

POLÍTICA DE QUALITAT

de l'Àrea de Docència de la URV

L'Àrea de Docència, com a part de la Gerència de la URV, neix amb la voluntat de liderar els processos de gestió acadèmica transversalment entre les diferents unitat de gestió que hi estan implicades. Es treballa planificant abans d'actuar, avaluant el desenvolupament i els resultats dels processos, i adoptant les mesures necessàries per ser més **eficaços i eficients**.

L'Àrea de Docència està plenament alineada amb la missió de la Universitat Rovira i Virgili i amb la política de qualitat de la institució, que s'entén a sí mateixa com una organització flexible i versàtil, orientada a la innovació i al servei dels usuaris. Així doncs, els principis que s'inclouen en la política de qualitat potencien i faciliten el canvi adaptatiu, la millora contínua i la innovació de procés, per tal d'assolir el nivell de qualitat que determina la mateixa política de qualitat de la URV.

Per tal de donar un pas endavant i amb la finalitat d'aconseguir l'excel·lència dels serveis oferts, s'ha dut a terme la implantació, desenvolupament, seguiment i millora del Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma ISO 9001:2015, pel procés de matrícula de grau.

Missió:

Coordinar les estructures de gestió en l'àmbit docent i donar suport als vicerectorats amb responsabilitat en aquest àmbit.

Visió:

Esdevenir un referent a nivell català i estatal, d'administració pública de qualitat, que cobreixi les expectatives tant de la comunitat universitària com de la societat.

La Direcció, conscient del compromís amb les necessitats i expectatives dels grups d'interès i altres parts interessades, ha establert el sistema de gestió de la qualitat, integrant els valors que regeixen les actuacions i objectius de l'Àrea de Docència:

- ✓ Establir una cultura de **millora contínua** a tota la comunitat universitària per tal d'assolir els objectius establerts per l'organització.
- ✓ Tenir present en tot moment **l'orientació a l'usuari** i la **vocació de servei** a la comunitat universitària i a la societat, donant així suport a la missió de generar i transmetre coneixement, pròpia d'una universitat pública.
- ✓ Donar **resposta àgil** a les demandes dels nostres usuaris, adaptant-nos a les necessitats canviants del nostre entorn social, ambiental, econòmic i tecnològic.
- ✓ Garantir el **respecte** en el tracte amb els nostres usuaris, empatia i sensibilitat envers les situacions que se'ns exposen.
- ✓ Garantir la **veracitat** en les nostres comunicacions; generar i mantenir **confiança** en les nostres actuacions.
- ✓ Prioritzar la **transparència** en la gestió i la **confidencialitat** en la gestió i custòdia de dades personals.
- ✓ Aplicar les normes que regeixen la nostra activitat amb **rigor, neutralitat i imparcialitat**.
- ✓ **Complir amb els requisits legals i reglamentaris** aplicables als serveis realitzats.
- ✓ **Implicar, motivar i comprometre** tot el personal en el desenvolupament del Sistema de Gestió i el compliment dels objectius fixats.
- ✓ Assegurar la **capacitat i competència** del personal, desenvolupant les activitats formatives necessàries i adequades.
- ✓ Facilitar i mantenir els **recursos** necessaris per poder prestar els serveis i complir els requisits.

És per això que la Direcció posa en coneixement de tota la comunitat universitària i altres parts interessades aquesta política i es compromet a què juntament amb el sistema de gestió siguin revisats periòdicament per tal d'analitzar la seva eficàcia i la necessitat de canvis.

La Cap d'Àrea de Docència



Àngels Olivé Conde