



MANUAL DE QUALITAT DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT

Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia

Aprovat per Junta de Centre de data 22 de maig de 2019

Modificat per Junta de Centre de data 19 de desembre de 2019



Històric de revisions			
VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS
1.0	07-06-2010	Versió inicial	Comissió de Qualitat de la FCEP
1.1	04-11-15	Adequació del manual a la revisió del model intern de garantia de la qualitat de la docència a la URV. Es substitueix el P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu pel procés PR-FCEP-003 de seguiment i millora de les titulacions, i s'incorporen dos nous processos: PR-FCEP-006 d'acreditació de titulacions, i PR-FCEP-008, de definició, revisió i millora del SIGQ.	TSQD
2.0	08-05-2019	Revisió del manual: incorporació dels processos dels serveis transversal URV, actualització dels referents, de les titulacions del centre, l'organigrama de l'estructura organitzativa, definició de responsable de procés, i serveis relacionats amb el centre	Comissió de Qualitat de la FCEP
2.1	17-12-2019	Actualització del mapa de Processos i incorporació dels nous processos: PR_FCEP_009 Desenvolupament ensenyaments; PR_FCEP_010 Pràctiques externes; PR_FCEP_013 Orientació estudiant; PR_FCEP_014 Accés admissió i matrícula a Màsters; PR_FCEP_015 CQRST; PR_FCEP_016 Control documental i registres; PR_FCEP_017 Recursos materials i serveis FCEP; PR_FCEP_019 TFG/TFM; PR_FCEP_020 Definició perfil d'ingrés Grau; PR-FCEP-021 Gestió de recursos docents	Comissió de Qualitat de la FCEP



ÍNDEX

1. Generalitats	4
1.1. Propòsit del Manual	4
1.2. Referents	4
2. Presentació de la Facultat	5
3. Organització i responsabilitats	7
3.1. Referents	7
3.2. Responsabilitats i funcions.....	8
4. Estructura del SIGQ.....	14
4.1. Abast i conclusions	14
4.2. Abast i conclusions	14
4.3. Enfocament basat en processos	15
4.4. Estructura documental	18
4.5. Compromís de la direcció	19
4.6. Planificació del SIGQ.....	19
4.7. Comunicació	20
4.8. Gestió dels recursos	20
4.9. Desenvolupament de l'ensenyament.....	23
4.10. Seguiment i millora contínua	23
4.11. Informació pública i rendició de comptes.....	24
Annex 1. Correspondència entre les directrius del programa AUDIT i la documentació del SIGQ	25



1. Generalitats

1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present Manual de Qualitat (en endavant Manual) és definir les línies mestres del sistema intern de garantia de la qualitat (en endavant SIGQ) de la Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia.

El Manual és el document bàsic per descriure el SIGQ de la Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i estructura i responsabilitats.

Aquest Manual és propietat de la URV, i la informació que conté és d'ús i propietat exclusiva de la Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia.

1.2. Referents

La definició i el desenvolupament del SIGQ té en consideració els referents següents:

- ▣ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior.
- ▣ Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris.
- ▣ Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i modificacions posteriors.
- ▣ Documents i directrius del programa AUDIT.
- ▣ Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials.
- ▣ Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat d'AQU

2. Presentació de la Facultat

La **Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia (FCEP)** és un dels centres en què s'estructura la Universitat Rovira i Virgili (URV). Creada per la Llei 36/1991, aprovada el 30 de desembre pel Parlament de Catalunya, va entrar en funcionament el curs 1992-1993. Els seus orígens, però, es remunten al 1976, l'any de creació de l'Escola Universitària de Professorat d'Educació General Bàsica. El centre va estar vinculat a la Universitat de Barcelona fins al curs acadèmic 1992-1993 i, a partir d'aquí, es va integrar a la Universitat Rovira i Virgili.

En l'actualitat, el centre acull un total de 2100 estudiants, aproximadament, repartits entre els diversos ensenyaments que ofereix:

- Grau en Psicologia
- Grau en Pedagogia
- Grau en Educació Social
- Grau en Educació Infantil
- Grau en Educació Primària
- Doble grau en Educació Primària i Educació Infantil, amb menció d'angles
- Màster Universitari en Formació del Professorat d'ESO, Batxillerat, Formació Professional i Ensenyament d'Idiomes.
- Màster Universitari en Tecnologia Educativa: e-learning i gestió del coneixement
- Màster Universitari en Psicologia General Sanitària
- Màster Universitari en Ciència Cognitiva i del Llenguatge (coordinat per la UB).

Fruit del compromís de la URV d'impulsar la transformació i el progrés socioeconòmic de les comarques tarragonines, la Facultat, que té la seu principal situada al Campus Sescelades, ha implantat part dels seus estudis al Campus de les Terres de l'Ebre i a la Seu del Baix Penedès.

Aquesta Facultat, per la naturalesa dels seus estudis i pel seu tarannà, té un fort compromís amb el món educatiu i acull l'Institut de Ciències de l'Educació, que té com a objectiu la innovació educativa i la formació pedagògica del personal docent de la URV. A més, la Facultat està relacionada amb el món professional a través de convenis i amb institucions nacionals i internacionals.

Seu Social

C/ de l'Escorxador, s/n, 43003 Tarragona

Adreça postal

Carretera de Valls, s/n, Campus Sescelades, 43007 Tarragona
osd.fcep@urv.cat. Telèfon: 977 55 8098

Adreça web

<http://www.fcep.urv.cat/ca/>



Facebook: <https://www.facebook.com/fcep.urv/>



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

Reglament

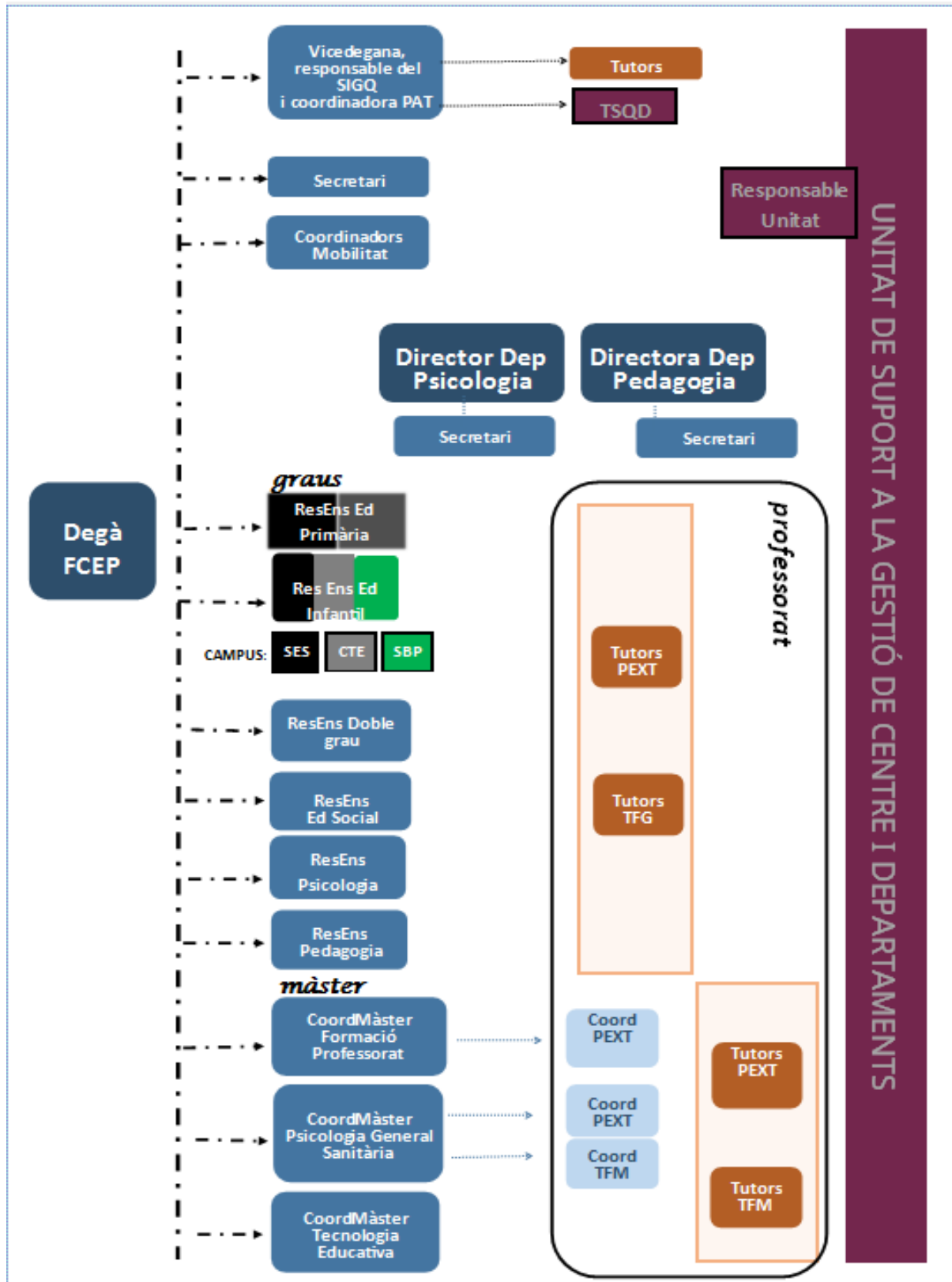
La FCEP es regeix pel [Reglament de la Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia](#) –aprovat pel Consell de Govern en data 19 de desembre de 2003 i modificat el 26 d'octubre de 2005- i per l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

Per a tot allò no previst en l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili i en el reglament, s'aplicarà la Llei 13/1989, d'organització, funcionament i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat, modificada per la Llei 23/2002, de 18 de novembre, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques; i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

3. Organització i responsabilitats

3.1. Referents

L'estructura organitzativa de la Facultat es descriu mitjançant l'organigrama següent





3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, la Facultat s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau i màster i altres títols adscrits al centre. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 19 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

L'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili defineix, per als centres, els òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i els òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, la Facultat, seguint el seu Reglament, ha creat comissions i grups de treball específics i el degà, ha designat diferents responsables/coordinadors/es d'acord amb els processos del SIGQ.

a) Òrgans col·legiats de govern i representació

Junta de Facultat (art. 60 de l'Estatut de la URV): És l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat.

b) Òrgans unipersonal de govern i representació

- **Degà/ana** (art. 74 de l'Estatut de la URV): s'encarrega de representar el centre; dirigir i coordinar les seves funcions i activitats; dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Facultat, la qual convoca, presideix i executa i fa complir els seus acords; proposar al rector el nomenament o cessament de l'equip de direcció entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet adscrit; exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis de la Facultat, i totes les altres funcions que li atribueixen els *Estatuts de la URV* i aquelles altres relatives al centre que ni aquests ni el reglament de centre no atribueixen a la Junta de Facultat.
- **Videdegà/ana** (art. 76 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel rector/a a proposta del degà/na, exerceix les funcions que la aquest/a li encomana, i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.
- **Secretari/ària** (art. 77 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel rector/a a proposta del degà/na, redacta i custodia les actes de la Junta de Facultat, expedeix els certificats dels acords adoptats i de les certificacions necessàries en la gestió administrativa del centre.
- **Responsables d'ensenyament** (art. 78 de l'Estatut de la URV): Nomenats/des pel rector/a, a proposta del degà/na, entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet, s'encarreguen, sota la direcció del degà/na, de la programació acadèmica, la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per desplegar els ensenyaments, el seguiment de la qualitat i els plans de millora d'aquests ensenyaments, així com de la formulació de les propostes corresponents.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'**equip de Direcció de la Facultat**. L'equip de direcció, com a màxim responsable de la garantia de la qualitat, té les funcions següents:

- ✓ Verificar la planificació del SIGQ de la Facultat, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SIGQ, de la Política i els Objectius de la Qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.
- ✓ Rebre i, en el seu cas, coordinar la formulació dels objectius anuals i realitzar el seguiment de la seva execució.



- ✓ Realitzar el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors associats als mateixos.
- ✓ Controlar l'execució de les accions correctives i/o preventives, de les actuacions derivades de la revisió del sistema, de les accions de resposta als suggeriments, queixes i reclamacions i, en general, de qualsevol projecte o procés que no tingui assignat específicament un responsable per al seu seguiment.
- ✓ Estudiar la implantació de les propostes de millora del SIGQ suggerides per la resta de membres de la Facultat i elevar-les a la Junta de Facultat, si correspon.
- ✓ Decidir la periodicitat i la durada, dins del seu àmbit de competència, de les campanyes de recollida d'enquestes de mesura de la satisfacció dels grups d'interès.
- ✓ Proposar criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se dels resultats de les enquestes de satisfacció.

c) Òrgans consultius

- **Consell d'ensenyament** (art. 92 de l'Estatut de la URV): La seva funció és assistir els responsables d'ensenyament a l'hora d'acomplir les seves funcions.
- **Consell Assessor** (art. 93 de l'Estatut de la URV): La seva funció és assessorar sobre els continguts i habilitats formatives que el mercat laboral necessita d'un titulat en l'àmbit propi dels plans d'estudis de la Facultat.

d) Altres òrgans càrrecs i responsables

d.1) La *Normativa d'Estudis de Màster de la Universitat Rovira i Virgili* estableix com a òrgans responsables dels màsters universitaris:

- **Coordinador/a de Màster:** Exerceix aquesta funció un professor/a doctor a temps complet, nomenat pel rector/a a proposta del degà/na, que s'encarrega de dur a terme l'organització acadèmica i vetllar per la coherència de la docència del màster; coordinar els recursos humans i materials necessaris; fer el seguiment de la qualitat i dels plans de millora del màster, i elaborar la documentació necessària per als processos de seguiment, modificació i acreditació del programa; vetllar per la publicitat adequada de la guia docent i els programes dels ensenyaments; garantir l'atenció adequada a l'estudiantat, en tots els aspectes acadèmics; vetllar pel compliment dels horaris previstos en els aularis predeterminats; col·laborar amb la resta de coordinadors en els màsters interuniversitaris, segons s'indiqui en el conveni, i col·laborar en els processos de captació, admissió i acollida.
- **Comissió Acadèmica de Màster:** Les seves funcions són assistir al coordinador/a de màster en les tasques de gestió; aprovar l'admissió dels estudiants que accedeixen al Màster; proposar al centre la resolució de les sol·licituds de reconeixement de crèdits; establir criteris d'avaluació i resoldre conflictes que poden sorgir; vetllar pel seguiment i millora contínua, i altres que li encomani el coordinador/a.

d.2) El degà, d'acord amb els processos del SIGQ, designarà els/les responsables següents:

- **Responsable del SIGQ.** Les seves funcions són:
 - ✓ Garantir la implantació, manteniment i revisió periòdica del SIGQ de la Facultat.
 - ✓ Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ de la Facultat.
 - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del SIGQ.
 - ✓ Informar l'equip de direcció de la Facultat sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats amb el SIGQ.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la Facultat.

- **Responsable de procés:** Les seves funcions són:
 - ✓ Vetllar per l'assoliment dels objectius establerts al procés del qual és responsable.
 - ✓ Elaborar, revisar i mantenir actualitzat el procediment que descriu el procés del qual és responsable.
 - ✓ Establir, definir, mesurar, calcular i mantenir actualitzats els indicadors necessaris per controlar i fer el seguiment del procés del qual és responsable.
 - ✓ Dissenyar els formats i/o formularis necessaris pel control del procés.
 - ✓ Establir les evidències i registres que s'han de recollir i definir la forma de conservació.
 - ✓ Millorar contínuament el procés del qual és responsable.

- **Coordinador del Pla d'Acció Tutorial:** Les seves funcions són:
 - ✓ Definir i revisar el PAT de la FCEP
 - ✓ Preparar i actualitzar tot el material relacionat amb el PAT
 - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'ICE en les accions d'orientació als tutors/es acadèmics
 - ✓ Supervisar que cada estudiant tingui un tutor assignat
 - ✓ Gestionar, coordinar i difondre les accions incloses en el PAT
 - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'Oficina d'Orientació Universitària en les accions d'orientació professional destinades als estudiants de la FCEP
 - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès
 - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del PAT
 - ✓ Analitzar el desenvolupament del PAT anualment
 - ✓ Informar a l'equip de direcció de la Facultat de tots els assumptes relacionat amb l'orientació dels estudiants
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na relacionada amb la seva àrea d'actuació

- **Coordinador/s de mobilitat:** Les seves funcions són:
 - ✓ Fer l'assignació de places de mobilitat dels estudiants
 - ✓ Fer el seguiment acadèmic dels estudiants de mobilitat (entrants i sortints) mantenint un contacte permanent amb els responsables acadèmics de mobilitat de les universitats d'origen i destí dels estudiants de mobilitat
 - ✓ Integrar l'estudiant entrant a la Facultat
 - ✓ Signar les actes de les assignatures dels estudiants cursades en programes de mobilitat

d.3) Finalment, la Facultat ha constituït també diferents comissions i grups de treball per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en el seu reglament:

- **Comissió de Qualitat (CGQ):**

El curs 2009-2010 es va crear una comissió permanent de Qualitat de la FCEP que té com a objectiu adaptar i implantar el SIGQ a la Facultat, així com les tasques pròpies del seguiment intern de la qualitat. Aquest òrgan vetlla pel seguiment i avaluació tant de la implantació del SIGQ com de l'avaluació contínua del seu funcionament i rendiment.

El membres de la comissió són:

- ✓ El/la degà/ana.
- ✓ El/la vicedegà/ana.
- ✓ El/la responsable del SIGQ.
- ✓ El/la secretari/ària.



- ✓ Els/les responsables d'ensenyament.
- ✓ Els/les coordinadors/es dels màsters coordinats per la FCEP.
- ✓ Els/les directors/es del Departament de Pedagogia i Psicologia.
- ✓ El/la TSQD, actua com a secretari/ària

e) Subunitats de la Facultat

e.1) Unitat de Suport a la Gestió a Centre i Departaments

La USGCD FCEP-DPe-DPe dona suport a la gestió del deganat i de la secretària de departament en l'àmbit de la programació acadèmica, la gestió pressupostària, la qualitat, l'organització i administració de la Facultat, així com les relacions i la projecció exterior. Les seves funcions principals respecte al centre són:

- ✓ Gestionar, mantenir i difondre el pla d'ordenació acadèmica dels ensenyaments adscrits al centre i del professorat adscrit als departaments de l'àmbit d'actuació, pel que fa a itineraris, horaris, aularis (1) i assignació docent.
- ✓ Informar i mantenir en el Pla d'acció tutorial l'assignació del professorat adscrit als departaments de l'àmbit d'actuació.
- ✓ Donar suport a les accions de captació i de projecció exterior segons l'àmbit d'actuació.
- ✓ Donar suport administratiu a la gestió de la plantilla del PDI i becaris del departament i a la gestió de convocatòries de places del professorat associat i becaris.
- ✓ Participar en la definició de necessitats, selecció i seguiment de beques de col·laboració específiques del centre.
- ✓ Gestionar administrativament i econòmicament les partides pressupostàries ordinàries i dels ajuts dels programes de doctorat, càtedres, etc., de la unitat.
- ✓ Gestionar administrativament i econòmicament els ajuts atorgats als investigadors actiu.
- ✓ Gestionar les compres d'acord amb la normativa establerta, actualitzar l'inventari patrimonial i fer-ne el seguiment.
- ✓ Donar suport administratiu a les convocatòries de programes cofinançats.
- ✓ Donar suport en la gestió, seguiment i tancament del contracte programa d'acord amb l'àmbit d'actuació.
- ✓ Gestionar els processos electorals del centre i dels departaments de l'àmbit d'actuació, i donar suport en els processos electorals d'àmbit general.
- ✓ Gestionar, si escau, l'oferta d'activitats universitàries reconegudes.
- ✓ Col·laborar a gestionar el disseny i la implantació dels plans d'estudis en coordinació amb el Servei de Gestió Acadèmica.
- ✓ Donar suport tècnic, logístic i administratiu als actes institucionals, congressos, seminaris i altres activitats organitzades pel centre o pels departaments, de l'àmbit d'actuació.
- ✓ Donar suport administratiu a les convocatòries de la junta de centre, del consell de departament i de les comissions delegades.
- ✓ Donar suport tècnic als processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació dels ensenyaments adscrits al centre.
- ✓ Donar suport a la implantació i seguiment del SIGQ (sistema intern de garantia de la qualitat) del centre.
- ✓ Donar suport en la gestió de les pràctiques externes dels ensenyaments del centre.
- ✓ Donar suport a la implantació i seguiment del sistema d'avaluació per competències. Gestionar les inscripcions i la documentació corresponent a l'assistència a jornades, congressos i altres, i fer-ne el seguiment, d'acord amb l'àmbit d'actuació.
- ✓ Participar a dissenyar i aplicar les eines per fer el seguiment de l'orientació de l'estudiant.
- ✓ Participar en la gestió dels tràmits administratius de doctorat d'accés, admissió i defensa de tesi doctoral, així com de la resta de procediments de la seva competència
- ✓ Atendre i acollir el personal docent i investigador i becaris de l'àmbit d'actuació.
- ✓ Donar suport a l'elaboració de les guies docents de les assignatures dels ensenyaments adscrits al centre i revisar-les.



- ✓ Donar suport a l'elaboració dels plans de treball de les assignatures dels ensenyaments adscrits al centre i revisar-los.
- ✓ Gestionar els convenis institucionals entre el centre i altres institucions i fer-ne el seguiment.
- ✓ Gestionar la composició dels òrgans col·legiats de l'àmbit d'actuació.
- ✓ Realitzar anàlisis i estudis per fer el seguiment de la qualitat del centre i millorar-la
- ✓ Gestionar els espais (1).
- ✓ Contribuir a desenvolupar els programes informàtics institucionals de l'àmbit d'actuació.
- ✓ Implementar i mantenir la gestió per processos, la carta de serveis i els sistemes de gestió de la qualitat.
- ✓ Atendre els requeriments de les diferents auditories, òrgans d'intervenció, etc.
- ✓ Mantenir i actualitzar la pàgina web i altres serveis virtuals d'acord amb l'àrea de competència.

El **Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (TSQD)** de la USGCD té les funcions següents:

- ✓ Suport en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments adscrits a la Facultat i plans de millora.
- ✓ Seguiment de tot el procés de documentació del desenvolupament i avaluació dels diferents programes formatius i especialment del procés d'avaluació dels aprenentatges dels estudiants.
- ✓ Suport a l'equip de direcció de la Facultat en el procés de garantir la qualitat dels ensenyaments dels quals són responsables i en el desenvolupament d'instruments de qualitat.
- ✓ Desenvolupament d'estudis per documentar els processos relacionats amb la qualitat institucional.
- ✓ Suport a la creació, disseny i desenvolupament de nous ensenyaments de grau i màster.
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) en coordinació amb la unitat metodològica.
- ✓ Actualització de la informació del SIGQ a la web del centre.

f) Unitats de suport

f.1) Secretaria de Gestió Acadèmica de Campus Sescelades

És la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a aquells tràmits administratius que afecten als expedients dels estudiants del Campus Sescelades, on està ubicada la Facultat. Ofereix informació administrativa i acadèmica als estudiants i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en el temes de la seva competència. Inclou el cap de secretaria i altre personal administratiu

f.2) Oficina Logística de Campus Sescelades

És l'estructura encarrega de donar suport logístic als centres, departaments i altres unitats que hi ha al campus Sescelades, així com a tots els usuaris. És, per tant, la unitat responsable de gestionar adequadament els recursos i les infraestructures d'ús compartit necessaris per donar suport a la docència i a la investigació.

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

- ✓ Gestió dels espais comuns de campus
- ✓ Atenció Multimèdia de campus
- ✓ Manteniment d'instal·lacions i edificis
- ✓ Registre auxiliar
- ✓ Detectar i/o canalitzar incidències de funcionament i manteniment

f.3) Gabinet de Qualitat

L'Oficina de Programació i Qualitat dóna suport al procés d'implantació i seguiment del SIGQ a la Facultat, aportant la documentació genèrica del SIGQ, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. I conjuntament amb el Gabinet del/de la Rector/a aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a la contínua anàlisi de resultats. Les seves responsabilitats directes queden indicades en les corresponents fitxes del procés que configuren aquest model.

Les responsabilitats directes d'altres unitats/òrgans/figures de suport, considerades dins del SIGQ, s'indiquen també en les corresponents fitxes de procés.



4. Estructura del SIGQ

Amb la implantació del SIGQ la Facultat pretén:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa.
- ✓ Dotar-se de procediments que permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes curriculars i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.
- ✓ Disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Dotar-se de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.

En l'elaboració del SIGQ la Facultat ha tingut en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- ✓ **Legalitat:** la FCEP ha dissenyat el seu SIGQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- ✓ **Publicitat, transparència i participació:** la FCEP fa difusió del seu SIGQ, a més dels informes i resultats que es generen, en facilitar-ne l'accés a tots els grups d'interès i en fa possible la participació.

4.1. Abast i conclusions

El Sistema Intern de la Garantia de la Qualitat de la Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia comprèn totes les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

Queda fora de l'abast del SIGQ els processos relacionats amb la gestió del personal d'administració i serveis.

4.2. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius. S'identifiquen cinc grans grups d'interès:

- Els/les estudiants.
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI).
- El personal d'administració i serveis (PAS).
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

Finalment, a cadascun dels processos definits en el SIGQ es detalla les vies de participació dels principals grups d'interès, com se'n mesura la satisfacció i com se'ls ret comptes.

4.3. Enfocament basat en processos

La FCEP ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

Amb aquesta finalitat, s'han fet les actuacions següents:

- ✓ Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.
- ✓ Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- ✓ Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.
- ✓ Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- ✓ Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- ✓ Dur a terme les accions necessàries per assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

4.3.1. Mapa de processos

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

PROCESSOS ESTRATÈGICS	Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
PROCESSOS CLAU	Serveixen per aconseguir la missió de la FCEP. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació.
PROCESSOS DE SUPORT	Proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.

El [mapa de processos del SIGQ](#) de la FCEP està conformat per processos dels quals la FCEP n'és el/la propietari/a i processos que són propietat d'altres unitats de la URV.

Processos estratègics	Descripció	Codi	Procés
	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	PR-FCEP-001	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
	Garantia de la qualitat dels programes formatius	PR-FCEP-002	Planificació de titulacions
		PR-FCEP-003	Seguiment i millora de titulacions
		PR-FCEP-004	Modificació de titulacions
		PR-FCEP-005	Suspensió de titulacions
		PR-FCEP-006	Acreditació de titulacions
		PR-FCEP-007	Publicació d'informació sobre titulacions
PR-OAM-001		<i>Aprovació interna de titulacions</i>	
PR-SREd-001	<i>Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions</i>		
Definició, revisió i millora del SIGQ	PR-FCEP-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	
Definició de polítiques de personal	PR-SRH-034	<i>Manteniment plantilles i planificació docent</i>	
Processos clau	Descripció	Codi	Procés
	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	PR-FCEP-014	Perfil ingrés, accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris
		PR-FCEP-020	Definició perfil ingrés, accés, admissió i matrícula dels estudiants en graus
		PR-ADOC-001	<i>Planificació i organització de la matrícula</i>
		PR-SGA-003	<i>Execució de la matrícula</i>
		PR-SGA-001	<i>Difusió de la informació als estudiants</i>
		PR-ADOC-008	<i>Avaluació de la satisfacció de l'usuari</i>
	Desenvolupament de l'ensenyament	PR-FCEP-009	Desenvolupament de l'ensenyament
	Gestió de la mobilitat de l'estudiant	PR-ICENTER-001	Gestió dels estudiants entrants
		PR-ICENTER-002	Gestió dels estudiants sortints
	Gestió de les pràctiques externes	PR-FCEP-010	Gestió de les pràctiques Externes
	Orientació a l'estudiant	PR-FCEP-013	Orientació de l'estudiant
		PR-OUU-001	Orientació professional
Treball Fi de Grau/Màster	PR-FCEP-019	Gestió del Treball Fi de Grau/ Màster	
Processos de suport	Gestió dels recursos materials i serveis	PR-FCEP-017	Gestió dels Recursos Materials i Serveis FCEP
		PR-SRM-001	Incidències gestió integral d'edificis
		PR-SRI-001	Incidències informàtiques
	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	PR-FCEP-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
	Gestió de la qualitat	PR-FCEP-016	Control documental i registres
	Gestió dels recursos docents	PR-FCEP-021	Gestió dels recursos docents
		<i>Selecció, contractació i acollida del PDI</i>	
		PR-SRH-035	Convocatòria d'oferta pública de PDI
		PR-SRH-036	Procés selectiu
		PR-SRH-038	Nomenament de funcionaris
		PR-SRH-039	Contractació de PDI laboral
		PR-SRH-040	Modificació de contractació de PDI laboral
		PR-GJ-001	Recurs administratiu
		PR-SRH-007	Gestió del carnet de la URV
		PR-SRH-071	Permís de treball i residència
<i>Gestió de la seguretat social</i>			
PR-SRH-010	Incapacitat temporal		
PR-SRH-046	Pluriocupació		



PR-SRH-081	Afiliació a la Seguretat social
PR-SRH-082	Cotització
PR-SRH-083	Maternitat i paternitat
PR-SRH-084	Deduccions per incapacitat temporal
<i>Gestió de la formació del PDI</i>	
PR-ICE-001	Formació del PDI
<i>Gestió de la Salut</i>	
PR-SRH-086	Accidents de treball
<i>Avaluació i Promoció PDI</i>	
PR-SRH-055	Enquestes de satisfacció de l'alumnat
PR-SRH-056	Avaluació PDI trams de docència
PR-SRH-057	Avaluació PDI trams de recerca
PR-SRH-058	Avaluació PDI trams de gestió
PR-SRH-059	Avaluació per a la renovació del professorat lector
PR-SRH-060	Acreditacions PDI
PR-SRH-061	Promoció PDI
PR-SRH-062	Comissió avaluació col·lectiu docent i investigador
PR-SRH-064	Gestió professorat distingit o emèrit
PR-SRH-072	Investigació actiu, avaluació (SRH)
PR-SRH-075	Pacte de dedicació
PR-GJ-001	Recurs administratiu
<i>Gestió de nòmines</i>	
PR-SRH-076	Nòmina
PR-SRH-077	Bestreta
PR-SRH-078	Retencions judicials
PR-SRH-079	Càlcul i consolidació IRPF
PR-SRH-089	Gestió URV solidaria
PR-SRH-111	Pagament i justificació IRPF
PR-SRH-112	Rectificacions IRPF
<i>Gestió del Pla de Pensions</i>	
PR-SRH-087	Gestió del pla de pensions
<i>Difusió</i>	
PR-SRH-097	Difusió interna
<i>Vida laboral PDI</i>	
PR-SRH-042	Pla de Jubilacions
PR-SRH-043	Resolució de compatibilitats
PR-SRH-044	Reconeixement de serveis previs
PR-SRH-045	Permisos, períodes sabàtics i situacions administratives del PDI
PR-SRH-047	Triennis
PR-SRH-048	Cessaments
PR-SRH-049	Pla de jubilacions
PR-SRH-050	Càrrecs i dimensionament de càrrecs de postgrau
PR-SRH-051	Encàrrecs de Rector/prestacions de serveis (ER/PS)
PR-SRH-052	Certificacions
PR-SRH-053	Transformació de places de TEU a TU i COLP a AGREG
PR-SRH-054	Comissions de servei
PR-SRH-063	Investigador actiu, Gestió econòmica
PR-SRH-066	Venia docent
PR-GJ-001	Recurs administratiu



4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentació del SIGQ

Els documents que formen el SIGQ són:

- 📄 La política de qualitat
- 📄 El manual de qualitat
- 📄 Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, incloent, si escau, el seu diagrama de flux i els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament (formularis, registres, models d'enquestes, etc...).
- 📄 Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- 📄 Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

El procés *PR-FCEP-016 Control documental i registres* descriu, entre altres, les activitats per a elaborar, revisar, aprovar, controlar i distribuir els documents del SIGQ, ja siguin d'origen intern o extern.

A la fitxa de procés s'especifica el seu propietari. Així mateix, el codi del procés conté l'acrònim de la unitat propietària.

És en la *IT-GQ-003-Compartir documents amb altres SGQ's* on s'especifica les accions que s'han de seguir per tal d'enllaçar els processos propietat d'altres unitats. Els documents a compartir estan ubicats en un espai de treball comú en xarxa URV.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, aquesta està disponible a la web de la FCEP dins de l'apartat de [Qualitat](#)

4.4.2. Control dels registres

Els registres són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.

El procés *PR-FCEP-016 Control documental i registres* descriu les activitats per al control, conservació i eliminació dels registres del SIGQ.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació exacta. En cas que s'hagi de publicar, també es fa constar en la fitxa del procés.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, la FCEP posa a disposició de les diferents unitats/usuaris un servidor comú que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest servidor comú està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els usuaris es comprometen a utilitzar aquest servidor comú quan es gestionen dades d'interès general de la FCEP.

Per reduir el risc de pèrdua d'informació es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquest servidor comú.

La URV i la FCEP posen a disposició del personal diferents aplicacions que permeten la realització de consultes, transaccions i explotació de dades relatives als diferents àmbits que es desenvolupen a la Universitat.



4.5. Compromís de la direcció

4.5.1. Documentació del SIGQ

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SIGQ als centres docents, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

4.5.2. Compromís de la direcció de la FCEP

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SIGQ als centres docents, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

L'equip de direcció de la FCEP, i en particular el seu degà/na com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al SIGQ de la FCEP, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar la FCEP amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del/de la degà/na en relació al SIGQ són:

- ✓ Potenciar la sensibilització de tot el PDI i PAS per aconseguir augmentar la satisfacció dels agents d'interès, promovent la millora contínua.
- ✓ Fer difusió de la política de qualitat i dels objectius de qualitat, potenciant que els treballadors participin directament en la seva definició i la consecució.
- ✓ Revisar el SIGQ periòdicament per avaluar-ne la coherència, les millores introduïdes des de l'última revisió, les incidències detectades i la resolució que s'hi ha donat.
- ✓ Garantir que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris del SIGQ.
- ✓ Designar un/a Responsable del SIGQ.

4.6. Planificació del SIGQ

4.6.1. Política de Qualitat

L'equip de govern de la Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia és conscient de la importància de la qualitat com a factor estratègic per aconseguir la plena satisfacció de les necessitats i expectatives, raonables, de tota la comunitat universitària, així com de la societat que l'envolta.

La política de qualitat resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals de la FCEP. L'equip de direcció de la Facultat defineix la política de qualitat i vetlla, de forma contínua, pel seu manteniment i adequació. La política de qualitat es difon a tota l'organització, garantint que és comunicada i entesa a tots els nivells de l'organització.

El procés *PR-FCEP-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat* descriu la sistemàtica per establir i revisar la política de qualitat.

[Política de qualitat](#)

4.6.2. Objectius de Qualitat

Els objectius de qualitat s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir l'organització, determinen els resultats desitjats i ajuden a l'organització a aplicar els seus recursos per aconseguir-los.

L'equip de direcció de la Facultat assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat.

El procés *PR-FCEP-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de Qualitat* descriu la sistemàtica per establir i revisar els objectius de qualitat.

4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ

S'ha definit el procés *PR-FCEP-008 Definició, revisió i millora del SIGQ*, que té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SIGQ.

El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SIGQ i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.

4.7. Comunicació

La Facultat disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, xarxes socials, telèfon, bústia de suggeriments, visites presencials), amb els objectius següents:

- ✓ Oferir informació
- ✓ Atendre i resoldre consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Adreça postal	Carretera de Valls, s/n Campus Sescelades, 43007 Tarragona
Telèfon	977 55 8098
Pàgina web	http://www.fcep.urv.cat/
Correu electrònic	Osd.fcep@urv.cat
Bústia de suggeriments	http://www.fcep.urv.cat/ca/bustia/
Facebook	https://www.facebook.com/fcepURV/
Instagram	https://www.instagram.com/fcep.urv/?hl=es

Com a materials de difusió, la Facultat disposa de tríptics dels graus i màster en català i castellà i també ha elaborat vídeos d'alguns graus.

La comunicació interna es duu a terme a través de comunicacions via correu electrònic i de les comissions i reunions descrits en l'apartat 3.2.

4.8. Gestió dels recursos

4.8.1. Recursos humans

L'equip direcció de la Facultat s'assegura que totes les persones que integren la Facultat i que participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents sumant, a la base de l'educació que han rebut, la formació, les habilitats pràctiques i l'experiència professional.

Els col·lectius que integren el personal de la Facultat són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la



naturalesa de la seva contractació. El PDI funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal docent i investigador laboral de les universitats públiques catalanes.

- **Personal d'administració i serveis (PAS).** El PAS s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PAS laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes. Per ambdós col·lectius es disposa d'un Manual d'estructura organitzativa del PAS, aprovat en Consell de Govern, una eina de gestió organitzativa del PAS que integra un conjunt d'instruments tècnics i organitzatius que faciliten i orienten la gestió i planificació dels recursos humans de la Universitat.

Per a tots els serveis i unitats de la URV, s'han establert una sèrie de processos, els quals abasten la captació i selecció del personal; la gestió dels recursos humans i la seva avaluació, promoció i reconeixement. Aquests processos, que formen part del SIGQ de la Facultat, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans, en endavant SRH.

4.8.2. Formació

A fi de capacitar el personal i incrementar les seves competències genèriques i bàsiques, així com per obtenir la implicació del personal cap a la millora de la qualitat, la URV estableix anualment un Pla de Formació, d'acord amb les necessitats, on s'estableix la manera en què la Facultat dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Aquest Pla de formació és revisat i avaluat per verificar l'eficàcia de les accions formatives segons els processos corresponents de planificació i seguiment de la formació. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos, aplicables per a tots els serveis i unitats de la URV i es controlen, revisen i mantenen des de l'SRH, en cas del PAS, i des de l'Institut de Ciències de l'Educació, en cas del PDI.

4.8.3. Ambient de treball

L'equip de direcció de la Facultat és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Vetllarà, també, perquè l'espai físic de desenvolupament de l'activitat sigui adequat i estigui en correctes condicions de neteja.

Formen part de l'ambient de treball, els aspectes següents:

- ✓ La prevenció de riscos laborals
- ✓ La salut dels treballadors

Ambdós aspectes es gestionen des de l'Oficina de Prevenció de la URV, prenent com a document marc el Manual de Gestió de la Prevenció de Riscos de la URV.

4.8.4 Gestió de Recursos Materials (Infraestructures i serveis)

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és la unitat responsable de les infraestructures (edificis i campus) i dels serveis generals contractats per la URV. Així doncs, per un costat, gestiona la construcció i /o remodelació dels edificis i instal·lacions generals de la URV i per l'altre, s'encarrega dels plecs de les licitacions i de fer el control i seguiment dels serveis un cop licitats. Els principals serveis generals són : Subministraments (Aigua,



Electricitat i Gas), Manteniment d'instal·lacions, Neteja. Vigilància, Sistemes de Seguretat, Jardineria , Manteniment d'obra Civil, Aparells elevadors i Control de plagues .

Per porta a terme aquesta tasca, el SRM estableix un responsables per a cada servei licitat, i que te una visió global del serveis en el conjunt de la URV i un responsable per a cada campus/edifici com interlocutor del SRM per a tots els serveis contractats a nivells local i per atendre les especificitats de cada edifici/campus i els seus usuaris. Cada conjunt sigui de infraestructures o de serveis te el seu sistema de gestió d'incidències, que abasta totes les possibles incidències

L'àrea de manteniment del campus Sescelades s'encarrega de resoldre, a petició dels usuaris, les anomalies i el mal funcionament de les instal·lacions i els serveis, així com petites reparacions d'obra civil i edificació.

El responsable d'organització i recursos de la Facultat vetlla pel manteniment de les seves infraestructures i gestiona les incidències que es produeixen.

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es tramiten segons el descrit al procés *PR-SRM-001 Incidències gestió integral d'edificis*.

La infraestructura informàtica i de comunicacions agrupa tots els elements i tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de la informació en el marc de la URV. Les TIC inclouen els següents elements:

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat de la URV o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, plataforma Moodle, o altres serveis de xarxa, als qual es pot accedir des del catàleg de serveis de la URV i des de l'apartat de la intranet "Serveis de xarxa".
- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware de titularitat de la Universitat que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privat assignats al personal de la URV (PDI i PAS), així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per la URV, tant a través de xarxes amb fil com sense fil, encara que s'accedeixi a aquests mitjançant aparells que no siguin de titularitat de la URV.

El Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC) té la missió de gestionar els sistemes d'informació, la infraestructura i els serveis de comunicacions de la URV, donar suport tècnic per desenvolupar aplicacions i optimitzar la inversió en tecnologia, administrant de manera adequada els riscos i les oportunitats associades a les TIC. És la unitat que atén les necessitats que té la URV en la utilització de les tecnologies de la informació. Així, dissenya i manté tota la infraestructura de comunicacions, protegint-la davant qualsevol perill informàtic, coordina tot allò referent al correu electrònic i executa programes com la Xarxa Oberta i l'accés remot als recursos electrònics, que faciliten el treball virtual.

La Normativa d'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació de la URV, regula les condicions d'ús de les TIC que la URV posa a disposició del seu personal.

La URV disposa d'un programa de renovació d'equipament informàtic anomenat PREI que preveu la renovació dels equips cada quatre anys. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el Centre d'Atenció d'Usuaris anomenat CAU, que depèn del SRITIC.

En relació al programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, i per tal d'assegurar-ne el seu bon funcionament, es té contractat el servei per al manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.

Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés *PR-SRITIC-001 Incidències informàtiques*.

4.8.5. Adquisicions de béns i serveis

La Universitat Rovira i Virgili, i per extensió la FCEP adquireix béns i serveis seguint allò que s'estableix a la normativa vigent de contractació pública.

Els procediments de compra a seguir segons la quantia i la relació de proveïdors homologats de la URV es troben a la intranet, en els apartats:

Oficina de Contractació

<http://intranet.urv.cat:8081/continguts/contractacio/contractacio/index.html>

Compres

<http://intranet.urv.cat:8081/continguts/contractacio/compres/1-Portada/Inici.html>

La Facultat realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés *PR-FCEP-017 Gestió dels recursos materials i serveis (FCEP)* i s'avaluen els resultats en el procés *PR-FCEP-03 Seguiment i millora de titulacions*.

4.9. Desenvolupament de l'ensenyament

La Facultat disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques externes, la mobilitat, el Treball de Fi de Grau i de Màster, i l'orientació a l'estudiant, que tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

La Facultat també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les normatives i altres disposicions que afecten als estudiants: reglaments, ús de les instal·lacions, calendaris, horaris, etc..

4.10. Seguiment i millora contínua

La FCEP planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per assegurar l'eficàcia del SIGQ i la seva millora contínua.

La FCEP garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats del seguiment de les titulacions i del SIGQ per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat de l'ensenyament.

Amb aquest objectiu s'estableix un sistema d'indicadors que constitueixen una eina i una font d'informació per al seguiment, revisió, millora contínua i rendició de comptes de les titulacions de la FCEP i el seu SIGQ.

El sistema d'indicadors està suportat per un sistema informàtic, el Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SINIA) de la URV, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents, consistents i comparables entre diversos períodes de temps.

La FCEP ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els agents d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels agents d'interès pel que fa al compliment dels seus requisits, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme. La gestió de les queixes, suggeriments i/o felicitacions queda

definida en el procés *PR-FCEP-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

4.11. Informació pública i rendició de comptes

A cadascun dels processos definits en el SIGQ s'especifica com es fa pública la informació i com es realitza el rendiment de comptes.

La rendició de comptes interna a la URV es realitza presentant els informes i/o resultats de cada un dels processos que conformen el SIGQ, als òrgans de govern i representació següents:

1. Comissió de Qualitat de la FCEP
2. Junta de Facultat de la FCEP
3. Consell de Govern i les seves comissions delegades
4. Claustre Universitari
5. Consell Social

A totes hi ha representació de professors, estudiants i PAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

La FCEP publica els informes de seguiment de titulacions i els principals indicadors de seguiment a l'apartat de Qualitat de la seva pàgina web. Així, la informació està disponible per a tots els agents implicats, tant interns com externs a la Universitat, i per al públic en general.

Per a la rendició de comptes externa, la FCEP facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins la web. En aquest espai es pot trobar: la Política de Qualitat, el Manual de Qualitat, els processos que integren el SIGQ, les memòries verificades de les titulacions, els informes de seguiment de les titulacions i del centre, els informes de rendiment acadèmic, els indicadors de seguiment dels ensenyaments que s'hi imparteixen, les memòries de Pràctiques Externes i Borsa de Treball, de mobilitat dels estudiants, i enquestes de satisfacció, entre d'altres.

Annex 1. Correspondència entre les directrius del programa AUDIT¹ i la documentació del SIGQ

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat		X						
Planificació de titulacions			X					
Aprovació interna de titulacions			X					
Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions			X					
Seguiment i millora de titulacions			X	X			X	
Modificació de titulacions			X					
Suspensió de titulacions			X					
Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus				X				
Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris				X				
Execució de la matrícula				X				
Planificació i organització de la matrícula				X				
Difusió de la informació als estudiants				X				
Avaluació de la satisfacció de l'usuari				X				
Orientació a l'estudiant				X				
Orientació professional				X				
Gestió del treball de fi de grau/treball de fi de màster				X				
Desenvolupament de l'ensenyament				X				
Gestió dels estudiants entrants				X				
Gestió dels estudiants sortints				X				
Gestió de les pràctiques externes curriculars				X				
Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions				X				
Manteniment plantilles i planificació docent					X			
Gestió dels recursos docents					X			
Selecció, contractació i acollida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Avaluació i Promoció PDI					X			
Gestió de nòmines					X			
Gestió de la Seguretat Social					X			
Gestió de la Salut					X			
Gestió del Pla de Pensions					X			

¹ *PROGRAMA AUDIT. Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària. Document 02. V. 3.0-14/06/10*

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Difusió					X			
Gestió de la formació del PDI					X			
Gestió dels recursos materials i serveis (centre)						X		
Gestió dels recursos materials i serveis (URV)						X		
Incidències gestió integral d'edificis						X		
Incidències informàtiques						X		
Acreditació de titulacions							X	
Publicació d'informació sobre titulacions								X
Control documental i registres	X							
Definició, revisió i millora del SIGQ	X							

Directriu 0. Aspectes generals del SIGQ

Directriu 1. Política i Objectius de Qualitat

Directriu 2. Disseny de l'oferta formativa

Directriu 3. Desenvolupament de l'ensenyament

Directriu 4. Personal acadèmic i de suport a la docència

Directriu 5. Serveis i recursos materials

Directriu 6. Resultats de la formació

Directriu 7. Informació pública