



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

# Manual de Qualitat del Sistema de Gestió de la Qualitat

## MATRÍCULA DE GRAU

### Relació de modificacions

NUM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
00	Versió original	21/10/2013
01	Canvi d'adreça del SGA i correcció d'errors tipogràfics	29/01/2014
02	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Abast del sistema: s'hi inclou "a la URV".</li><li>▪ Requisits de formació del RQ.</li><li>▪ Menció d'UXXI-AC com a aplicació inclosa al sistema de còpies de seguretat.</li><li>▪ Eliminació de la "Carta de Serveis" de l'ANNEX "Correspondència entre la documentació de l'SGQ i la norma ISO 9001".</li></ul>	25/02/2014
03	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incorporació del mapa de processos actualitzat (a rev01).</li><li>▪ Adequació a l'entrada en funcionament de la SCCAT.</li></ul>	25/11/2014
04	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ General: adequació terminològica a causa de la reestructuració de normativa</li></ul>	23/04/2015
05	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Apartat 4.6: actualització al febrer de la data en què es tanca la normativa de matrícula.</li><li>▪ Correcció d'errates</li></ul>	24/05/2016
06	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Revisió general per adaptar-lo al compliment de la nova ISO 9001:2015</li></ul>	04/07/2016
07	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Correcció errates i actualització Secretaries</li></ul>	09/05/2017
08	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Actualització mapa processos: processos SRH</li><li>▪ Eliminació de les beques de col·laboració</li></ul>	11/12/2018



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## **ÍNDEX**

<b>1. GENERALITATS</b>	<b>3</b>
1.1. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ	3
<b>2. EL PROCÉS DE MATRÍCULA DE GRAU</b>	<b>3</b>
2.1. LES UNITATS IMPLICADES EN EL PROCÉS DE MATRÍCULA DE GRAU	3
2.2. ELS USUARIS	4
2.3. ORGANITZACIÓ, RESPONSABILITATS I AUTORITATS	4
<b>3. CONTEXT DE LA MATRÍCULA DE GRAU</b>	<b>9</b>
3.1. EL SERVEI DE GESTIÓ ACADÈMICA I LES SECRETARIES DE CENTRE	9
3.2. NECESSITATS I EXPECTATIVES DE LES PARTS INTERESSADES	9
3.3. ABAST I REQUISITS NO APLICABLES	9
<b>4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT</b>	<b>10</b>
4.1. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS	10
MAPA DE PROCESSOS DE LA MATRÍCULA DE GRAU	10
4.2. PENSAMENT BASAT EN RISCOS	14
4.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	14
REQUISITS DE LA INFORMACIÓ DOCUMENTADA	14
CONTROL DE LA INFORMACIÓ DOCUMENTADA	14
4.4. LIDERATGE I COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ	16
REPRESENTANT DE LA DIRECCIÓ	17
REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ	18
4.5. PLANIFICACIÓ DE L'SGQ	18
POLÍTICA DE QUALITAT	18
OBJECTIUS DE QUALITAT	18
4.6. COMUNICACIÓ	19
4.7. GESTIÓ DELS RECURSOS	20
RECURSOS HUMANS	20
GESTIÓ DE L'ACOLLIDA I LA FORMACIÓ	21
AMBIENT DE TREBALL	22
INFRAESTRUCTURES	22
CONEIXEMENTS DELS PROCESSOS DE MATRÍCULA DE GRAU	24
4.8. PRESTACIÓ DEL SERVEI	24
COMPRES I PROVEÏDORS EXTERNS	24
ATENCIÓ A L'USUARI	25
REQUISITS LEGALS I REGLAMENTARIS APLICABLES	25
4.9. SEGUIMENT I MILLORA	26
SATISFACCIÓ DEL CLIENT	26
AUDITORIA INTERNA	26
NO CONFORMITATS I ACCIONS CORRECTIVES	27
<b>ANNEX. CORRESPONDÈNCIA ENTRE DOCUMENTACIÓ DE L'SGQ I NORMA ISO 9001</b>	<b>28</b>

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 1. GENERALITATS

### 1.1. Objecte i camp d'aplicació

L'objecte del present Manual de Qualitat, en endavant Manual, és definir les línies mestres del sistema de gestió de la qualitat del Servei de Gestió Acadèmica i les Secretaries de centre, per al procés de matrícula de grau.

El Manual, és el document bàsic del sistema de gestió de la qualitat.

El sistema de gestió de la qualitat es desenvolupa seguint els requisits de la norma ISO 9001 "*Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits*".

El sistema de gestió de la qualitat implantat permet:

- Demostrar la capacitat per proporcionar de forma coherent serveis que satisfan els requisits dels usuaris i els requisits reglamentaris aplicables.
- Augmentar la satisfacció dels usuaris a través de l'aplicació del sistema, incloent els processos per a la millora contínua i l'assegurament de la conformitat amb els requisits dels usuaris i els requisits reglamentaris aplicables.

La terminologia utilitzada en aquest Manual es correspon amb la terminologia de la norma ISO 9000 "*Sistemes de gestió de la qualitat. Principis bàsics i vocabulari*". Aquesta terminologia també es manté a la resta de la documentació del sistema de gestió de la qualitat del servei.

Aquest Manual és propietat de la Universitat Rovira i Virgili (en endavant URV, i la informació que conté és d'us i propietat exclusiu del Servei de Gestió Acadèmica i les Secretaries de centre).

## 2. EL PROCÉS DE MATRÍCULA DE GRAU

### 2.1. Les unitats implicades en el procés de matrícula de grau

L'**Àrea de Docència** és responsable de la coordinació de les estructures de gestió en l'àmbit docent, donant suport als Vicerectors que corresponguin en el seu àmbit d'actuació.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El **Servei de Gestió Acadèmica** facilita als estudiants tots els tràmits i els procediments que comporta la seva formació: matrícules, beques de règim general i d'equitat, expedients, obtenció de títols, entre d'altres. A més, també s'ocupa dels plans d'estudis i les normatives d'àmbit acadèmic i docent.

Les **Secretaries de Centre/Campus** tenen com a funcions, dins aquest procés:

- Organitzar, gestionar i executar la matrícula dels ensenyaments oficials adscrits al Centre
- Gestionar l'accés i l'admissió per trasllat, canvi de grau i convalidació d'estudis estrangers
- Analitzar la gestió de la matrícula i preparar les millores de la nova campanya, conjuntament amb el Servei de Gestió Acadèmica
- Col·laborar amb el Servei de Gestió Acadèmica en la revisió de les normatives del seu àmbit de competència, i la millora dels procediments de gestió
- Informar i assessorar l'alumnat, el professorat i els usuaris externs dins l'àmbit propi d'actuació

La URV disposa de sis secretaries:

- Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Bellissens
- Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Catalunya
- Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Sescelades
- Secretaria del Campus de les Terres de l'Ebre
- Secretaria de la Facultat de Turisme i Geografia
- Secretaria de la Seu del Baix Penedès

## 2.2. Els usuaris

Els usuaris són principalment els estudiants de grau.

## 2.3. Organització, responsabilitats i autoritats



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

L'estructura organitzativa de les diferents unitats que intervenen en el procés de matrícula de Grau es descriu mitjançant els organigrames següents.

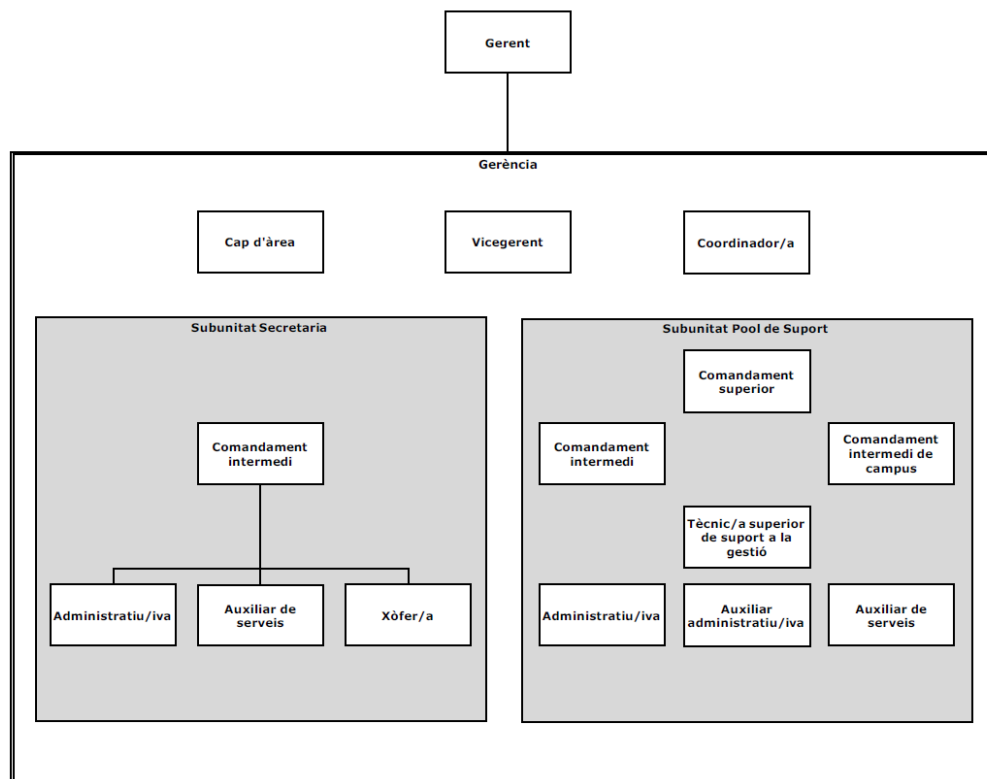
Les funcions, responsabilitats i característiques específiques de cada lloc de treball es defineixen a la descripció de lloc de treball (DLT) i les fitxes d'unitat, recollides en el "Manual d'estructura Organitzativa del PAS de la URV", aprovat en Consell de Govern, i la convocatòria de cada plaça.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### ORGANIGRAMA – ÀREA DE DOCÈNCIA

#### ORGANIGRAMA ESPECÍFIC UNITAT GERÈNCIA





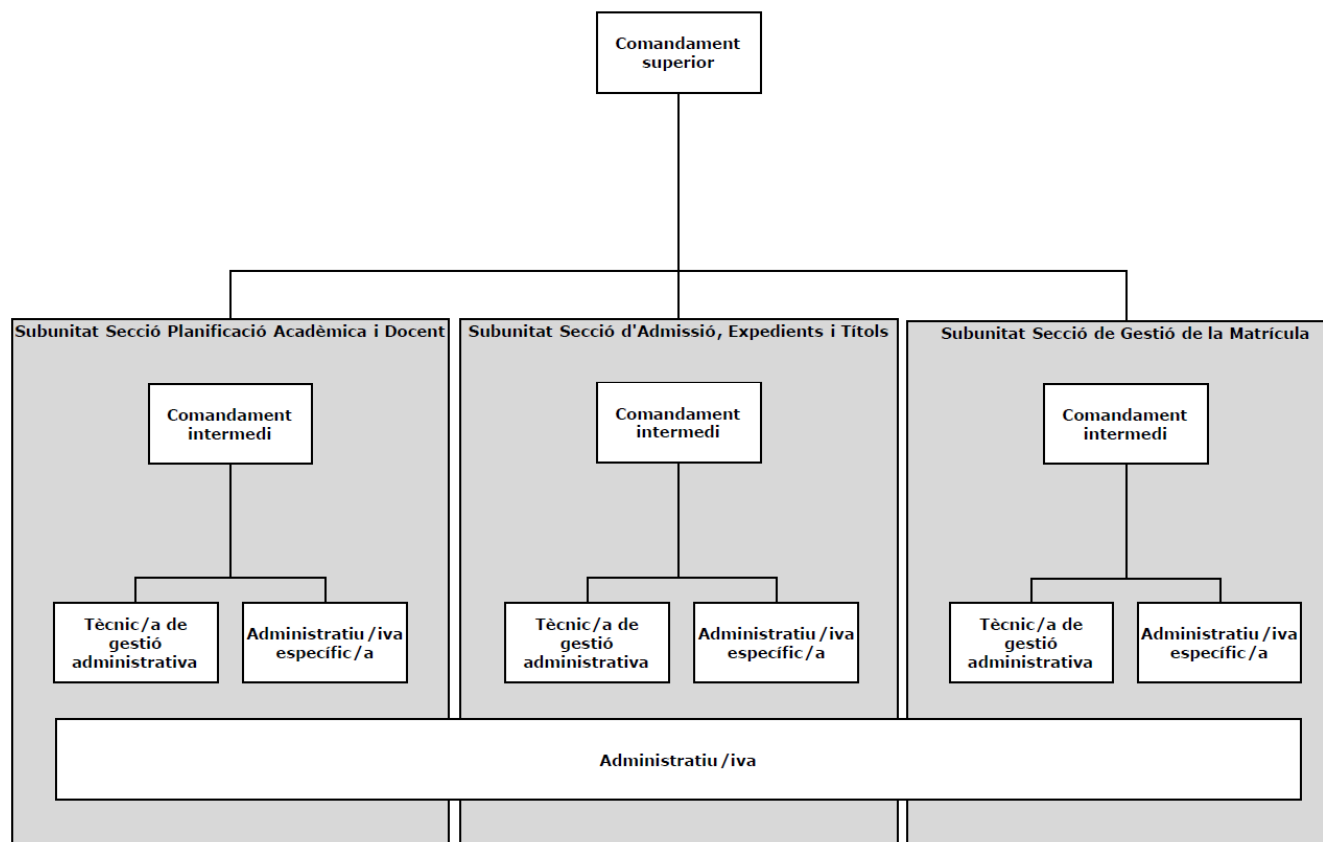
# MANUAL DE QUALITAT

## MATRÍCULA DE GRAU

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### ORGANIGRAMA – SERVEI DE GESTIÓ ACADÈMICA

#### ORGANIGRAMA ESPECÍFIC DE LA UNITAT SERVEI DE GESTIÓ ACADÈMICA



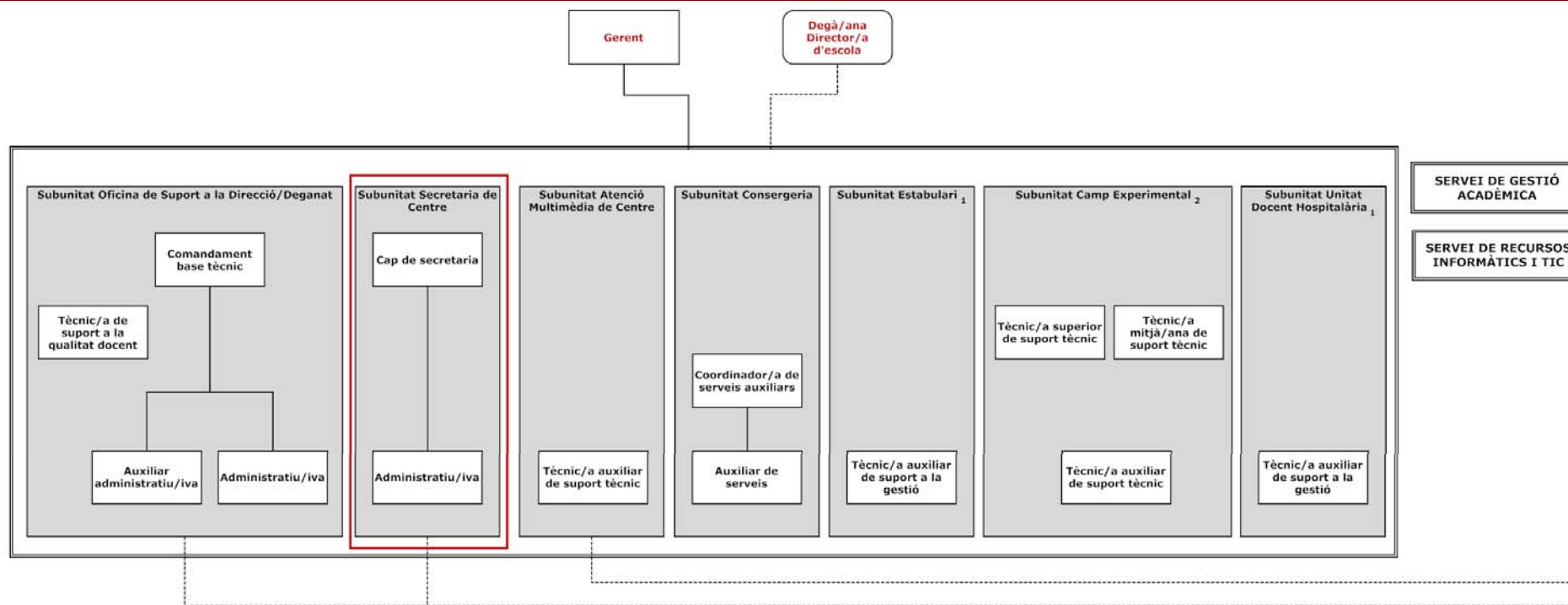


# MANUAL DE QUALITAT

## MATRÍCULA DE GRAU

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### ORGANIGRAMA – CENTRE



Nota 1: aquesta subunitat es troba en el centre F. de Medicina i Ciències de la Salut

Nota 2: aquesta subunitat es troba en el centre F. d'Enologia





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### 3. CONTEXT DE LA MATRÍCULA DE GRAU

#### 3.1. El servei de gestió acadèmica i les secretaries de centre

Per poder determinar les qüestions externes i internes que són pertinents per al propòsit del servei de matrícula de grau i de la seva Direcció estratègica, s'ha definit un DAFO segons el registre "DAFO". L'anàlisi DAFO és un mètode de planificació estratègica per a avaluar les Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats d'un projecte o servei. Consisteix en un anàlisi que diferencia entre els factors interns (fortaleses i debilitats) d'una organització i els factors externs d'aquesta (oportunitats i amenaces).

El seguiment i la revisió del context de l'organització es realitza anualment en la Revisió per la Direcció.

#### 3.2. Necessitats i expectatives de les parts interessades

Per tal de satisfer els requisits dels usuaris, els legals i els reglamentaris aplicables, el servei de gestió acadèmica i les secretaries de centre identifiquen les parts interessades i els seus requisits que són pertinents al sistema de gestió de la qualitat, mitjançant el registre de "Parts Interessades". Anualment es realitza el seguiment i la revisió de la informació sobre les seves parts interessades i dels seus requisits en la Revisió per la Direcció.

#### 3.3. Abast i requisits no aplicables

Per definir l'abast del sistema s'han tingut en compte les qüestions externes i internes (DAFO), el requisits de les parts interessades (Registre de parts interessades) i els serveis que el servei de gestió acadèmica i les secretaries de centre ofereixen (definits en el punt 2.1 d'aquest manual).

L'abast del sistema de gestió de la qualitat aplica al procés de **matrícula de grau** a la URV per les activitats de:

- Planificació i organització de la matrícula.
- Recursos per a la matrícula.
- Difusió de la informació als estudiants.
- Canvis acadèmics i econòmics, i adequació del sistema informàtic.
- Execució de la matrícula.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Es considera requisit no aplicable a l'abast del sistema de gestió de la qualitat, els següents punts de la norma ISO 9001:

- Punt 8.3 "Disseny i desenvolupament dels productes i serveis", atès que els treballs que es realitzen són de prestacions de serveis i no es realitzen activitats de disseny.
- Punt 7.1.5 "Recursos de seguiment i mesura", atès que no s'utilitzen equips de seguiment i mesura.

## **4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT**

### **4.1. Enfocament basat en processos**

Sobre la base de la norma UNE-EN ISO 9001, s'ha documentat, implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat (en endavant SGQ) gestionat per processos, amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus usuaris i millorar contínuament els serveis que ofereix.

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

- Identificar les entrades requerides i les sortides previstes per a cada procés
- Identificar la seqüència i interacció d'aquests processos, desenvolupada en el mapa de processos que es mostra a continuació
- Determinar i aplicar els criteris i mètodes necessaris (mitjançant els indicadors) per assegurar el funcionament efectiu i el control dels processos
- Determinar els recursos necessaris per a cada un d'aquests processos i assegurar-ne la seva disponibilitat, mitjançant cada procés
- Assignar les responsabilitats i autoritats dels processos en cada procés
- Avaluar els riscos i les oportunitats, planificant les accions necessàries per aconseguir els resultats previstos, tal i com s'especifica en el procés de "Anàlisi de Riscos i oportunitats"
- Avaluar aquests processos i implementar qualsevol canvi necessari per assegurar-se que aquests processos aconseguen els resultats previstos
- Millorar els processos i el seu sistema de gestió de la qualitat

### **Mapa de processos de la Matrícula de Grau**



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

L'SGQ per al procés de matrícula es descriu en aquest Manual i s'aplica als processos representats en el Mapa de processos.

El mapa de processos identifica els processos, en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre processos.

<b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>	Són els processos que determinen les directrius de la resta de processos. Tenen a veure amb la determinació d'objectius, la planificació i la millora de l'organització. Generalment són realitzats per personal directiu de l'organització.
<b>PROCESSOS CLAU</b>	Són els que serveixen per aconseguir la missió de l'organització. Són els que realitzen activitats que condueixen a l'entrega del producte o servei al client o usuari.
<b>PROCESSOS DE SUPORT</b>	Serveixen de suport i ajuda per executar els processos estratègics i claus. Proporcionen serveis que necessita l'organització però que no aporten valor a l'usuari.

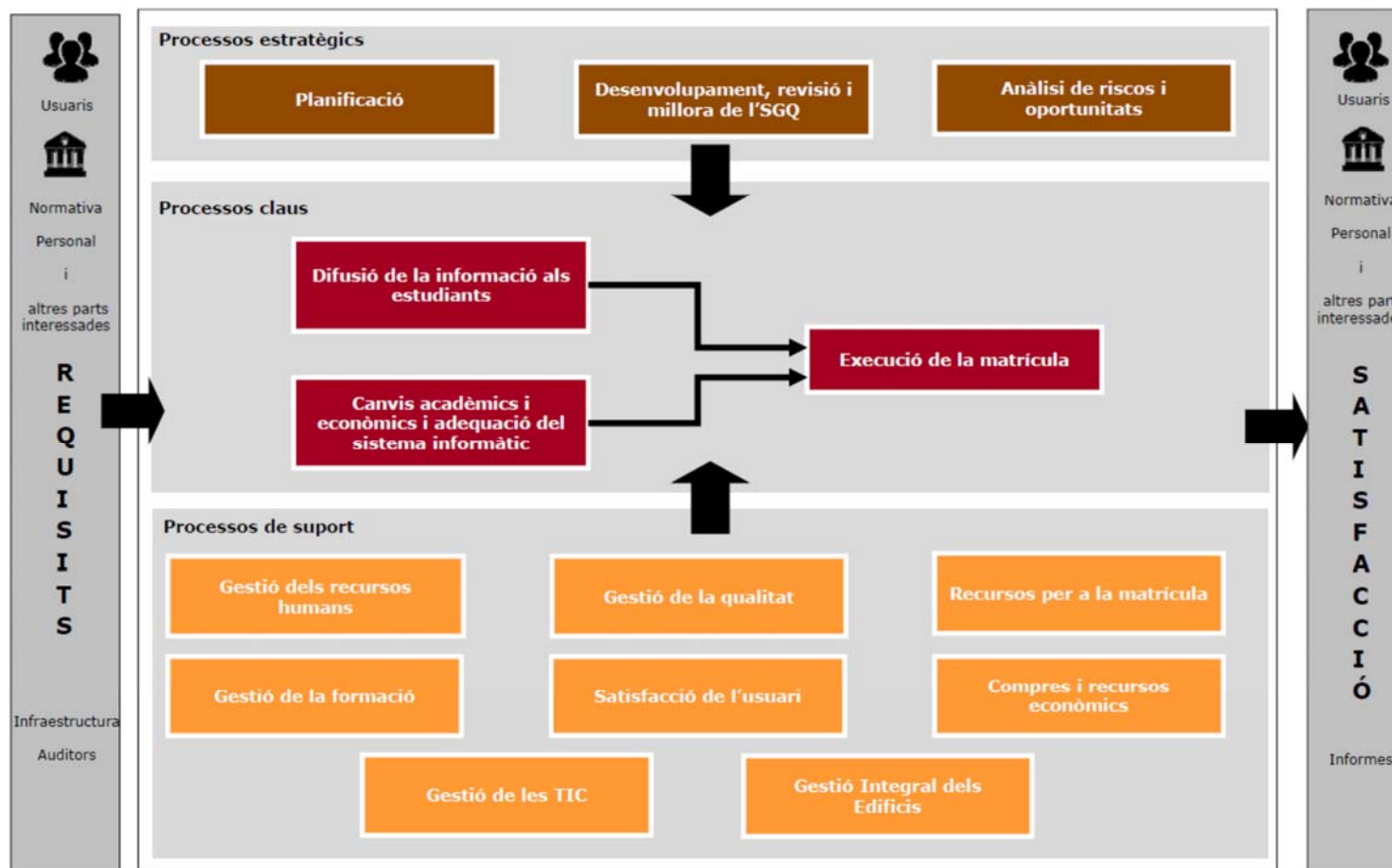


# MANUAL DE QUALITAT MATRÍCULA DE GRAU

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### Mapa de processos Matrícula de Grau

Rev.: 03  
Data: 11-12-2018



### Mapa de processos SGA+secretaries

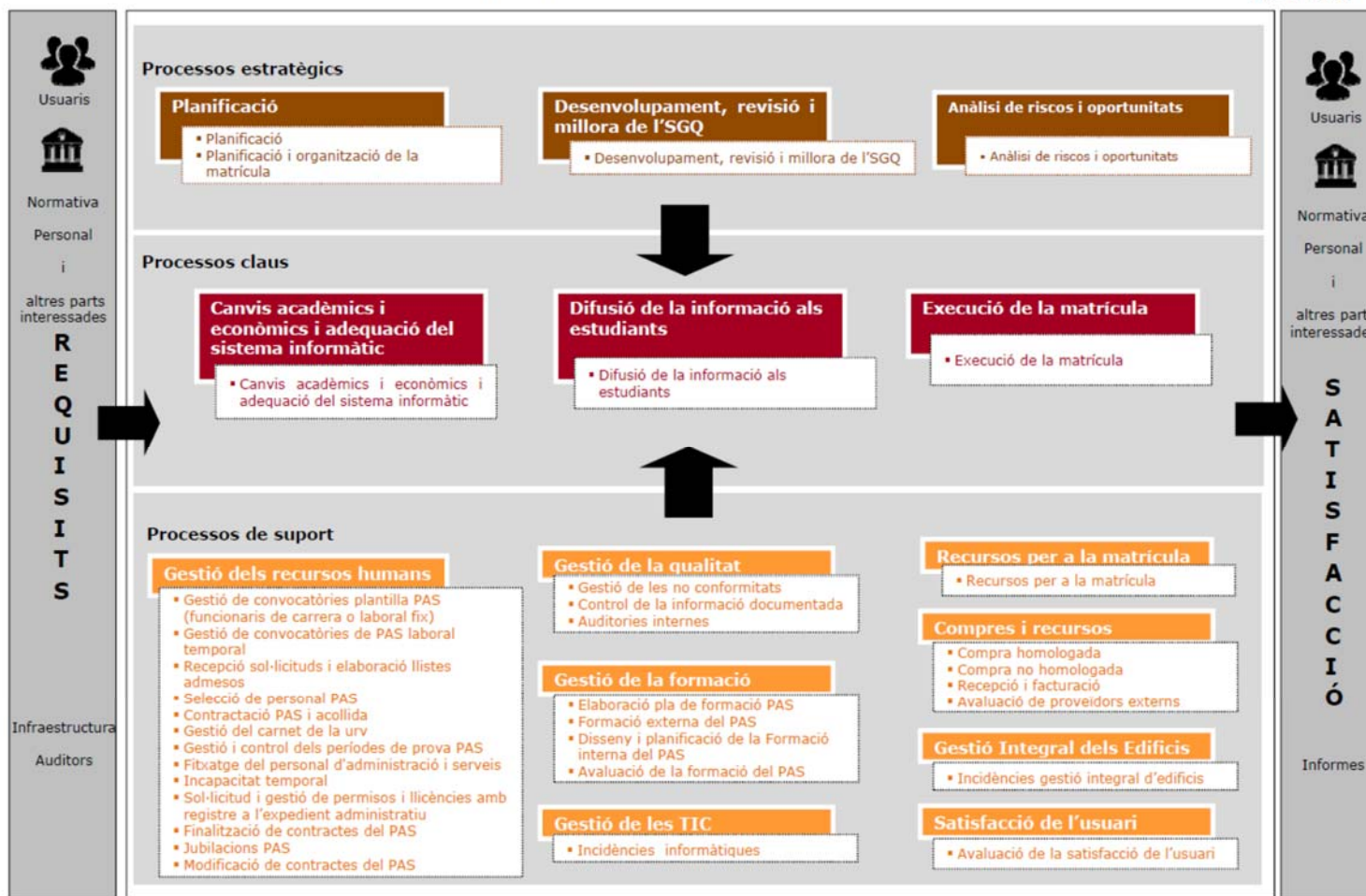


# MANUAL DE QUALITAT MATRÍCULA DE GRAU

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### Mapa de processos Matrícula de Grau

Rev.: 03  
Data: 11-12-2018



### Mapa de processos SGA+secretaries

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### 4.2. Pensament basat en Riscos

Per augmentar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat, assolir millors resultats i prevenir el efectes negatius, per al procés de matrícula de grau s'ha implantat el pensament basat en els riscos i les oportunitats en el sistema de gestió de la qualitat, amb l'objectiu de definir accions per eliminar no conformitats potencials i fer front a oportunitats tal i com s'especifica en el procés "Anàlisi de Riscos i oportunitats".

### 4.3. Estructura documental

#### Requisits de la informació documentada

La informació documentada que forma part de l'SGQ és:

- La política de qualitat.
- El manual de qualitat.
- Les fitxes i diagrames de flux dels processos.
- Les instruccions de treball, que descriuen, de forma detallada, una activitat.
- Plantilles de registres.
- Altres documents, com ara, les normatives, reglaments etc... que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos.

Per tal de que la informació documentada sigui de consulta i ús per al personal, garantint l'accés immediat a la versió actualitzada de qualsevol document part del sistema, aquesta es troba en un entorn web accessible a través de la intranet.

La seva ubicació és: <http://www.urv.cat/> → Intranet → Suport: Processos Gestió Acadèmica → Documentació ISO Matrícula de Grau

Aquesta és l'única font actualitzada i vàlida de la informació documentada del sistema. L'RQ és qui garanteix que la versió de cada document és la correcta i actualitzada, i comunica a tot el personal les actualitzacions que es van produint, remetent a la web per a la consulta.

#### Control de la informació documentada

La informació documentada qualitat de l'SGQ està controlada i actualitzada segons s'especifica en la metodologia establerta i es distribueix mitjançant l'entorn web accessible i a través de la intranet per a emmagatzemar-la.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Com a evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts, es disposa dels registres pertinents com a informació documentada.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en **suport físic**, tant l'Àrea de Docència, com el Servei de Gestió Acadèmica, com les Secretaries –siguin de Campus o de Centre- disposen d'armaris i arxius amb panys amb claus; al seu torn, aquestes claus es desen en armaris o calaixos que també són d'accés exclusiu del personal.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, la URV posa a disposició dels usuaris:

- El servei d'allotjament de fitxers multiplataforma en el núvol BOX per a emmagatzemar arxius. BOX utilitza múltiples centres de dades amb fonts d'energia fiables i sistemes de còpia de seguretat per oferir un 99,9% d'acord de nivell de servei (SLA) i redundància, tot adequat a la normativa legal vigent.
- El servei col·laboratiu (BSCW) consta de dos elements diferenciats: d'una banda, una sèrie de servidors connectats a una bateria de discos on els usuaris emmagatzemen els seus fitxers, i, d'altra banda, un robot de cintes on es fan periòdicament còpies de seguretat de la informació emmagatzemada.
- I diversos espais comuns per a emmagatzemar on també es realitza còpia de seguretat diària i adequada a la normativa legal vigent. El servei es dona de forma que des de qualsevol ordinador connectat a la intranet de la URV es pugui treballar amb aquests arxius.

La utilització d'aquests espais queda restringida al personal de la URV.

Els usuaris es comprometen a utilitzar el sistema esmentat, especialment quan es gestionen dades d'interès general de la URV.

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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Tal com s'esmenta en el document de seguretat de dades de la URV, apartat 7 relatiu a còpies de seguretat i recuperació, fitxers automatitzats de nivell bàsic, mitjà i alt i tal com regula la normativa vigent:

“Es realitzen còpies de seguretat, excepte quan no s'hagi produït cap actualització de les dades, amb la periodicitat i procediment establert en l'Annex I.2 de cada fitxer. Com a mínim han de fer-se amb freqüència setmanal. Aquests procediments garanteixen en tot moment la reconstrucció a l'estat en què estaven en el moment de produir-se la pèrdua o la destrucció.

En cas que la pèrdua o destrucció afecti fitxers o tractaments parcialment automatitzats i sempre que l'existència de documentació permeti reconstruir el fitxer en l'estat en què estava en el moment de produir-se la pèrdua o destrucció, es podrà procedir a gravar manualment les dades. ”

El nom del fitxer declarat on es troben emmagatzemades o enregistrades les dades de caràcter personal relatives al procés de matrícula de grau és:

- “Gestió acadèmica”

#### **4.4. Lideratge i compromís de la Direcció**

La Cap d'Àrea de Docència, que en aquest cas representa també la Direcció, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al sistema de gestió de la qualitat. Així, la Direcció vetlla pel compliment dels requisits establerts i lidera l'organització amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels usuaris.

La Direcció evidencia el seu compromís amb el sistema de gestió de la qualitat implantat segons la norma UNE-EN-ISO 9001:





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Assumint la responsabilitat i l'obligació de justificar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat, mitjançant l'Informe anual de Revisió per la Direcció
- ✓ Definint la Política de qualitat, tal i com s'especifica en el punt 4.5 d'aquest manual i establint uns Objectius de qualitat coherents amb la Política de qualitat i compatibles amb el context i la Direcció estratègica de la matrícula de grau
- ✓ Assegurant la integració dels requisits del sistema en els processos i serveis de la matrícula de grau
- ✓ Promovent l'ús de l'enfocament a processos i el pensament basat en riscos
- ✓ Assegurant la disponibilitat de recursos pel sistema de gestió de la qualitat
- ✓ Comunicant la importància d'una gestió eficaç i de la conformitat amb els requisits del sistema a totes les parts interessades, segons s'especifica en el punt 4.6 d'aquest manual
- ✓ Realitzant les Revisions per la Direcció per assegurar l'assoliment dels objectius i els resultats previstos
- ✓ Comprometent, dirigint i donant el suport a les persones per contribuir a l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat
- ✓ Promovent la millora contínua
- ✓ Assignant els rols, responsabilitats i autoritats per contribuir a l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat
- ✓ Donant suport al Representant de la Direcció en la presa de decisions

### **Representant de la Direcció**

La Direcció ha designat com a Responsable de Qualitat al Tècnic d'Exploitació de resultats del Servei de Gestió Acadèmica, amb tota l'autoritat necessària per portar a terme la implantació i manteniment de l'SGQ. Les seves responsabilitats són:

- a. Implantar i verificar el compliment de l'SGQ.
- b. Assegurar que els processos de l'SGQ s'estableixen, s'implementen i es mantenen vigents.
- c. Elaborar i mantenir actualitzats el Manual de Qualitat, els documents i altres documents que siguin competència del seu càrrec.
- d. Planificar i donar suport en el desenvolupament d'auditories.
- e. Comprovar la correcta actuació en l'obertura i tancament de les no conformitats i accions correctives preses.
- f. Informar a la Direcció sobre el funcionament de l'SGQ i de qualsevol necessitat de millora.
- g. Assegurar que es promou la presa de consciència dels requisits dels client en tots els nivells de la organització.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Per complir amb aquestes responsabilitats dins l'SGQ, el Responsable de Qualitat ha de comptar amb formació específica sobre la norma ISO 9001 (curs de formació amb un mínim de 20 h.) i coneixements dels processos i tasques que es desenvolupen a la unitat.

### **Revisió per la Direcció**

Aquest procés té per objectiu establir la sistemàtica per fer la revisió qualitat de l'SGQ per part de l'alta Direcció, per tal d'assegurar la seva contínua adequació i eficàcia, així com per avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema de gestió de la qualitat, inclosos la política de qualitat, l'avaluació de riscos i oportunitats, la carta de serveis i els objectius i compromisos de qualitat.

## **4.5. Planificació de l'SGQ**

### **Política de Qualitat**

La política de qualitat resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals. La Direcció 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.

La política de qualitat es troba a disposició del personal a la intranet, tal com es comenta en l'apartat 4.3 Estructura documental.

La seva ubicació és: <http://www.urv.cat/> → Intranet → Suport: Processos Gestió Acadèmica → Documentació ISO Matrícula de Grau

I a més està a disposició dels usuaris i d'altres parts interessades mitjançant la seva difusió en la pàgina web de la unitat de Gestió Acadèmica.

### **Objectius de qualitat**

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

La Direcció s'assegura i està plenament implicada en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius i dels compromisos de qualitat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

#### 4.6. Comunicació

La Direcció assegura l'existència d'una comunicació adequada tant a nivell intern com extern mitjançant l'establiment de canals que suposin una eina de connexió i actualització de les informacions relatives al sistema de gestió de la qualitat. Paral·lelament, es recolza aquesta iniciativa per les funcions delegades en el Responsable de Qualitat amb la finalitat de complir les especificacions dels usuaris i de comunicar les conductes adequades.

La comunicació es realitzarà segons s'especifica en el registre "comunicació" i les vies existents són les següents:

##### **Comunicació externa (usuaris i altres parts interessades)**

Es posa a disposició dels usuaris i altres parts interessades diversos canals de comunicació per a cadascun dels serveis que ofereix (web, correu electrònic, telèfon, suggeriments, visites presencials) d'acord amb els següents objectius:

- ✓ Oferir informació
- ✓ Atendre i resoldre les dubtes i/o consultes
- ✓ Posar a disposició un sistema de suggeriments, queixes, felicitacions.

##### **Comunicació interna**

En el procés de matrícula de Grau la comunicació entre tots els agents (SGA, Secretaries, SRIiITIC), fluida i constant, es vehicula en tres àmbits:

##### **Reunions del SGA**

A les reunions internes de valoració i planificació de la matrícula, que es convoquen sempre per correu electrònic, hi participen la Cap d'Àrea de Docència, les caps de les Seccions del SGA, les tècniques de gestió del SGA i el RQ.

La periodicitat –habitual– és mensual entre octubre i abril; a partir d'aquest moment la freqüència augmenta, en funció de les necessitats, i passen a tenir lloc cada 2 ó 3 setmanes, fins que en les dates immediatament anteriors a la matrícula són pràcticament diàries -per a la comprovació de les accions i tasques que cal tenir enllestides (document Planificació de la Matrícula: Tasques)-.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Paral·lelament, també es van celebrant reunions més reduïdes, tant amb el SRIITIC per al seguiment dels projectes que requereixen la seva col·laboració, com amb els responsables de determinades actuacions que poden tenir un tractament individualitzat.

### **Reunions amb les Secretaries**

A les reunions generals de valoració i planificació de la matrícula, que es convoquen sempre per correu electrònic, hi participen la Cap d'Àrea de Docència, les caps de les Seccions del SGA, les tècniques de gestió del SGA, el RQ i les Caps de les Secretaries.

La periodicitat és la següent:

- Octubre: primera valoració del procés de matrícula, on plantegem la visió i continguts generals del document de valoració.
- Novembre: valoració definitiva de la matrícula, amb l'aprovació del document de valoració i el plantejament de les millores per a la campanya següent.
- Desembre: aprovació de les millores i tancament del document corresponent.
- Febrer: tancament de la Normativa de Matrícula i seguiment de la planificació i organització de la matrícula.
- Juny/Juliol: tractament de l'execució de la matrícula i documentació de suport.

Tota la documentació que forma part de l'SGQ (i altra de complementària) es troba a disposició del personal a la intranet, tal com es comenta en l'apartat 4.3 Estructura documental.

La seva ubicació és: <http://www.urv.cat/> → Intranet → Suport: Processos Gestió Acadèmica → Documentació ISO Matrícula de Grau

## **4.7. Gestió dels recursos**

La Direcció del servei ha de determinar i proporcionar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar l'SGQ, amb l'objectiu d'augmentar la satisfacció dels usuaris.

### **Recursos humans**

La Direcció s'assegura que totes les persones involucrades en el procés de Matrícula de grau que participen activament en el desenvolupament de les 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El personal PAS de la URV s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes al 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, 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. Es tracta d'un document ordenat, complementari a d'altres eines de gestió de recursos humans, que recull informació relativa a la definició funcional dels llocs de treball (DLT), a les estructures organitzatives bàsiques de l'organització (les fitxes d'unitat), els organigrames i la Relació de llocs de treball del PAS.

Per a tots els serveis i unitats de la URV, s'han establert una sèrie de processos transversals, per a la gestió dels recursos humans, els quals abasten les activitats per a la selecció, contractació i incorporació del personal, la vida laboral i la finalització de contractes o jubilacions. Aquests processos, que formen part de l'SGQ de la Matrícula de Graua, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans, en endavant SRH.

### **Gestió de l'acollida i la formació**

A fi de capacitar al seu 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 Direcció estableix anualment un Pla de Formació d'acord amb les necessitats, on s'estableix la manera en que l'organització 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 transversals, aplicables per a tots els serveis i unitats de la URV i es controlen, revisen i mantenen des de l'SRH.

La URV està definint l'acollida del PAS a través de dues vies de treball, d'una banda a través d'un pla d'acollida adreçat a facilitar informació institucional a nous membres del PAS, i d'altra a través d'un pla d'integració adreçat a aquelles persones que ja són membres del



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

PAS però que es veuen afectats per canvis organitzatius, ja sigui per que canvien d'unitat o bé per que aquella unitat a la que pertanyen passa a formar part d'una de major dimensió.

El contingut relacionat amb l'acollida de caire institucional i organitzatiu, està disponible a la intranet de la URV en l'actualitat, però es canalitzarà a través del Portal de l'empleat, una nova plataforma de comunicació, participació i transparència que està en fase de construcció.

### **Ambient de treball**

La Direcció és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats de clients i treballadors. Es vetllarà 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", aprovat en Consell de Govern.

Respecte l'ambient de treball, el personal pot aportar les propostes i suggeriments a través de les vies de contacte establertes (correus electrònics, reunions, etc.). D'altra banda, la satisfacció i suggeriments del personal també es capten a través de les diferents reunions de treball i coordinació.

### **Infraestructures**

La Direcció s'encarrega de vetllar per l'ordre i la bona conservació de les instal·lacions de l'organització.

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és el servei responsable de mantenir tota la infraestructura. En el Manual Integral Gestió d'Edificis s'explica com s'efectua el manteniment preventiu i correctiu de la infraestructura.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

L'SGA i les secretaries vetllen, igualment, pel manteniment de les seves infraestructures i gestionen les incidències que es produeixen.

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. El Servei de Recursos Informàtics i TIC és el responsable de mantenir actualitzada en tot moment la llista de serveis que conformen les TIC.
  
- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware i software de titularitat de la Universitat que permetin accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (Aules d'informàtica, portàtils, etc.), com els terminals d'ús privatiu 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.

La "Normativa d'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació" de la URV, aprovada en Consell de Govern, regula les condicions d'ús de les TIC que la URV posa a disposició del seu personal, sent el Servei de Recursos Informàtics i TIC, en endavant SRITIC, el responsable del seu manteniment.

La URV disposa d'un programa de renovació d'equipament informàtic anomenat PREI aprovat en Consell de Govern que preveu la renovació dels equips cada 4 anys. Durant el període de garantia de dits 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 la continuïtat del bon funcionament del programari, es té contractat el servei per al manteniment, actualitzacions



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari i versions del mateix.

### **Coneixements dels processos de matrícula de grau**

La Direcció, manté i posa a disposició els coneixements necessaris per a l'operació dels seus processos i per aconseguir l'assoliment de la conformitat del servei que ofereix, mitjançant les DLT, aprovades en Consell de Govern, els processos documentats, així com la documentació de suport i la normativa relacionada, inclosa en els esmentats processos.

La detecció de la necessitat d'adquirir nous coneixements i/o actualitzacions dels que ja es posseeixen, es duu a terme mitjançant la revisió per la direcció i els propis processos del bloc de "Gestió de la formació". Aquestes accions formatives i/o d'actualitzacions de coneixements detectades i necessàries, es duran a terme tot seguint el que es descriu en els processos del bloc "Gestió de la formació".

### **4.8. Prestació del servei**

S'han planificat i desenvolupat els processos clau necessaris per garantir el desenvolupament de la matrícula (veure mapa de processos).

### **Compres i proveïdors externs**

El SGA efectua compres o contractacions de productes i serveis a proveïdors externs amb acord marc, també anomenats proveïdors externs homologats. Es manté actualitzada una llista de proveïdors externs i periòdicament es fa una avaluació de la capacitat dels proveïdors externs en funció de l'impacte que tenen en el desenvolupament dels serveis.

A més, pel procés de Matrícula, el SGA i les Secretaries són usuaris de productes i serveis dels que no gestionen directament la compra o contractació: l'aplicació informàtica de gestió de la matrícula i les carpetes i les agendes que es proporcionen als estudiants en el moment de la matrícula. En tots dos casos, la compra es realitza per procediments de contractació administrativa (procediment obert o negociat) i per tant, els proveïdors externs s'avaluen en el procés de contractació. El SGA fa el seguiment del bon funcionament de l'aplicació





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

informàtica i reporta al Servei de Recursos Informàtics i TIC (responsable de la contractació) qualsevol incidència detectada. En el cas de les carpetes i agendes, el responsable de la compra és el Gabinet de Comunicació i Relacions Externes de la URV, i per tant, el SGA també li reporta qualsevol incidència relacionada amb aquests productes que afecti a la qualitat del servei prestat.

### Atenció a l'usuari

Pel que fa a la comunicació i atenció a l'usuari, es posen a la seva disposició diversos canals de comunicació, personals i virtuals, amb els objectius següents:

- Oferir informació.
- Atendre i resoldre les dubtes i/o consultes.
- Posar a disposició dels usuaris un sistema de suggeriments, queixes i felicitacions.

---

**Pàgina web** A través de la pàgina web es presenten els serveis, les ubicacions, enllaços d'interès i notícies.

<http://www.urv.cat/ca/universitat/estructura/gestio/suport-activitat/gestio-academica/>

A més, la informació sobre processos de treball del SGA es publica a: la intranet de la URV, a Suport: "Processos Gestió acadèmica"

---

**Presencialment i/o Correu postal** Servei de Gestió Acadèmica  
Campus Catalunya  
Av. Catalunya, 35, 43002 – Tarragona

Dades de contacte de les secretaries:

<http://www.urv.cat/ca/universitat/estructura/gestio/suport-activitat/gestio-academica/dades-contactes-centres/>

---

**Telefònicament** Trucant al 977 55 95 12  
Horari: de dilluns a divendres de 9.30h a 13.30h

---

### Requisits legals i reglamentaris aplicables

Les lleis i documents legislatius aplicables al procés de Matrícula es troben identificats en el registre "Relació de documentació externa", que s'actualitza cada cop que hi ha una modificació en la normativa que és d'aplicació.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Tanmateix, el sistema està basat en la família de normes UNE-EN-ISO 9000.

La Direcció serà el responsable de portar el control i compliment dels documents legislatius d'aplicació. En la Revisió per la Direcció es realitza el seguiment de l'estat i compliment. Les fonts documentals que s'utilitzen per detectar nous requisits legals i comprovar l'estat d'actualització es mitjançant la consulta al Gabinet Jurídic de la URV o bé realitzant la consulta en butlletins oficials: BOE, DOGC, etc.

#### **4.9. Seguiment i millora**

El servei planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per registrar la conformitat del servei prestat i assegurar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i la seva millora contínua.

#### **Satisfacció del client**

L'Àrea de Docència, el Servei de Gestió Acadèmica i les Secretaries han tingut sempre en consideració l'opinió dels usuaris i la millora continua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels usuaris pel que fa al desenvolupament del procés de matrícula, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme i amb l'anàlisi de les comunicacions i incidències relatives als usuaris registrades en el sistema.

I al llarg de l'any, i en especial després de cada campanya de matrícula, s'analitza conjuntament el desenvolupament dels processos, les incidències detectades i les possibles millores a aplicar, sorgides de les diferents unitats que participen en el procés de matrícula.

#### **Auditoria interna**

Amb la finalitat de comprovar el grau d'implantació i eficàcia del sistema, i la conformitat de dit sistema amb els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001, regularment es realitzen auditories internes. Aquestes auditories són una avaluació objectiva de tots els paràmetres que influeixen, en major o menor grau, en la gestió de la qualitat.

L'auditoria interna assegura que el procés de matrícula, els mètodes implantats i els controls són capaços de garantir que la prestació del servei es desenvolupa conforme als requisits especificats.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### **No conformitats i accions correctives**

S'ha definit un mètode de recollida d'informació sobre les disconformitats, amb la finalitat d'iniciar un procés d'anàlisi i establir les accions oportunes.

S'analitzen les causes, tant reals com potencials i s'engeguen les accions correctives que garanteixin que aquesta disconformitat no es torni a repetir i s'apliquen els controls necessaris per a comprovar que les accions implementades són efectives.





# MANUAL DE QUALITAT

## Matrícula de Grau

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	4				5			6			7					8						9			10				
	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1		7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
												7.1	7.1.5																
Contractació PAS														X	X														
Gestió del correu electrònic i del carnet universitari														X	X														
Gestió i control dels períodes de prova PAS														X	X														
Gestió de la presència del PAS														X	X														
Incapacitat temporal, maternitat i paternitat														X	X														
Absències														X	X														
Sol·licitud de llicències i/o permisos del PAS														X	X														
Finalització de contractes del PAS														X	X														
Jubilacions PAS														X	X														
Control de la informació documentada																	X												
Auditories internes																									X				
Gestió de les no conformitats								X															X						X
Elaboració pla de formació PAS														X	X														
Formació externa del PAS														X	X														
Formació interna del PAS														X	X														
Seguiment del Pla de formació														X	X														
Avaluació de la formació del PAS														X	X														
Incidències informàtiques												X											X						



# MANUAL DE QUALITAT

## Matrícula de Grau

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	4				5			6			7					8					9			10					
	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1		7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
											7.1	7.1.5																	
Compra homologada																				X		X							
Compra no homologada																				X		X							
Recepció i facturació																				X		X							
Avaluació del proveïdors externs																				X									
Incidències gestió integral d'edificis																													
Avaluació de la satisfacció de l'usuari																									X				