? <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? <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? <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			

Formato orientativo de la ficha de revisión de procesos

11. EL PROCESO DE REVISIÓN DEL SIGC

- ▶ El proceso de revisión anual del SIGC tendrá los siguientes elementos y participantes:

Entradas

Estado de las revisiones previas

Cuadro de objetivos y acciones

Cambios internos y externos

Desarrollo del SIGC

Ficha de revisión de procesos y satisfacción de los grupos de interés

Cuadro de mando de indicadores

Alcance de los Objetivos de calidad

Adecuación de los recursos

Agentes

Equipo directivo

Responsable del SIGC

Responsables procesos

Grupos de interés

Técnico/a apoyo calidad

Comisión de Calidad

Junta de Facultad

Salidas

Necesidad de recursos

Modificación del SIGC

Política y Objetivos de calidad

Manual de calidad

Mapa y fichas de procesos

Instrucciones de trabajo y otros

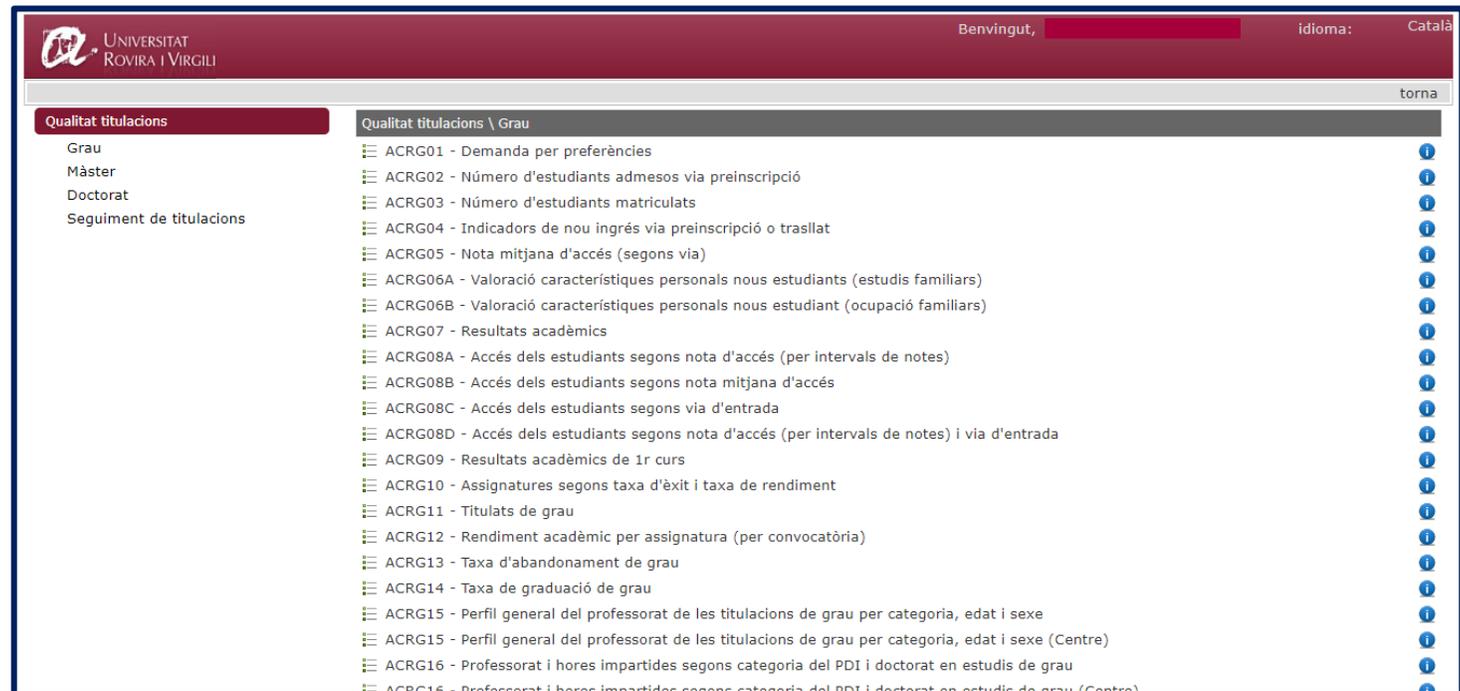
Nuevo plan de mejora

Informe de revisión del SIGC

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 system interface for the University of Rovira i Virgili. The header includes the university logo, name, and language settings (Català). A sidebar on the left lists navigation options: Grau, Màster, Doctorat, and Seguiment de titulacions. The main content area displays a table of quality indicators (ACRG) for degrees, with columns for the indicator name and a link icon.

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 SIGC se apoya en un sistema institucional de gestión y análisis de la información denominado SINIA, que recopila, trata y valida información relevante de diversas fuentes

SINIA produce informes predefinidos que incluyen la mayoría de los indicadores para el seguimiento del centro y las titulaciones

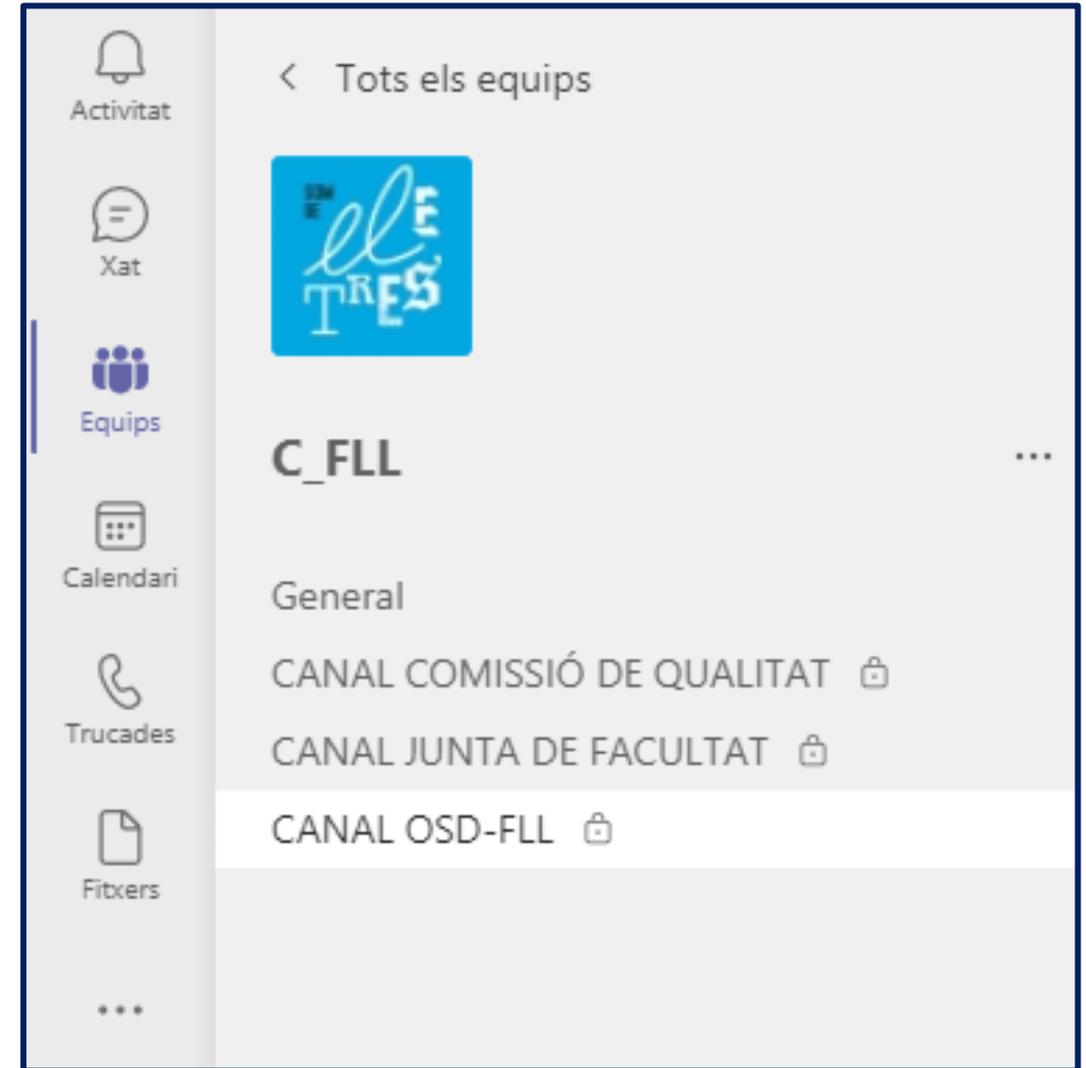
13. GESTIÓN DOCUMENTAL: EQUIPO "C_FLL"

El sistema de gestión documental se basa en la función "Equipo" del *Microsoft Teams*

La gestión se realiza a través de canales privados y se asigna a los usuarios diferentes perfiles según su grado de responsabilidad en el "Equipo"

El aplicativo permite compartir información y organizar la documentación entre los miembros del centro que están involucrados en su gestión

Hasta el momento, en la Facultad de Letras se han creado tres canales privados



14. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Relación de registros del SIGC



Se relacionan las evidencias de cada proceso con su ubicación



PR-FLL-016 Control documental y registros

Cuadro de acuerdos de la Junta de Facultad



Se detallan los acuerdos de la Junta de Facultad, así como su relación con el SIGC



PR-FLL-016 Control documental y registros

15. LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL SIGC



GARANTÍA DE LA CALIDAD
TITULACIONES
SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN
PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL
PROFESORADO

La documentación principal del SIGC se encuentra a disposición de todos los grupos de interés a través de la página web del centro: <https://www.fll.urv.cat/es/>

- ▶ **Política de Calidad** de la URV y de la FLL
- ▶ Cuadro de **objetivos y subobjetivos** de calidad
- ▶ **Alineación** de la política y los objetivos de calidad de la URV con los de la FL
- ▶ **Manual de Calidad**
- ▶ **Mapa y fichas de procesos**



De acuerdo con el compromiso de transparencia que se exige a las instituciones universitarias en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), las universidades tienen que disponer de una política y de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SIGQ) formalmente establecidos y públicamente disponibles.

La URV ha definido su política y estrategia en el ámbito de la calidad docente, así como las responsabilidades en el aseguramiento de la calidad de las titulaciones.

La URV publica su compromiso con la calidad mediante la política de calidad.

En este contexto, la FLL ha implementado y desplegado un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGQ) que garantiza la calidad de sus titulaciones y su mejora continua.

En este sentido, la Facultad de Letras se ha dotado de una **política de calidad propia**, que sirve de guía estratégica para todas las acciones que se desarrollen.

Los **órganos de gobierno** implicados en la calidad en la FLL son: el Responsable del SIGQ, el Dr. Jordi Diloli y la Comisión de Calidad.

Política de Calidad de la URV
(aprobada por el Claustro Universitario)

Política de Calidad (versión 3.0
aprobada el 23/12/2020)

Objetivos de Calidad (aprobado el 22/07/2020 y
revisado el 26/02/2021)

Alienamiento de la política y de los objetivos de Calidad de la FLL y de la URV

Manual de Calidad (versión 4.0
aprobada el 09/06/2021)

El Manual define y documenta los **Procesos del Sistema Interno de Garantía de Calidad**

16. LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LAS TITULACIONES: VERIFICACIÓN Y MODIFICACIÓN

GARANTÍA DE LA CALIDAD
TITULACIONES
SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN
PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL
PROFESORADO

▶ HISTORIA DEL ARTE Y ARQUEOLOGÍA
Memoria de verificación Informes de evaluación
 RUCT
▶ LENGUA Y LITERATURA CATALANAS
Memoria de verificación Informes de evaluación
 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**

En la página web de la Facultad se publica la siguiente información relacionada con los procesos de verificación y modificación del Marco VSMA:

- ▶ **Memorias de verificación** actualizadas
- ▶ Enlace a los **Informes de evaluación** (EUC Informes)
- ▶ **Sellos y certificados** de calidad y enlaces al **RUCT**

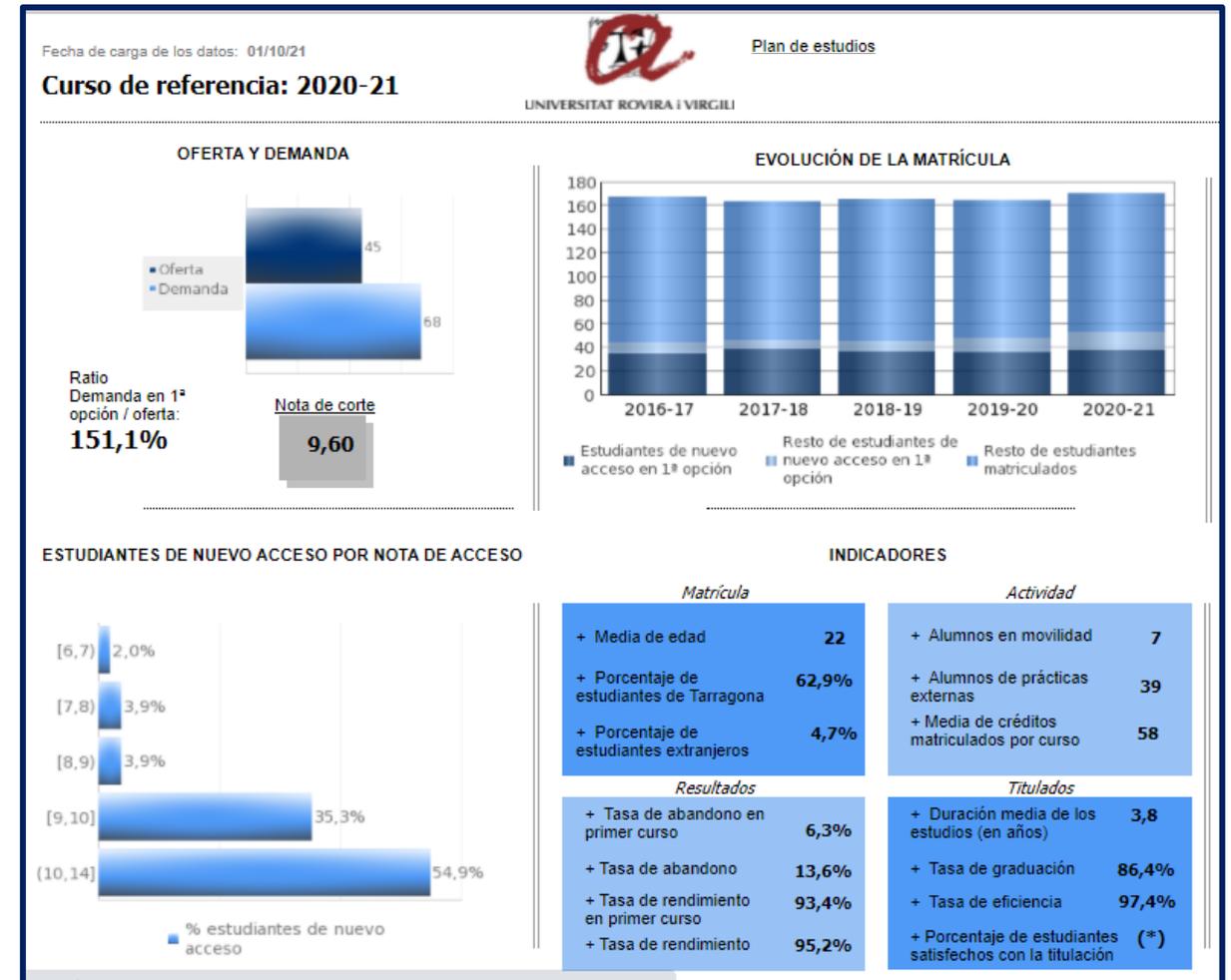
16. LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LAS TITULACIONES: SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN

En la página web de la Facultad se publica la siguiente información relacionada con los procesos de seguimiento y acreditación del Marco VSMA:

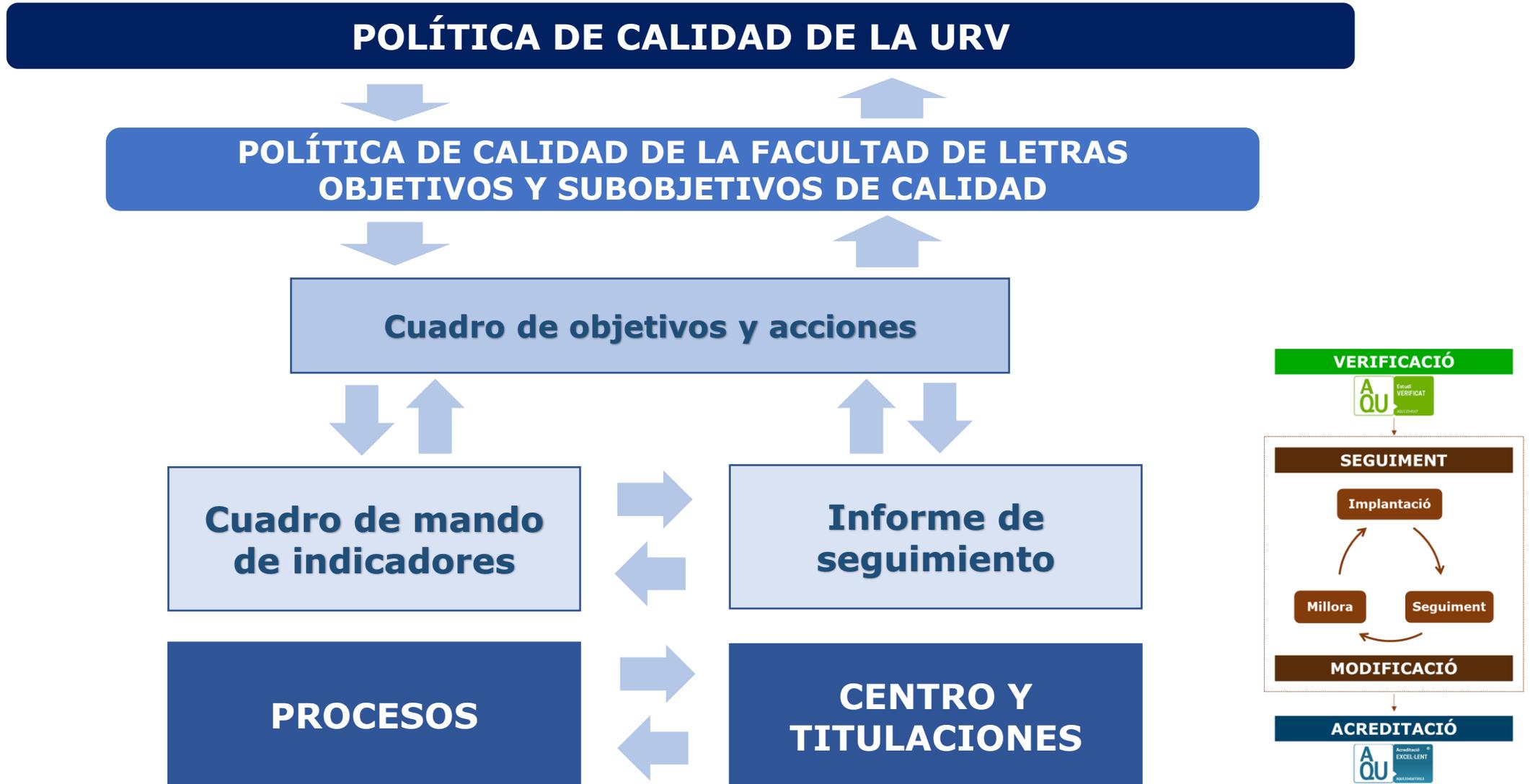
- ▶ Informes de **seguimiento**
- ▶ Autoinformes de **acreditación**
- ▶ Valores de los **indicadores** más relevantes

Informes de seguimiento	
GARANTÍA DE LA CALIDAD	▶ Curso 2019-20
TITULACIONES	▶ Curso 2018-19
SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN	▶ Curso 2017-18
	▶ Curso 2016-17
PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL	▶ Curso 2015-16
PROFESORADO	▶ Curso 2014-15

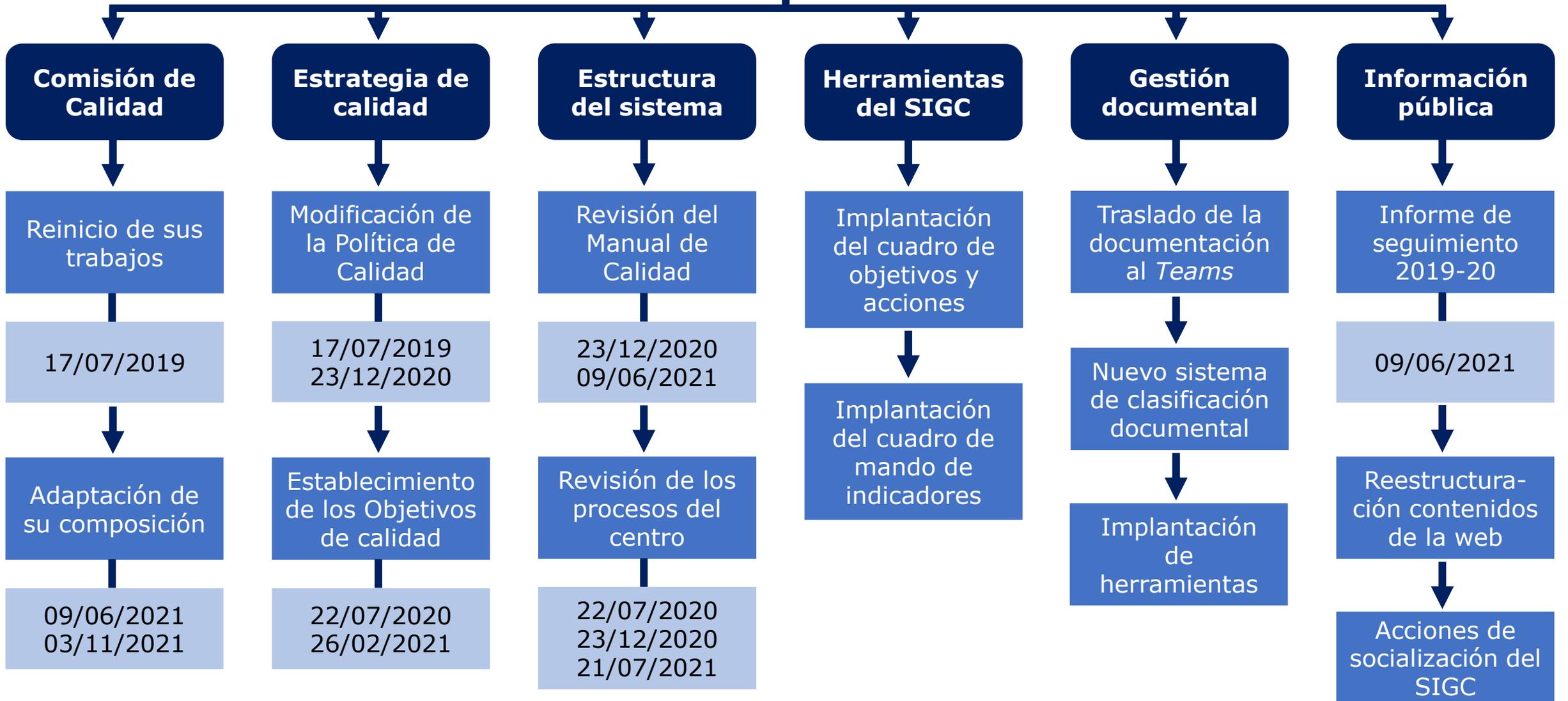
AUTONFORME PER A L'ACREDITACIÓ		
Facultat de Lletres		
AUTOINFORME PER A LA RENOVACIÓ DE L'ACREDITACIÓ		
Màster universitari en Antropologia Urbana, Migracions i Intervenció Social		
CURS 2018-19		



17. CONCLUSIONES



REFORMA ESTRUCTURAL SIGC (2019-2021)



17. CONCLUSIONES

**La Facultad de Letras
cuenta con un SIGC
implantado:**

Maduro y con un bagaje de aplicación de más de diez años

Que genera dinámicas de mejora continua para asegurar su validez y eficacia

Con las responsabilidades y los grupos de interés definidos

Con una política y unos objetivos de calidad conocidos, accesibles y que guían la gestión estratégica del centro

Con un mapa de procesos actualizado y que abarca todas las actividades de la Facultad, así como la adecuación de los programas formativos

17. CONCLUSIONES

El SIGC de la Facultad de Letras permite y garantiza:

El diseño, aprobación, desarrollo y acreditación de las titulaciones en el Marco VSMA

La recogida ágil de información relevante, completa y fiable para la toma de decisiones

Un seguimiento y análisis del centro y de las titulaciones que conduce a la elaboración y actualización de un plan de mejora

La eficiencia en la gestión documental, propiciando una total accesibilidad a la información

La rendición de cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad

UNIVERSITAT
ROVIRA



UNIVERSITAT
ROVIRA i VIRGILI
Facultat de Lletres



www.urv.cat
www.fll.urv.cat