



ESCOLA DE POSTGRAU I DOCTORAT  
UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

# **Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de l'Escola de Postgrau i Doctorat**

## **9. Sistema de garantía de la calidad.**

La Universidad Rovira i Virgili (URV) dispone de un sistema de garantía de la calidad de sus enseñanzas, general para toda la universidad, cuyas bases se definen en el Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad Docente. En dicho modelo, aprobado por el Consejo de Gobierno, se define el marco general y estrategia de calidad docente de la URV, las responsabilidades en materia de calidad, así como los procesos de garantía de calidad que se llevan a cabo, que también son generales a nivel de universidad, y se adaptan a la realidad de cada centro y de cada enseñanza.

La concreción del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de cada centro se encuentra en:

- La Política de Calidad del Centro
- El Manual de Calidad del Centro
- La documentación de los procesos

El diseño del SIGC implantado primeramente en dos centros piloto fue evaluado por parte de AQU Catalunya, en la convocatoria del programa AUDIT del año 2008, y ambos centros obtuvieron la valoración positiva. El resto de centros de la URV obtuvieron el Certificado AUDIT del diseño en la convocatoria del año 2009.

El Modelo de aseguramiento interno de la calidad docente de la URV, es un sistema vivo que se adapta a las necesidades del entorno. En el año 2009 se hizo una primera revisión del Modelo para incluir los estudios de doctorado y recientemente (Mayo 2014) se ha llevado a cabo una nueva revisión para incluir nuevos requerimientos, tanto internos como externos. Esta última revisión se ha realizado en colaboración con la Facultad de Economía y Empresa (FEE) de la URV que ha actuado como centro piloto.

Los principales puntos de la revisión realizada son:

- Actualización de los procesos clave de centro en base a los nuevos procesos de seguimiento y acreditación de titulaciones, cambios de normativas, reglamentos y legislación, etc.
- Implantación del nuevo modelo de documentación de procesos implantado en la URV a raíz del Plan de Mejora de la Gestión
- Documentación de nuevos procesos necesarios
- Integración del SIGQ de los centros de la URV con el resto de sistemas de calidad de la Universidad implantados recientemente, con el fin de definir el Modelo integral de mejora continua de la URV (objetivo del Plan de Calidad de la URV 2014-18)

El SIGQ revisado ha sido implantado primero en el centro piloto que está en fase de certificación de la implantación del SIGQ (visita prevista noviembre 2015). Y simultáneamente, se está adaptando para ser implantado en el resto de centros de la Universidad. Este proyecto, de carácter institucional, se prolongará aún durante todo el curso académico 2015-16.

Por ello, los mecanismos de garantía de la calidad del título se encuentran en fase de revisión en el conjunto del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Escuela de Postgrado y Doctorado. A continuación se describen los principales puntos del mismo.

## **9.1 Responsables del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios.**

La responsabilidad del proceso de seguimiento y garantía de la calidad del nuevo título recae en el **Coordinador de Máster (CM)**. Éste es un profesor/a permanente, con dedicación a tiempo completo, que es nombrado por el rector/a a propuesta del director/a del centro donde la titulación está adscrita. Bajo la dirección del director/a se encarga de la programación académica, de la coordinación de los recursos humanos y materiales necesarios para el despliegue de la titulación, de velar por la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad, del seguimiento de la calidad, de los planes de mejora de la titulación, y de la formulación de propuestas de mejora.

Asimismo, según se define en el Modelo de aseguramiento interno de la calidad de la URV, el CM debe asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para la garantía de calidad del título, debe informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño de los procesos y de cualquier necesidad de mejora, y debe asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

La **Dirección de la Escuela** está compuesta por el Director/a, los Coordinadores (1) de las titulaciones oficiales de máster que imparte el centro y los/las coordinadores/as de las titulaciones oficiales de doctorado (23).

Los Responsables de Enseñanza de cada una de las titulaciones del centro son los que deben velar por la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad, así como realizar el seguimiento de la calidad de respectivas titulaciones. De esta manera, la Dirección asume los objetivos y funciones de las comisiones de movilidad, prácticas externas y la comisión de calidad del Centro. Además, la Dirección es la responsable de dirigir y coordinar las funciones y las actividades del centro. También de dirigir la gestión académica, administrativa y presupuestaria del centro y mantener informado periódicamente al **Comité de Dirección de la Escuela** que es el órgano responsable de elaborar los planes de estudio de las titulaciones que tenga adscritas al centro, proponiendo su aprobación y, si es necesario, la modificación. Por otro lado, también tiene como función supervisar el funcionamiento de las titulaciones adscritas al centro y la actividad del profesorado que imparte la docencia, además de garantizar el progreso académico de los estudiantes y su aprendizaje para que consigan los objetivos formativos definidos en el plan de estudios. Referente a la atención del alumno, tiene la responsabilidad de aprobar y aplicar los programas de tutoría y seguimiento de los estudiantes de sus titulaciones. En último lugar, debe garantizar la calidad de la docencia, los servicios y la atención al alumnado. El **Comité de Dirección de la Escuela** está compuesto por:

- a) El Director/a, los Responsables de Enseñanza, el Secretario/a.
- b) El responsable administrativo de la Escuela
- c) Un representante de cada una de las instituciones que participan en la Escuela, siempre que lo hagan constar explícitamente en el convenio suscrito entre la URV y la institución correspondiente.
- d) Dos doctorandos claustrales elegidos por este colectivo.

Según el Estatuto de la URV y el reglamento de la Escuela, los centros prevén en su reglamento la creación de consejos asesores relativos a una o más de las titulaciones que tienen adscritas, que agrupan personas físicas o jurídicas externas a la Universidad. El **Consejo Asesor** de la Escuela trabaja preferentemente en la adecuación de los planes de estudio y las competencias y habilidades que el mundo

laboral exige a sus titulados. La composición del Consejo Asesor, según consta en el reglamento está integrado por:

El director/a de la Escuela, que lo preside, y un investigador de prestigio reconocido, nombrado por el rector/a a propuesta del director o directora, de cada uno de los ámbitos de conocimiento siguientes:

- Artes y humanidades
- ciencias de la salud
- ciencias experimentales
- ciencias sociales y jurídicas
- ingeniería i arquitectura

Tiene como función asesorar la Escuela en la estrategia y en la aplicación de la política de doctorado de la URV.

Además de estos órganos, la URV tiene definidas responsabilidades de garantía de calidad en otros órganos superiores: Claustro, Consejo de Gobierno, Vicerrectorado, Centro de Atención al Estudiante (CAE), Gabinete Técnico del Rectorado (que actúa como Unidad Técnica de Calidad), etc. (ver en la documentación enlazada el Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad Docente).

#### **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

- Reglamento de la Escuela de Postgrado y Doctorado
- Normativa de docencia
- Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad Docente
- Estatuto de la Universidad

## 9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

### La calidad de la enseñanza y los resultados de aprendizaje

La URV ha apostado desde sus inicios de manera decidida por la calidad y la mejora continua como ejes vertebradores de su estrategia y característica común de todas sus actividades. Por ello, la Universidad ha establecido su Política de Calidad y ha organizado sus procesos de acuerdo con el ciclo de mejora continua de *Deming*: planificar, actuar, evaluar y mejorar.

Los objetivos de calidad de la enseñanza y la atención a los estudiantes de la URV se definieron de forma general en su Plan Estratégico de Calidad (1998):

- ✓ Desarrollar una docencia de máxima calidad que garantice a los estudiantes el aprendizaje y el desarrollo, al más alto nivel, de los valores y capacidades personales y profesionales que la sociedad del conocimiento requiere.
- ✓ Mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.
- ✓ Establecer una oferta académica que prevea las necesidades futuras de la sociedad y se adecue a la demanda actual de educación superior, potenciando la formación de estudiantes al máximo nivel de titulación como agentes promotores de la investigación y de la innovación.
- ✓ Facilitar la inserción laboral de los titulados de la URV y fortalecer, a lo largo de la vida de las personas, la relación y el enriquecimiento mutuo entre formación y trabajo, como un factor esencial del progreso personal y social.

Con posterioridad al Plan Estratégico de Calidad, la Universidad ha concretado sus prioridades académicas y su modelo docente en el Plan Estratégico de Docencia (PLED), aprobado por el Claustro en el 2003. Este plan es el instrumento político que establece la estrategia de la URV en docencia y permite implantar las líneas de actuación para llegar a la posición de futuro que la URV quiere alcanzar en este ámbito. Las prioridades se pueden resumir en cuatro puntos: definir las líneas políticas e implantar la estrategia de la oferta de grado y postgrado, adaptar las titulaciones de la URV a las necesidades del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), considerar la calidad docente como un objetivo primordial y desarrollar un nuevo modelo educativo orientado al aprendizaje.

El PLED establece la dirección del nuevo modelo docente y define los objetivos, las estrategias y las principales actuaciones para la adaptación al EEES, considerando aspectos como el diseño de los planes de estudio, los procesos de enseñanza y aprendizaje, los procesos de apoyo al alumno, la organización docente, los agentes involucrados, los recursos humanos y materiales, las metodologías y los sistemas de calidad, entre otros. El nuevo modelo docente conforma un sistema de aprendizaje en el que el alumno es el centro de la acción de un proyecto colectivo y el profesorado es el motor de la innovación y la calidad de la docencia. Desde la óptica del profesor el PLED de la URV define la nueva figura del Responsable de Enseñanza, para garantizar la calidad en el proceso.

El sistema de garantía de calidad de la URV incorpora procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza, que permiten determinar si las actividades se desarrollan según lo previsto en los procesos de planificación y comprobar si se consiguen los objetivos marcados y se satisfacen las necesidades de los usuarios y de la sociedad. El proceso básico es el seguimiento de la calidad de las titulaciones, que incluye todos los aspectos del título y finaliza con el establecimiento de un plan de mejora.

El seguimiento de la calidad de las titulaciones desemboca en un proceso de acreditación de las titulaciones de forma periódica, según lo establece la legislación vigente. En el proceso intervienen todos los agentes de interés: estudiantes, profesores, PAS, titulados, cargos académicos, empleadores y representantes de la sociedad, ya sea formando parte del comité interno de evaluación, o participando en las encuestas, sesiones de trabajo y entrevistas programadas.

En un plano más concreto, y en lo referente al desarrollo de la enseñanza y los resultados de aprendizaje de los alumnos, la información que nutre los procesos de mejora está relacionada con:

- la formación sobre métodos de implantación de parámetros del EEES.
- La planificación y diseño de la propuesta docente
- La carga docente
- Los métodos de evaluación del aprendizaje del alumno

Los aspectos positivos y aspectos a mejorar

El **Coordinador de Máster** lleva a cabo la recogida de esta información a través de diferentes mecanismos:

- Reuniones periódicas de coordinación con los profesores implicados antes, durante y después del proceso.
- Registro de incidencias en las sesiones de trabajo con los profesores orientadas a la definición de objetivos de aprendizaje en base a competencias, la planificación en ECTS, etc.
- Análisis de la carga de trabajo, tomando como fuente de información los alumnos y el profesorado.
- Análisis desde la perspectiva de la coordinación docente.
- Otros instrumentos de recogida de información sobre la opinión de los profesores implicados en el proceso.
- Análisis del rendimiento académico: tasas de éxito, de eficiencia, de graduación, etc.

La forma en que esta información se utiliza en la mejora del plan de estudios es elaborando planes de mejora, proyectos de innovación y mejora docente, etc. Y si se cree necesario, llegando a revisar el programa formativo del plan de estudios de la titulación correspondiente.

Por otro lado, la Universidad dispone de un recurso adicional para mejorar la coordinación entre los profesores del departamento el **Pacto de Dedicación**, a través del cual el departamento planifica, gestiona, y obtiene información sobre los resultados de las actividades de su profesorado, ya sean actividades de docencia, de investigación o de gestión. En este caso, la recogida de información sobre el pacto de dedicación y su análisis es responsabilidad del director de departamento, que anualmente evalúa el pacto de dedicación de todos los profesores y elabora un informe que hace llegar al Vicerrectorado de PDI, que a su vez informa al Consejo de Dirección de la Universidad y al Consejo de Gobierno. Tanto el director de departamento como el equipo de gobierno de la Universidad utilizan la información sobre el pacto de dedicación para mejorar el proceso de planificación de las actividades del profesorado.

Además de introducir mecanismos de evaluación de la calidad, el sistema de garantía de calidad de la URV prevé la incorporación de los resultados de la evaluación en el desarrollo cotidiano de las actividades, con el fin de garantizar la mejora continua.

En esta línea, la URV ha impulsado la implantación de los planes de mejora de las titulaciones y ha puesto en marcha los mecanismos que permiten incorporar los resultados de la gestión de la calidad en los procesos de toma de decisiones. La implantación y seguimiento de los planes de mejora es responsabilidad de la Dirección de la Escuela.

La Universidad ha diseñado sus procesos de evaluación y mejora procurando encajarlos de forma efectiva en el sistema de planificación estratégica de las actividades y en el proceso de toma de decisiones. Se han habilitado mecanismos, como los contratos programa de los centros y departamentos, que lo hacen posible.

En el marco del EEES la URV desarrolló DOCnet, una aplicación web pensada para que el profesor pueda programar la asignatura siguiendo los parámetros definidos por el proceso de Bolonia y realizar la guía docente con los criterios correctos

Otra herramienta utilizada por la Universidad en el desarrollo docente es el Campus Virtual de la URV. Es un entorno de formación basado en el uso de la herramienta informática Moodle, que profesores y alumnos utilizan como apoyo a la docencia presencial o como espacio para la docencia semipresencial o virtual. Este entorno incorpora herramientas de comunicación como pueden ser los foros o las listas de distribución.

## La calidad del profesorado

Los objetivos de calidad que tiene la Universidad con relación al profesorado se definieron de forma general en su Plan Estratégico de Calidad (1998) y se revisaron para adaptarlos a las nuevas necesidades en el Plan Estratégico de Docencia (2003)

- ✓ Implantar una metodología de seguimiento de la calidad de la docencia.
- ✓ Adaptar los recursos humanos al nuevo modelo docente.
- ✓ Dotar al profesorado de herramientas e incentivos para la mejora de la acción docente.
- ✓ Diseñar un programa para la movilidad docente del profesorado.
- ✓ Flexibilizar la dedicación del profesorado.
- ✓ Convertir el Pacto de Dedicación en un elemento clave de coordinación y colaboración para la planificación docente.
- ✓ Redefinir el Plan de Formación del Personal Académico.
- ✓ Fomentar la innovación docente del profesorado.
- ✓ Implantar mecanismos para el reconocimiento de la calidad docente.

Estos objetivos se consiguen a través de los procesos de planificación, formación y evaluación de la calidad del personal académico.

En cuanto a la planificación, la URV ha diseñado e implantado una herramienta de utilidad para la planificación de las actividades del personal docente e investigador de cada departamento: el **Pacto de dedicación**, ya mencionado anteriormente. Esta herramienta se desarrolló durante el curso 2003-04 y la normativa que lo regula fue aprobada por el Consejo de Gobierno el julio de 2004 después de un período de pruebas piloto y de consenso con los departamentos. Posteriormente, se ha ido revisando con el fin de adaptarlo a nuevas necesidades y mejorar continuamente.

El pacto de dedicación es el documento que recoge todas las actividades que desarrolla el personal académico de la URV en cumplimiento del régimen de dedicación que le corresponden según el tipo de nombramiento o de contrato que lo mantiene vinculado a la universidad. Al mismo tiempo es un instrumento para:

- Distribuir entre el personal docente todas las actividades que a cada departamento le corresponden realizar. La distribución debe ser resultado del consenso del colectivo docente del departamento. Otramente debe incorporar los objetivos del contrato programa entre la Universidad y el departamento.
- Regular de forma flexible la dedicación a la docencia del personal académico, así como a la gran diversidad de actividades que se llevan a cabo en la Universidad.
- Recoger el encargo académico: docente, investigador, de transferencia, de gestión y de formación.
- Facilitar la configuración del currículum académico del profesorado.

El pacto es un instrumento para regular el trabajo del profesorado y hacer posible la dedicación eficiente a las diversas tareas que este tiene asignadas y para resolver satisfactoriamente los objetivos colectivos del departamento. Además, se ha implementado con vocación de aumentar la transparencia e impulsar la dinámica de objetivos colectivos, que son imprescindibles para hacer frente a los retos que la Universidad tiene planteados. También es una herramienta para el reconocimiento de las tareas que el profesorado realiza, para la mejora del trabajo universitario y para la rentabilización de los esfuerzos.

El proceso **PR-SRH-075 PACTO DE DEDICACIÓN** describe el funcionamiento del Pacto de Dedicación.

Por otro lado, la Universidad promueve la formación del PDI con la finalidad de mejorar la capacidad y las competencias del personal, así como impulsar el desarrollo



profesional, en todos sus ámbitos de actividad: docencia, investigación y transferencia y gestión.

Así, el Plan de Formación del Personal Académico (PROFID) de la URV tiene como objetivo principal la mejora de la calidad e del profesorado y de la docencia universitaria. Incluye las directrices generales que marca la Universidad de acuerdo con los objetivos estratégicos y de calidad que se definen en al Plan Estratégico de la URV, así como los objetivos específicos de formación de los diferentes departamentos.

El Vicerrectorado de PDI y el Instituto de Ciencias de la Educación de la URV son los responsables del diseño, implantación, seguimiento, mejora y rendición de cuentas de los resultados del PROFID, que se desarrolla con una periodicidad anual.

Las actividades del PROFID giran alrededor de seis ejes o áreas temáticas que determinan las diferentes líneas de acción hacia las cuales se articula la oferta formativa y que ayudan a la definición de las competencias del profesorado:

- Docencia Universitaria
- Herramientas para el trabajo docente
- Espacio Europeo y de Educación Superior
- Desarrollo Docente e Investigador
- Salud y Prevención de Riesgos Laborales
- Idiomas
- Gestión Universitaria

El SIGQ describe la sistemática para la detección de necesidades formativas del personal docente e investigador, la elaboración del Plan de Formación, su desarrollo y evaluación.

El proceso de evaluación del profesorado de la URV está definido y documentado en el Modelo de evaluación del Personal Docente e Investigador, certificado por *AQU Catalunya* (última renovación de acreditación, 2014. Reconocido también en el programa DOCENTIA), y en la Normativa de evaluación del profesorado lector y colaborador. El proceso de evaluación se basa en la política institucional de calidad del profesorado y tiene como finalidad principal conocer la consideración que merece la calidad académica del profesorado de la Universidad y contribuir a la mejora continua de la calidad docente. En este sentido, el proceso de evaluación docente permite identificar las áreas de mejora y orientar la política y las actividades formativas de la institución, enmarcadas en el plan de formación del personal docente e investigador (PROFID).

La evaluación del profesorado se basa en el autoinforme del profesor, las encuestas de valoración de la actividad docente realizadas a los alumnos, el informe del director de departamento y el informe del decano o director de centro; y se lleva a cabo con una periodicidad quinquenal.

Los siguientes procesos del SIGQ describen la sistemática para la evaluación del personal docente e investigador:

- **PR-SRH-057 EVALUACIÓN PARA TRAMOS (MI I CAMR)**
- **PR-SRH-058 EVALUACIÓN PARA TRAMOS (CAMG)**
- **PR-SRH-059 EVALUACIÓN PARA RENOVACIONES**
- **PR-SRH-060 ACREDITACIONES (LECTOR, AGREGADO, CATEDRÁTICO CONTRATADO)**

La **Comisión de Evaluación del Colectivo Docente e Investigador** de la Universidad es la responsable de emitir los juicios evaluativos finales sobre cada expediente de evaluación. El artículo 208 del Estatuto de la URV establece su composición, los siete miembros de la comisión deben ser renovados cada cuatro años. Los estudiantes serán renovados cada dos años. Además de las funciones que le pueda atribuir el Consejo de Gobierno, son funciones de la Comisión:

- Proponer al Consejo de Gobierno los modelos y normas específicas de evaluación.
- Proponer al Consejo de Gobierno los procedimientos relativos al cuestionario de opinión del alumnado sobre la actividad docente del profesorado para que los apruebo.
- Proponer al Consejo de Gobierno la renovación de contratos del profesorado colaborador temporal y lector y el paso de profesorado colaborador temporal a colaborador permanente.
- Redactar informes periódicos de evaluación del colectivo docente e investigador, que debe tramitar al Consejo de Gobierno y a los departamentos, a los institutos universitarios de investigación a otros centros de investigación, para poder corregir las eventuales deficiencias observadas.

El proceso **PR-SRH-062 COMISIÓN DE EVALUACIÓN** establece el funcionamiento de la Comisión de Evaluación

La evaluación docente tiene entre sus objetivos principales poder conocer la opinión del alumnado sobre la calidad académica del profesorado y de los diferentes titulaciones impartidas en la universidad; también debe permitir elaborar los informes

preceptivos de los profesores/as que participen en concursos de acceso a plazas de profesorado permanente y servir de base para la concesión del complemento específico por méritos docentes y del complemento autonómico de docencia. De este modo, el alumnado de la Universidad participa de la evaluación de la actividad docente del profesorado a partir de un cuestionario de opinión. El cuestionario tiene dos bloques, el primero hace referencia a la evaluación del profesor/a de la asignatura, y el segundo recoge ítems relacionados con la evaluación del desarrollo de la propia asignatura.

Este cuestionario se considera uno de los factores más importantes y relevantes del proceso de evaluación del colectivo docente e investigador, juntamente con el autoinforme de la persona interesada y los informes de los decanos/as y directores/as de centro y departamento. El cuestionario es el reflejo de la opinión de los usuarios del servicio público que presta nuestra Universidad.

El proceso **PR-SRH-055 EVALUACIÓN ALUMNOS (ENCUESTAS)** establece la sistemática para llevar a cabo las encuestas de satisfacción de los estudiantes.

Los resultados de la evaluación docente se tienen en cuenta en los procesos de selección y de promoción del profesorado. Por un lado, la evaluación positiva de la actividad docente del profesorado y la correspondiente certificación de actividad docente, constituyen uno de los requisitos y/o méritos a considerar en los concursos de acceso. Y por otro lado, la concesión de los tramos de docencia de la Universidad y de los complementos retributivos autonómicos se basa en los resultados de la evaluación del profesor.

Los procesos de acceso y promoción del profesorado están regulados por ley y normativa interna y documentados. Según el Estatuto de la URV, los concursos para seleccionar profesorado de los cuerpos docentes universitarios se rigen por la Ley Orgánica de Universidades, el Estatuto de la Universidad y las normativas en vigor (Normativa de profesorado, Normativa de concursos para la contratación de profesorado y la Normativa de concursos de acceso a las plazas de profesorado funcionario de los cuerpos docentes universitarios). El Consejo de Gobierno debe aprobar la convocatoria de los concursos para proveer las plazas vacantes o las de nueva creación.

Se considera indispensable que para poder optar a promoción los profesores deben haber realizado una trayectoria docente, de investigación y de participación en la actividad universitaria positiva y satisfactoria. Las solicitudes deben ser formuladas por los profesores individualmente, antes del 31 de diciembre de cada año y delante la Comisión de Personal Académico delegada de la Junta de Gobierno, juntamente con un informe de su consejo de departamento, que debe ser considerado en el momento de tomar la decisión. También se debe adjuntar el currículum vitae detallado debidamente justificado.

Los siguientes procesos del SIGQ describen la sistemática de las diferentes modalidades de captación y selección de personal docente e investigador en la URV:

- **PR-SRH-035 CONVOCATORIA DE OFERTA PÚBLICA**
- **PR-SRH-036 PROCESO SELECTIVO**
- **PR-SRH-038 NOMBRAMIENTO DE FUNCIONARIOS**
- **PR-SRH-039 CONTRATACIÓN DE PERSONAL LABORAL**

### **9.3 Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad**

Referente a la calidad de las **prácticas externas**, los Responsables de Enseñanza de cada una de las titulaciones del centro son los que deben velar por el buen funcionamiento de las prácticas externas.

El procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas de la URV se define en la Normativa de prácticas externas de los alumnos de la URV –aprobada por el Consejo de Gobierno de la URV el 2004-, donde se concreta la estructura de la gestión de las prácticas:

- Todos los convenios de prácticas tienen que quedar inscritos en el registro central de prácticas, adscrito al Servicio de Gestión Académica y Estudiantes.
- Los centros pueden adoptar unas normas propias que desarrollen la normativa vigente, además de crear los órganos internos que consideren adecuados para gestionar las prácticas externas de sus alumnos.
- El responsable de enseñanza tiene que velar por el buen funcionamiento de las prácticas.
- Corresponde al centro establecer y definir los programas de prácticas, fijar los requisitos, el procedimiento de selección de los estudiantes y el mecanismo de seguimiento y evaluación de las prácticas dentro del marco de la normativa vigente.
- Por parte de la URV, uno o más profesores de las titulaciones que cursan, respectivamente, cada uno de los estudiantes en prácticas curriculares actúan como tutores de prácticas. Las funciones generales del tutor, que puede ampliar el centro en caso necesario, son:
  - Fijar el programa de actividades que a desarrollar por el estudiante.
  - Realizar el seguimiento de las prácticas.
  - Participar en la calificación de las prácticas.
  - Mantener informado al Responsable de enseñanza sobre las incidencias y/o incumplimientos del alumno/a, las empresas o entidades y valorar la colaboración prestada.

Aquellas titulaciones que tienen definidas en su itinerario curricular unas prácticas externas o *practicum* recogen la información sobre estas asignaturas y la descripción detallada de cómo se llevan a cabo, en forma de guía docente, mediante la aplicación DOCnet referida anteriormente.

En cuanto al buen funcionamiento y control de la calidad de las prácticas externas y el *practicum*, la Universidad Rovira i Virgili realiza la recogida de información de forma anual a través de encuestas a los estudiantes que han realizado estancias en prácticas y a las empresas o instituciones que los han acogido. En estas encuestas se analiza su grado de satisfacción sobre diversos aspectos de las prácticas y el proceso de aprendizaje vinculado. Estas encuestas incluyen un apartado de sugerencias y propuestas de mejora o quejas. Además, por supuesto, se atienden todas aquellas quejas o sugerencias particulares que los estudiantes, las empresas o los tutores de prácticas hagan llegar al centro, al Centro de Atención al Estudiante, al Responsable de Enseñanza o a cualquier otra instancia de la Universidad. En todo caso, el objetivo de estas encuestas es la realización de los estudios y análisis necesarios que permitan la mejora continua del proceso de prácticas.

El proceso **PR-EPD- 010 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES** establece cómo se gestionan las prácticas externas curriculares de las titulaciones de máster de la Escuela de Postgrado y Doctorado.

Referente a la calidad de **los programas de movilidad**, los Responsables de Enseñanza de cada una de las titulaciones del centro son los encargados de velar por el buen funcionamiento de la movilidad.

El procedimiento para asegurar la calidad de los programas de movilidad de la URV se recoge en la Normativa para equiparar los estudios en el marco de los programas de movilidad –aprobada por el Consejo de Gobierno de la URV el 2004, y modificada el 2006-, donde se definen las siguientes competencias y funciones:

- Los centros son responsables de los aspectos académicos relacionados con la movilidad de los estudiantes y tienen las competencias siguientes:
  - Establecer los contactos académicos con otras instituciones para facilitar la movilidad de estudiantes en el marco de las titulaciones que tienen adscritas.
  - Proponer acuerdos y convenios de movilidad.
  - Establecer los acuerdos específicos de aprendizaje.
  - Equiparar asignaturas cursadas en la institución participando en el acuerdo.
  - Reconocer los créditos superados por los estudiantes propios en la movilidad.
  - Transcribir los créditos reconocidos de los estudiantes propios en los expedientes respectivos.
  - Asesorar y hacer un seguimiento académico adecuado a los estudiantes externos.
- El responsable de enseñanza es el coordinador/a de movilidad y le corresponden las siguientes funciones:
  - La coordinación de los aspectos académicos de la movilidad.
  - La resolución de las peticiones de participación en programas de movilidad que formulen los estudiantes de la titulación.
- El director/a del centro puede atribuir a los otros miembros de su equipo o también a otros profesores, en el marco del pacto de dedicación, funciones de colaboración con el responsable de enseñanza en la coordinación de los aspectos académicos de movilidad. Si el centro lo decide, esta colaboración se puede hacer en forma de participación en una comisión colegiada. El Centro debe especificar el carácter vinculante o no vinculante de las resoluciones de esta comisión. Los profesores que actúen como coordinador/a de movilidad deberán de tener dedicación a jornada completa.

El Centro Internacional presta su apoyo a los centros en la gestión de los aspectos administrativos ligados a la movilidad.

Para realizar el seguimiento y garantizar el buen funcionamiento de los programas de movilidad (Erasmus y Sicue-Séneca), la Universidad realiza la recogida de información de forma anual, a través de encuestas a los estudiantes que han realizado estancias en las universidades nacionales o extranjeras que los han acogido. En estas encuestas se analiza su grado de satisfacción sobre diversos aspectos del proceso de aprendizaje vinculado a la movilidad. Estas encuestas incluyen un apartado de sugerencias y propuestas de mejora o quejas en el caso de que los estudiantes o los responsables de movilidad lo consideren necesario.

El resultado de las encuestas es analizado por los Responsables de Enseñanza de cada una de las titulaciones del centro, en cada caso en su nivel de competencias, con el objetivo de realizar estudios y análisis que permitan la mejora continua del proceso de movilidad. La información para la toma de decisiones sobre el proceso de movilidad de los alumnos se transmite por el responsable al Equipo de Dirección del Centro.

#### **9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida y en su caso incidencia en la revisión y mejora del título**

La URV dispone de procesos institucionales de recogida de información sobre los resultados de inserción laboral de los titulados y sobre la satisfacción con la formación recibida.

En primer lugar, la Universidad colabora con la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya)* en la realización de encuestas periódicas que permiten realizar un seguimiento continuado de la inserción laboral de los titulados universitarios de las universidades catalanas. La periodicidad de las encuestas es cuatrienal. El objetivo de este proceso es conocer por qué vías se hace la transición de los graduados al mundo laboral y determinar el grado de satisfacción de los graduados con la formación recibida en la Universidad. Los resultados de este estudio, que se pueden consultar a través de la [página web de AQU Catalunya](#), constituyen una fuente esencial de información para la Universidad. A partir del estudio general sobre el Sistema Universitario de Cataluña (SUC), y de los datos concretos referidos a la URV, el Observatorio de Ocupación de la Universidad elabora un informe específico que se difunde ampliamente entre los responsables académicos, la comunidad universitaria y el entorno empresarial y social. El Observatorio de Ocupación de la URV es el órgano permanente de la URV que se encarga de estudiar la inserción laboral, las trayectorias y la situación laboral de las personas tituladas con la finalidad de disponer de una información actualizada, fiable y útil para la toma de decisiones internas estratégicas de la Universidad y de las Facultades y Escuelas, y también para ayudar a los estudiantes a tomar decisiones antes, durante y después de su paso por la universidad.

Además, el Observatorio de la Ocupación pretende ser un puente de conexión entre la Universidad y el mundo empresarial, con la finalidad de mejorar el encaje entre la oferta y la demanda laboral y de proporcionar al tejido empresarial de un mejor conocimiento sobre las tendencias formativas presentes.

En segundo lugar, la Universidad ha puesto en marcha una encuesta propia que se complementa con la realizada por *AQU Catalunya* a los titulados un vez han pasado cuatro años desde que finalizaron sus estudios universitarios. La encuesta de valoración se pasa a los titulados recientes, en el momento en el que solicitan el título que les acredita como titulados universitarios, con el objetivo de analizar diversos aspectos relacionados con la valoración de la formación recibida y sus expectativas de inserción laboral. Estas encuestas se llevarán a cabo de forma continua y sus resultados de analizarán con periodicidad anual. De esta manera, la Universidad dispone de evidencias sobre el proceso de inserción laboral en dos momentos clave, al inicio de su carrera profesional y, al final de un periodo que englobaría la primera etapa en el mercado laboral. Posteriormente, los resultados del estudio se hacen públicos a la comunidad universitaria y a los centros responsables de las titulaciones en particular.

Los responsables del análisis de la información sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida son la Dirección de la Escuela de Postgrado y Doctorado y el equipo de gobierno de la universidad, cada uno en su nivel de responsabilidad (titulaciones y Universidad). Esta información se utiliza para la mejora del plan de estudios a través de diferentes procesos ya establecidos: planes de mejora, contratos programa, revisión del plan de estudios, revisión del mapa de titulaciones, etc.

## **9.5 Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones y, en su caso incidencia en la revisión y mejora del título.**

La titulación, el centro y la Universidad han implantado procesos de medida y análisis de la satisfacción de los distintos colectivos universitarios: estudiantes, profesorado, PAS, cargos académicos, titulados, empleadores, etc.

- Satisfacción con la docencia: Encuestas de valoración de la actividad docente que se realizan anualmente al final de cada cuatrimestre. En el cuestionario se evalúa al profesor/a y el desarrollo de la asignatura. (ver apartado 9.2)
- Satisfacción con los servicios: Encuestas de satisfacción enmarcadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de los diferentes servicios y unidades administrativas.
- Satisfacción con la planificación de las actividades del departamento: el Pacto de Dedicación es el documento que recoge todas las actividades que desarrolla el personal académico de la URV. Cada profesor valora anualmente, en el momento de evaluar el pacto, su satisfacción con la planificación de las actividades del departamento. (ver apartado 9.2)
- Satisfacción con la formación recibida por parte de alumnos y empleadores:
  - Encuestas a los recién titulados en el momento de recoger el título y encuestas a los titulados cuatro años después de su graduación, en colaboración con *AQU Catalunya* y el Consejo Social de la URV. (ver apartado 9.4)
  - Fórum de la Ocupación es un punto de encuentro que permite recoger de primera mano las impresiones y necesidades tanto de los empleadores como de los estudiantes, donde participan organizaciones empresariales significativas de los diversos sectores de les comarcas tarraconenses.
  - Actividades de Ocupación URV, eje integrado en el Centro de Atención al Estudiante (CAE) de la Universidad. El Servicio de Orientación Profesional de la URV pretende proporcionar a los estudiantes un programa de desarrollo de la carrera. Mediante acciones y programas formativos, se quiere que el estudiante pueda alcanzar y utilizar estrategias, habilidades y conocimientos adecuados para planificar e implementar su desarrollo profesional y personal.

Cada proceso tiene fijada una periodicidad de aplicación, un responsable de recogida de la información, un responsable de análisis, difusión y canalización de los resultados a través de los órganos de gobierno competentes en cada una de las materias, con el objetivo de incorporar dichos resultados en los procesos de toma de decisiones y de revisión y mejora de las titulaciones y las actividades universitarias.

La Universidad y el centro cuentan también con mecanismos para recoger, tratar y analizar las sugerencias, quejas y opiniones de los diferentes agentes de interés de la titulación, así como para incorporar esta información en la toma de decisiones para la mejora de la calidad del programa formativo, los servicios, las instalaciones, etc.

Actualmente, a través de la web del centro y de los correos electrónicos se puede acceder al servicio de Buzón de Sugerencias tanto del Centro como de la Biblioteca de la URV, donde se pueden hacer comentarios y sugerencias. En el caso de la biblioteca también se puede proponer a través del Buzón la compra de documentos para completar la colección.

En los nuevos títulos, la universidad establecerá un sistema de encuestas, análisis de los resultados e introducción de propuestas de mejora, dirigido a los distintos colectivos universitarios implicados. En este proceso se incluirá un sistema de buzón abierto de sugerencias, quejas o dudas que consistirá en una dirección electrónica

que de forma visible y pública figure en los distintos materiales informativos. Los gestores de esta dirección serán los responsables de redirigir las quejas, haciendo un seguimiento de los problemas concretos de cada caso y realizando, si es necesario, propuestas de resolución determinadas. Asimismo, los gestores de esta dirección se encargarán de redireccionar las propuestas de mejora a los responsables correspondientes y de seguir su desarrollo y concreción. Este sistema, denominado Pregunt@, ya se ha implantado con éxito en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la URV.

Otra de las actuaciones relevantes definida en el Plan Estratégico de Calidad y llevada a cabo en la URV ha permitido reafirmar el papel y la tarea del Defensor de la Comunidad Universitaria. Actualmente la figura y la función del Defensor de la Comunidad Universitaria están plenamente consolidadas en la Universidad. El Defensor de la Comunidad Universitaria de la Universidad, es el órgano encargado de defender los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria y resolver conflictos; y tiene el diálogo y la comunicación como los instrumentos que facilitan la resolución de los conflictos. Este presenta anualmente al Claustro un informe con la actividad desarrollada en el curso y los resultados y conclusiones de las principales acciones realizadas.

Para cada uno de estos mecanismos se ha definido un responsable y un procedimiento de funcionamiento y de canalización y difusión de la información para utilizarla para la mejora.

Por otro lado, y a un nivel más general, la Universidad lleva a cabo una actividad constante de comunicación con la comunidad universitaria para impulsar la participación y conocer sus opiniones, necesidades y expectativas con el fin de tenerlas en cuenta en los procesos de toma de decisiones:

- A través de las comisiones estatutarias y las comisiones delegadas, tal y como establece el Estatuto de la URV, como órganos de asesoramiento o consulta para desarrollar las funciones de los órganos de gobierno y de todos aquellos que sirvan de soporte a las actividades que realiza la Universidad.
- Creando foros y grupos de debate y trabajo sobre problemas específicos o generales de la Universidad.
- A través del Consejo de Estudiantes, la URV ha definido el marco de relaciones con los representantes de los estudiantes en el Reglamento del Consejo de Estudiantes. Éste es el órgano de participación, coordinación y decisión de los estudiantes de la URV, y a la vez es el mecanismo interlocutor de los estudiantes con los órganos de gobierno. El consejo sirve de medio de expresión de las aspiraciones, las peticiones y las propuestas de los estudiantes y su objetivo es promover, coordinar y defender sus inquietudes, sus derechos y sus intereses.
- Llevando a cabo una política de contactos periódicos con todos los colectivos universitarios, el equipo de dirección ha conseguido una comunicación con la comunidad universitaria más allá de la que se establece con los órganos colegiados y las comisiones:
  - Reuniones entre el equipo de gobierno y el profesorado de todos los departamentos de la URV para dialogar sobre los temas que preocupan y interesan al personal académico.
  - Visitas a los centros para conocer de primera mano las necesidades y expectativas, y trasladar los retos de futuro de la Universidad.
  - Reuniones periódicas de los decanos y directores de departamento para mantenerlos informados y dialogar sobre los objetivos y retos de la URV.
  - Reuniones y contactos con los representantes de los estudiantes y el PAS para debatir los temas más significativos e informarlos, de manera continua, sobre los diferentes aspectos de gobierno de la Universidad.



La Universidad conoce también la satisfacción de las personas a través de los responsables de las unidades, que transmiten a los órganos de dirección la situación, referente a la satisfacción, del personal a su cargo. También los sindicatos, a través de sus representantes de los trabajadores, hacen llegar a los órganos de dirección las oportunas quejas o reclamaciones de su personal. En esta línea, la Universidad promueve la utilización de la satisfacción en la mejora de las actividades universitarias definiendo como objetivos del proceso de planificación estratégica de centros y departamentos:

- Evaluar la satisfacción de los agentes implicados en el departamento (estudiantes, PAS, PDI, agentes externos) y utilizarla para la planificación de los procesos de mejora y como resultado de la actividad del departamento.
- Impulsar el uso de datos e indicadores para reflexionar, analizar y evaluar las actividades que desarrollan los departamentos.
- Potenciar la opinión de los agentes sobre las actividades y los servicios de los departamentos como elemento de análisis y de mejora.

Todos los procesos y mecanismos de valoración de la satisfacción y de recogida de las opiniones, quejas y sugerencias de los colectivos implicados en la titulación, se revisarán durante el primer año de implantación de las nuevas titulaciones con el fin de determinar si son los más adecuados en el nuevo escenario y complementarlos si es necesario.

#### **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- [Estatuto de la Universidad](#)
- [Encuestas de valoración de la actividad docente](#)
- [Evaluación institucional de la calidad de las titulaciones](#)
- [Informe URV de inserción laboral](#)
- [Informes del Defensor de la Comunidad Universitaria](#)
- [Memoria de Calidad de la URV \(2010-2014\)](#)
- [Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad Docente](#)
- [Modelo de Evaluación del Personal Docente e Investigador](#)
- [Normativa de aplicación y seguimiento de los resultados de los procesos de evaluación de enseñanzas y servicios](#)
- [Normativa de concursos de acceso a plazas de profesorado funcionario de los cuerpos docentes universitarios](#)
- [Normativa de concursos para la contratación de profesorado](#)
- [Normativa de docencia](#)
- [Normativa de evaluación del profesorado lector y colaborador](#)
- [Normativa de prácticas externas de los alumnos de la URV](#)
- [Normativa de profesorado](#)
- [Normativa del Pacto de Dedicación](#)
- [Normativa para equiparar estudios en el marco de los programas de movilidad](#)
- [Plan Estratégico de Calidad de la URV](#)
- [Plan Estratégico de Docencia de la URV \(PLED\)](#)
- [Política de Calidad de la URV](#)
- [Reglamento de la Escuela de postgrado y doctorado](#)

## 9.6 Criterios específicos en el caso de extinción del título

La Universidad ha definido los criterios básicos en base a los cuales se puede interrumpir temporal o definitivamente la impartición del título. Estos son:

- Criterios de viabilidad económica del título. La Universidad debe disponer de los recursos económicos, materiales y humanos suficientes y adecuados para ofrecer el título con los niveles de calidad preestablecidos.
- Criterios de demanda de acceso. En función de la demanda de acceso al título y el número total de matriculados.
- Criterios de rendimiento académico. En función de los resultados académicos conseguidos por la titulación, en términos de tasa de éxito, tasa de abandono, tasa de graduación, tasa de eficiencia y otros indicadores que en su momento se definan como estratégicos.
- Criterios de adecuación científica y profesional del título. En función de si se dan modificaciones o evoluciones en el ámbito científico o en el desarrollo de la carrera profesional de tal magnitud que eliminen la razón de ser del título tal como lo ofrece la Universidad.
- Criterios de calidad. El título debe cumplir los niveles de calidad que la Universidad ha establecido en cuanto a la docencia, el profesorado, el personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios.

Los criterios para la posible suspensión del título serán revisados de forma periódica por los responsables académicos del título y el equipo de gobierno de la Universidad. La Universidad definirá, durante el período de implantación del título, el proceso mediante el cual estos criterios serán revisados, actualizados de forma periódica, y aprobados, así como la periodicidad con la que dicho proceso será llevado a cabo.

El proceso **PR-EPD- 005 SUSPENSIÓN DE TITULACIONES** describe cómo se aplican los criterios para la suspensión de una titulación y la manera cómo se garantiza al alumnado matriculado el desarrollo efectivo del título hasta su finalización.

### **9.7 Mecanismos para publicar la información del plan de estudios, su desarrollo y resultados, para que llegue a todos los implicados o interesados (estudiantes, profesorado, personal de apoyo, futuros estudiantes, agentes externos, etc.)**

La Universidad como institución, así como los centros como responsables directos de las titulaciones llevan a cabo anualmente actuaciones de comunicación y divulgación en relación a la oferta académica, los planes de estudios, el desarrollo de estos y los resultados que se derivan- La información se hace pública a través de la web del centro y la web y las revistas de difusión institucionales, ofreciendo de este modo la posibilidad de que todos los agentes implicados e interesados puedan informarse ampliamente.

El proceso de comunicación y divulgación que la URV realiza en relación a la oferta de las nuevas titulaciones de grado empieza de forma oficial con la presentación en rueda de prensa posterior al Consejo de Gobierno que ha aprobado la nueva oferta académica. Inmediatamente se publica en el diario digital URVactiv@ y a continuación se llevan a cabo diferentes acciones de divulgación y difusión de la oferta académica con el fin de dar publicidad a la relación de los títulos que ofrece la URV juntamente con la información más importante de los programas.

La web del centro se actualiza periódicamente y contiene, entre otra mucha información, los planes docentes y las memorias de las titulaciones. También las guías de las asignaturas se consultan vía web, a través de la aplicación informática DOCnet donde, del mismo modo, se pueden consultar los informes de rendimiento académico que realiza el responsable de enseñanza al finalizar cada curso académico. En la web institucional se ha habilitado un espacio específico con información detallada de cada programa donde se describe para cada título el objetivo, el programa de formación y el coste de la matrícula.

Además, el centro y la Universidad publica una serie de informes acerca del desarrollo y resultados de la docencia de las titulaciones: el informe del desarrollo del Plan Estratégico de Docencia, informe sobre el estado de la docencia, informe sobre los resultados de la incorporación de los alumnos de primer curso a la Universidad, informes de rendimiento académico, informes de inserción laboral de los titulados, informes de evaluación de la calidad de las titulaciones, procesos y servicios, informes de cumplimiento del Plan Estratégico de Calidad, así como las memorias de actividades y la memoria de la formación permanente de la universidad, y el informe del rector al Claustro que recoge los aspectos más destacados tanto de la oferta y demanda de las titulaciones como de su desarrollo y sus resultados académicos.

Por otro lado, se realizan campañas de captación de alumnos y acciones destinadas a divulgar la oferta, tanto de grado como de postgrado, a través de medios escritos (prensa) y actividades vinculadas con los centros de secundaria (visitas a los centros, jornadas de puerta abiertas, participación en salones y ferias, conferencias temáticas, información en la web), con la finalidad de orientar y facilitar el acceso a la Universidad de los estudiantes de secundaria.

En la misma línea de actuación se enmarca la organización, en todos los centros de la Universidad, de sesiones informativas sobre la oferta de master y doctorado relacionada con el ámbito del centro. Estas visitas, coordinadas por la Escuela de Postgrado y Doctorado, cuentan con la presencia de representantes institucionales (Vicerrector de Política Académica e Investigación, vicerrectora de Estudiantes y Comunidad Universitaria y la directora de la Escuela de Postgrado y Doctorado), con el responsable de cada programa oficial de postgrado o de los másteres ofertados, el decano/a y un alumno de postgrado que aporta su experiencia.

También se publican periódicamente artículos sobre la oferta académica y los resultados de la docencia en los principales medios de comunicación interna y externa de la URV, como puede ser la revista *Rovira i Virgili* con una tirada de 12.000 ejemplares distribuidos entre exalumnos, instituciones y la comunidad universitaria; el *Indicador Universitari* con 16.000 ejemplares distribuidos principalmente en las empresas de la demarcación de Tarragona. Y el suplemento *Perspectives* que se distribuye con el *Diari de Tarragona* por toda la provincia de Tarragona con 15.000 ejemplares.

El proceso **PR-EPD-007 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LAS TITULACIONES** establece la manera en que la EPD publica la información actualizada de las titulaciones que imparte, para el conocimiento de sus grupos de interés.