



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Document de context del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de les facultats, escoles i de l'Escola de Doctorat de la URV

Gabinet de Programació i Qualitat

Juliol 2025. Versió número 9*

* Document actualitzat d'acord amb el SIGQ marc de la URV aprovat en data 12/12/2024 en Consell de Govern (SIGQ 2.0)

Document de context del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de les facultats i escoles i de l'Escola de Doctorat de la URV

Índex

0. ACRÒNIMS	2
1. LA QUALITAT A LA URV	3
POLÍTICA DE QUALITAT	3
ÒRGANS I ESTRUCTURES RELACIONADES AMB LA QUALITAT	3
PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA	4
RECONeixEMENTS DE QUALITAT	4
2. EL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT	6
ANTECEDENTS: DEL MODEL D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DOCENT AL DISSENY DEL SIGQ	7
LA PRIMERA REVISIÓ DEL SIGQ: DEL DISSENY A LA IMPLANTACIÓ	8
EL SIGQ 2.0	9
3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT DE LA URV	12
ABAST	12
RESPONSABILITATS EN EL SIGQ	13
EL MAPA DE PROCESSOS DEL SIGQ	14
SISTEMA D'INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	18
INFORMACIÓ PÚBLICA SOBRE EL SIGQ I ELS SEUS RESULTATS	18

0. Acrònims

AQU Catalunya: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

AUDIT: Programa per al disseny de sistemes de garantia interna de la qualitat de les titulacions universitàries

CQI: Comissió de Qualitat Institucional

CPAD: Comissió Delegada de Consell de Govern de Política Acadèmica i Docència

EEES: Espai Europeu d'Educació Superior

ESG: Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'EEES

GPQ: Gabinet de Programació i Qualitat

PLED: Pla estratègic de docència

SIGQ: Sistema intern de garantia de la qualitat

SINIA: Sistema integrat d'informació i anàlisi

TSQD: Tècnic o tècnica de suport la qualitat docent

URV: Universitat Rovira i Virgili

1. La qualitat a la URV

La Universitat Rovira i Virgili ha apostat des dels inicis, i de manera decidida per la qualitat i la millora contínua com a eixos vertebradors de la seva estratègia, i com a fet diferencial i característica comuna de les seves activitats. És per aquest motiu que ha establert una política de qualitat i ha definit els òrgans que han de vetllar per la qualitat.

Més informació a: Qualitat URV 

Política de qualitat

Per promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat, la URV estableix formalment la seva política de qualitat, que està alineada amb la missió i els principis de la Universitat, recollits en l'[Estatut](#), així com en la visió que es troba en els diferents plans estratègics.

Accés al document de la Política de qualitat 

Òrgans i estructures relacionades amb la qualitat

Els òrgans de govern i representació de la Universitat han de portar a terme una acció conjunta i coordinada per assolir els objectius en matèria de qualitat.

- El **Claustre Universitari** màxim òrgan de representació de la comunitat universitària, vetlla per la qualitat institucional de la Universitat i aprova la política de qualitat.
- El **Consell de Govern** aprova els models d'assegurament de la qualitat de les activitats de la Universitat i els mecanismes corresponents per desplegar-los.
- El **Consell Social** contribueix a supervisar la qualitat, el rendiment i la viabilitat econòmica i social de la Universitat.

Les estructures i els òrgans específics en matèria de qualitat que tenen com a nexa comú facilitar l'adopció i la implantació transversal de les estratègies i sistemes per a l'assegurament de la qualitat són:

- La **Comissió de Qualitat Institucional** (CQI) és una comissió estatutària que té com a objectiu vetllar pel desenvolupament d'una cultura de la qualitat a la URV. Es tracta d'un òrgan de caràcter consultiu que ha de retre comptes davant del Claustre Universitari que és qui n'aprova les funcions i composició per garantir la participació de tots els col·lectius de la comunitat universitària. Les funcions són promoure la cultura de la qualitat i fer-ne difusió i promoció per tal que sigui assumida i compartida per tota la comunitat universitària, impulsar la millora contínua en tots els àmbits de la Universitat; proposar al Claustre la política de qualitat de la Universitat i fer un seguiment dels objectius de qualitat de la Universitat que inclogui la política de qualitat i vetllar pel desplegament i millora contínua del SIGQ.

- La **Comissió de Política Acadèmica i Docència**, delegada del Consell de Govern (CPAD). En matèria de qualitat té com a funcions aprovar els mecanismes d'assegurament de la qualitat en l'àmbit de la docència. Entre altres funcions, també li correspon aprovar les modificacions en el nombre d'estudiants d'entrada als ensenyaments; aprovar els calendaris acadèmics dels centres; aprovar les memòries de les titulacions oficials i les modificacions que se'n facin, així com altres aspectes rellevants de les titulacions; aprovar la definició, modificació i desenvolupament del perfil transversal de l'estudiant i la definició i modificació de la sistematització de les metodologies docents i activitats formatives.
- El **Gabinet de Programació i Qualitat** (GPQ) és l'estructura tècnica permanent de la Universitat per a la qualitat docent (Unitat Tècnica de Qualitat). El Gabinet és la unitat encarregada de desplegar l'estratègia institucional en els àmbits del model docent, la planificació i programació acadèmica de graus i màsters, i la gestió i avaluació de la qualitat. A més, el Gabinet és la unitat que dona suport als òrgans de govern de la URV per generar polítiques de qualitat, dissenyar mecanismes d'avaluació i desenvolupar sistemes de qualitat en l'àmbit de la docència. També és la unitat de referència per als processos del marc VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació) de les titulacions oficials de la URV i dels processos d'avaluació externa.

Planificació estratègica

L'Equip de Govern de la URV es fixa periòdicament objectius per aconseguir la raó de ser de la institució els quals es despleguen en els diversos [plans estratègics](#), que són l'instrument en el qual es detallen les accions que es duen a terme, s'identifiquen els responsables i els terminis d'execució, i es preveuen els indicadors per valorar el grau d'assoliment i poder retre comptes. Altrament, la planificació estratègica s'ha concretat amb el desenvolupament de plans operatius com ara els plans directors o els contractes programa amb centres i departaments. Aquesta dinàmica pretén generar una visió compartida dels objectius com a primer pas per assolir-los, i també consolidar la cultura de qualitat i impulsar la dinàmica de millora contínua a tota la institució.

Pla estratègic de docència 2024-2027  i plans operatius que guien l'activitat de la URV 

Reconeixements de qualitat

Nou facultats i escoles de la URV disposen del certificat que els reconeix que el seu sistema intern de garantia de la qualitat està implementat i que els ha permès obtenir l'acreditació estan acreditats institucionalment

- Facultat d'Economia i Empresa (2017)
- Facultat de Química (2020)
- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (2020)

- Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia (2021)
- Facultat de Ciències Jurídiques (2021)
- Facultat de Medicina i Ciències de la Salut (2022)
- Facultat de Lletres (2022)
- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química (2023)
- Facultat d'Enologia (2025)

DIARI DIGITAL
UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

PORTADA RECERCA DOCÈNCIA INSTITUCIÓ VIDA AL CAMPUS COMUNITAT URV

04/09/2023

L'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química obté la certificació de la implantació del seu Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

L'assoliment d'aquesta certificació demostra el compromís del centre per oferir titulacions de qualitat i la seva millora continua



Fig. 1. Notícia del Diari Digital de la URV sobre la certificació del SIGQ de l'ETSEQ, últim centre fins al moment en fer-ho (04/09/2023). Font: [Diari Digital de la URV](#).

DIARI DIGITAL
UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

PORTADA RECERCA DOCÈNCIA INSTITUCIÓ VIDA AL CAMPUS COMUNITAT URV

02/02/2022

La Universitat reconeix els centres acreditats institucionalment

La Facultat d'Economia i Empresa, la Facultat de Química, l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria i la Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia formen part del 14% de centres del sistema universitari català acreditats institucionalment



Fig. 2. Notícia del Diari Digital de la URV sobre el reconeixement de la URV als quatre primers centres que van obtenir l'acreditació institucional (02/02/2022). Font: [Diari Digital de la URV](#).

Pel que fa a les titulacions, disset titulacions oficials estan **acreditades amb excel·lència** (dos graus, quatre màsters i onze doctorats).

Quatre titulacions, corresponents a dos graus i dos màsters de la Facultat de Química, han obtingut el **reconeixement en interacció entre recerca i docència** en el seu grau més alt: acreditat en progrés d'excel·lència.

A més, la URV ha apostat per anar un pas més enllà de l'acreditació de les titulacions i per aquest motiu acompanya els centres en la possibilitat d'obtenir un **segell internacional de qualitat** amb un reconegut prestigi tant per a futurs estudiants com ocupadors. L'obtenció d'aquests segells és una aposta de valor per al posicionament internacional de la nostra institució. Actualment, tres centres disposen d'aquesta acreditació internacional. Concretament, l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria, amb el segell EUR-ACE® per dos graus, i el segell Euro-inf pel grau en Enginyeria Informàtica. Per altra banda, l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química té el segell EUR-ACE® per quatre titulacions, dos graus i dos màsters. I, finalment, la Facultat de Química ha obtingut el segell EUROBACHELOR® del grau en Química.

2. El Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

En els [Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior \(ESG\)](#) s'estableix que les universitats han de desenvolupar i aplicar la política de qualitat a través d'estructures i processos adequats per promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat.

És per aquest motiu que la URV va apostar pel disseny d'un sistema intern de garantia de la qualitat (SIGQ) que definís de forma clara i explícita la política i estratègia en matèria de qualitat docent de les facultats i escoles de la URV, així com les responsabilitats i els processos per garantir la qualitat de l'activitat docent dels centres i les titulacions que imparteixen i del procés d'ensenyament-aprenentatge.

A l'àmbit intern, aquest compromís es troba recollit en la [Normativa de docència](#), que diu: "Cada centre de la URV ha d'implantar i desplegar un sistema intern de garantia de la qualitat (SIGQ) per garantir la qualitat de la docència, segons els estàndards establerts, fixats per la mateixa universitat i els organismes externs competents en matèria de qualitat".

El SIGQ és l'instrument que facilita la definició de l'estratègia d'un centre docent a través d'una política i uns objectius de qualitat; l'establiment de les activitats, els responsables i els grups d'interès necessaris per assolir-la, que es materialitza en processos; i els mitjans i les eines per gestionar-la i mesurar-ne la consecució.

El SIGQ de la URV és descentralitzat pel que fa als centres. És a dir, cada facultat, escola i l'Escola de Doctorat ha d'implementar un sistema de gestió de la qualitat a partir del model marc acordat per la Universitat.

El model marc és un acord entre les parts implicades sobre els elements bàsics que ha de disposar un SIGQ de la marca URV. És un mínim comú múltiple de processos, activitats i funcions compartides entre les estructures i que dona cabuda a les especificitats dels centres docents, tenint en compte l'aposta de la Universitat per la descentralització. El seu caràcter d'acord queda patent en el fet que el model s'aprova en el màxim òrgan de govern de la Universitat, el Consell de Govern.

L'objectiu del model marc del SIGQ de la URV és promoure mecanismes per garantir la coherència i establir sinergies entre els SIGQ dels centres, tot establint uns mínims i característiques comunes d'aquests sistemes.

Fins a arribar a la versió actual del model marc, la URV ha anat adquirint una àmplia experiència en la garantia de la qualitat de la docència. A continuació, s'exposa l'evolució d'aquest model.

Antecedents: del model d'assegurament de la qualitat docent al disseny del SIGQ

L'any 2003 la URV va fer una aposta decidida cap a la millora de la docència i formació de titulats sota els paràmetres de l'espai europeu d'educació superior (EEES). Aquesta aposta es va concretar a través del Pla estratègic de docència (URV, 2003) (PLED), el qual tenia una doble orientació. D'una banda, incidir sobre la qualitat docent des d'un punt de vista metodològic-pedagògic i d'altra banda, introduir mecanismes de garantia de la qualitat de les titulacions.

Aquesta segona orientació del PLED va ser l'origen per establir el model d'assegurament de la qualitat docent a la URV. Aquest model va partir d'experiències prèvies doncs ja l'any 2004, es va definir un model intern per fer el seguiment de la qualitat de la implantació d'ensenyaments en el marc de les proves pilot d'adaptació a EEES.

Per definir el primer model d'assegurament de la qualitat docent a la URV, es va fer una acció específica per recollir de forma exhaustiva la informació sobre els processos que es portaven a terme a les facultats i escoles i també a les unitats de la URV, implicades en la docència, i se'n van definir les responsabilitats específiques. Aquesta acció va coincidir en el temps amb la publicació del programa AUDIT, que marcava directrius i recomanacions per al disseny de sistemes de garantia interna de la qualitat de les titulacions universitàries. Dos centres de la URV van actuar com a centres pilot en aquest programa: la Facultat de Química i l'Escola Universitària de Turisme i Oci, l'actual Facultat de Turisme i Geografia, i els serveis i les unitats directament implicades en la qualitat docent i en l'organització de la Universitat. Amb tot, a finals de 2007 es va aprovar per Consell de Govern el document marc i directrius per a l'assegurament de la qualitat docent a la URV, que va esdevenir el primer model del SIGQ de les facultats i escoles de la URV (SIGQ 0.0) amb el qual es perseguen els objectius següents:

- Garantir la qualitat dels ensenyaments, complint els estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'EEES (ESG), els estàndards de qualitat fixats per les agències de qualitat i també els interns.
- Oferir la transparència que exigeix la incorporació plena a l'EEES.
- Incorporar estratègies de millora contínua.
- Facilitar el procés de verificació i acreditació dels ensenyaments.

El disseny del SIGQ va ser avaluat favorablement per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya). Posteriorment, el model avaluat es va replicar a la resta de centres de la URV, fet que va permetre l'obtenció de la valoració positiva del disseny del SIGQ per les dotze facultats i escoles de la Universitat, en la convocatòria de l'any 2009.

El primer model marc del SIGQ de la URV va ser clau per afrontar els processos d'assegurament extern de la qualitat de les titulacions oficials (verificació, seguiment, modificació i acreditació de titulacions) que van tenir lloc els anys posteriors al disseny del SIGQ.

La primera revisió del SIGQ: del disseny a la implantació

A conseqüència de la reglamentació de l'acreditació institucional dels centres universitaris, i amb l'objectiu de superar amb èxit el procés de certificació de la implantació del SIGQ, a partir de l'any 2015 es va iniciar la revisió del model marc, en què la Facultat d'Economia i Empresa va participar com a centre pilot.

En aquesta línia, el treball col·laboratiu entre el centre i totes les unitats i serveis que tenen responsabilitats en els processos del SIGQ va permetre fer una revisió basada en evidències concretes del funcionament del SIGQ en un centre i atendre'n les necessitats i propostes. A més a més, la revisió es va fer amb l'objectiu d'aportar un enfocament més ampli del SIGQ, ja que fins a aquell moment el SIGQ estava orientat com un sistema per a l'assegurament de la qualitat de les titulacions. El resultat de la revisió va ser un nou model que va ser aprovat per la CQI (en aquell moment Comissió ad hoc del Pla de qualitat) el 25 de juliol de 2017 (SIGQ 1.0). El SIGQ 1.0 es va redefinir cap a un enfocament global de millora contínua i es defineix com un sistema de garantia de qualitat de tot el centre, en resposta a les directrius de la Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat (AQU Catalunya).

El canvi més destacat del SIGQ 1.0 va ser la **incorporació dels processos transversals** al mapa de procés, a més dels propis dels centres. Els transversals són uns processos d'abast global per a tota la universitat, del qual el centre és usuari i el necessita per desenvolupar la seva activitat. La responsabilitat no depèn del centre sinó que correspon a un membre de l'Equip de Govern de la Universitat o una unitat de suport a l'activitat universitària o de suport als òrgans de govern. Cada universitat decideix quins processos són transversals, en funció de la seva idiosincràsia. Els processos transversals de la URV van ser avaluats favorablement per AQU Catalunya l'any 2020 per un període de sis anys ([vegeu informe d'avaluació](#)). El resultat de les dimensions avaluades va posar de manifest la implantació correcta i en destaca la implantació avançada de la dimensió relativa al personal acadèmic.

El SIGQ 1.0 ha esdevingut el model marc estàndard per a totes les facultats i escoles de la URV, inclosa l'Escola de Doctorat, i ha permès que vuit centres de la Universitat superessin amb èxit el procés de certificació de la implantació del sistema entre els anys 2017 i 2023, que obtinguessin així, l'acreditació institucional.



Fig. 3 i 4. Segells de qualitat que reconeixen que el centre en qüestió disposa de la certificació del SIGQ i de l'acreditació institucional, respectivament. Font: AQU Catalunya. [EUC Informes](#)

El SIGQ 2.0

El SIGQ és un sistema viu que s'adapta a les necessitats de l'entorn i, en conseqüència, s'ha de revisar periòdicament. Des de la darrera actualització del model marc aprovada l'any 2017 (SIGQ 1.0) i fins avui dia, s'han produït canvis rellevants que han motivat portar a terme una nova revisió del SIGQ. Cal destacar reformes legislatives i normatives de pes, com la promulgació de la Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari, la publicació del Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, i abans del Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, així com l'aprovació d'un nou Estatut de la URV en el Claustre Universitari del 4 de novembre de 2021. També s'han produït transformacions en el [model docent](#) i una evolució dels procediments de gestió de l'activitat docent així com les noves [guies metodològiques](#) elaborades per AQU Catalunya.

A més, també s'han de tenir en compte, d'una banda, els resultats i propostes de millora identificades en els processos d'avaluació externa del SIGQ dels centres docents (2017-2023) i el procés d'avaluació dels processos transversals de la URV (2020). D'altra banda, el fet que a partir de 2025 s'inicien les primeres renovacions de l'acreditació institucional de la Facultat d'Economia i Empresa, la Facultat de Química i l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria, i es durà a terme la certificació del SIGQ de l'Escola de Doctorat.

És per aquest motiu que des del setembre de 2023 fins a inicis de 2025 el model marc del SIGQ dels centres de la URV ha estat revisat totalment amb els objectius següents:

- Donar un nou enfocament a la gestió dels processos del SIGQ de les facultats i escoles d'acord amb les necessitats actuals dels centres i amb el nou context avaluatiu per garantir que el model compleix els requisits necessaris per superar el procés de renovació de l'acreditació institucional i la certificació del SIGQ de l'Escola de Doctorat, processos que tindran lloc a partir de l'any 2025.
- Definir mecanismes que permetin assegurar una coordinació entre els processos de centre i els processos transversals, per tal de donar solidesa i coherència al SIGQ.

A més, en aquest procés de revisió es volia anar un pas més enllà. Calia escoltar activament tots els implicats per recollir les necessitats, preocupacions i expectatives, així com aprofitar tota l'experiència acumulada en els últims anys. És per aquest motiu que, en primera instància, es va fer extensiu l'objectiu a la CQI de la URV. En aquest sentit, la Comissió es va marcar com a objectiu per al curs 2023-2024 "Promoure la millora del SIGQ de centres docents i processos transversals". Per portar-ho a terme, la CQI va acordar crear un grup de treball anomenat *Grup de Processos Transversals*, format per membres de la mateixa comissió i per personal de la Universitat amb experiència en l'àmbit de la qualitat, tant de centres docents (responsables acadèmics, experiència com a membre avaluador d'una agència de qualitat, etc.) com d'unitats de suport a l'activitat universitària de la URV (personal de l'àmbit d'organització i processos, antics responsables de sistemes de gestió de la qualitat basats en la norma ISO 9001, etc). Posteriorment, la Comissió va acordar crear un segon grup de treball anomenat *Grup de*

Processos de Centre, format per personal de les facultats, escoles i de l'Escola de Doctorat directament implicats en el SIGQ: responsables del SIGQ i tècnics i tècniques de suport a la qualitat docent (TSQD), amb representació dels dotze centres i de l'Escola de Doctorat, i representants del GPQ.

Per tot això, podem afirmar que la revisió del model marc de la Universitat ha estat fruit del treball col·laboratiu, que ha aportat una experiència valuosa d'aprenentatge i cocreació per a tots els participants (de PTGAS i PDI amb experiència o responsabilitats en l'àmbit de la qualitat tant de facultats, escoles i l'Escola de Doctorat, com d'unitats centrals).

El resultat principal del procés de revisió ha estat l'actualització del model marc del SIGQ de les facultats i escoles i de l'Escola de Doctorat de la URV (SIGQ 2.0) aprovat pel Consell de Govern en sessió de 12 de desembre de 2024.

Els aspectes més rellevants d'aquesta actualització són els següents:

- La **redefinició dels processos transversals**, de manera que s'ha passat d'uns processos establerts a escala operativa, propietat de les unitats centrals de la URV, a incorporar la visió política i estratègica. Alhora, s'han definit les responsabilitats i la participació dels agents en tots els nivells funcionals implicats en el procés. Els processos operatius existents es mantenen i es detallen com a documentació relacionada amb les fitxes dels processos transversals. **En concret, s'han documentat catorze nous processos transversals.**
- La **identificació de nous processos transversals**, entre els quals destaquen especialment els relacionats amb la definició i desplegament de les polítiques que tenen impacte en el SIGQ i la incorporació d'un procés de revisió i millora dels processos transversals.
- La **redefinició de les responsabilitats** pel que fa a l'aprovació dels processos transversals, així com del mateix model marc. En concret, s'ha incorporat al model de fitxa de procés un apartat específic per documentar les responsabilitats dels agents involucrats en el procés.
- El **redisseny del mapa de processos**. Amb el nou disseny del mapa de processos s'organitzen de forma clara els processos que permeten assegurar la qualitat docent i es dona visibilitat a la manera com els processos estratègics, clau i de suport contribueixen al bon funcionament del centre i a la satisfacció dels grups d'interès, processos de centre que són complementats pels processos transversals. A més, també s'ha revisat el format del mapa de processos per tal que sigui més entenedor pel que fa a responsabilitats i tipologia de processos i sigui un document accessible. En resum, s'ha elaborat un nou mapa de processos per a les facultats i escoles, i un altre per l'Escola de Doctorat.

- La **revisió del disseny del SIGQ de l'Escola de Doctorat** per adequar-lo a la nova guia de certificació d'AQU i alinear-lo amb el SIGQ de les facultats i escoles, i amb els processos transversals.
- La **revisió de l'adequació dels processos de centre** per mitjà de comprovar si el seu objectiu s'adequava als nous requisits legals i guies metodològiques d'aplicació i a les normatives internes de la URV. El resultat d'aquesta revisió **ha comportat la revisió de dinou processos de centre i la creació d'un vintè** sobre la gestió de la mobilitat de l'estudiantat amb l'actualització de la plantilla corresponent.
- La **particularització del model de fitxa de procés** per documentar els processos del SIGQ i l'elaboració d'una guia de suport per emplenar-la que conté pautes, metodologies i directrius comunes per a tots els centres. De la revisió de la fitxa de procés destaca especialment la incorporació d'un apartat concret per definir les responsabilitats, així com un apartat per definir la participació dels grups d'interès.

El SIGQ 2.0 ha estat guardonat amb el Premi Xavier López Vilar a la qualitat i millora contínua de la gestió administrativa i tècnica del PTGAS de la URV, corresponent a l'any 2025, atorgat pel [Consell Social](#).

Aquest nou model serà el que s'haurà de desplegar en els centres de la URV que hagin de revisar el seu SIGQ a partir l'aprovació de l'actualització del model marc. L'adaptació serà progressiva, tenint en compte les càrregues de treball i els processos de seguiment i avaluació de cada centre, i el calendari s'acordarà entre el centre i el vicerektorat competent en l'àmbit de la qualitat.



Fig. 5. Diagrama sobre l'evolució del SIGQ marc de la URV (2007-present). Font: Elaboració pròpia.

En resum, el model marc del SIGQ de la URV ha evolucionat des d'un model inicial de garantia de qualitat de les titulacions fins a un sistema consolidat i reconegut que assegura la qualitat i la millora contínua de l'activitat docent i del desenvolupament de les titulacions oficials que s'imparteixen als centres de la URV

3. Estructura del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la URV

Abast

El SIGQ està constituït pels elements següents:

- **Política de qualitat:** compromís públic d'un centre amb la cultura de la qualitat, n'orienta la gestió estratègica i conté la missió, la visió i els objectius de qualitat.
- **Objectius de qualitat:** reptes que estableix la facultat o l'escola per aconseguir i mantenir el que declara en la seva política de qualitat, els quals es troben alineats amb l'estratègia docent de la URV, i es concreten en accions específiques a assolir durant un o diversos cursos acadèmics.
- **Processos:** documents que descriuen les activitats que es porten a terme en un determinat àmbit i en detallen els agents implicats i les responsabilitats que assumeixen, la participació dels grups d'interès, els mecanismes de seguiment i l'establiment d'estratègies de millora contínua.

Pel que fa a l'àmbit d'aplicació, el SIGQ d'un centre docent comprèn tots els elements que afecten la formació universitària: el disseny, el desenvolupament i la millora de l'oferta formativa; l'admissió, el reconeixement i la certificació de l'alumnat; l'orientació i suport a l'estudiantat; el personal acadèmic i de suport a la docència; els recursos i serveis d'aprenentatge; la informació pública i la rendició de comptes, etc. Alhora, hi estan implicats tots els agents que, per raó del seu càrrec, responsabilitat o funcions assignades, o bé per formar part d'òrgans de govern, representació o assessorament, duen a terme les activitats descrites al SIGQ. A més, té en compte els interessos i necessitats dels grups d'interès a través de la recollida i anàlisi de la seva opinió i satisfacció.

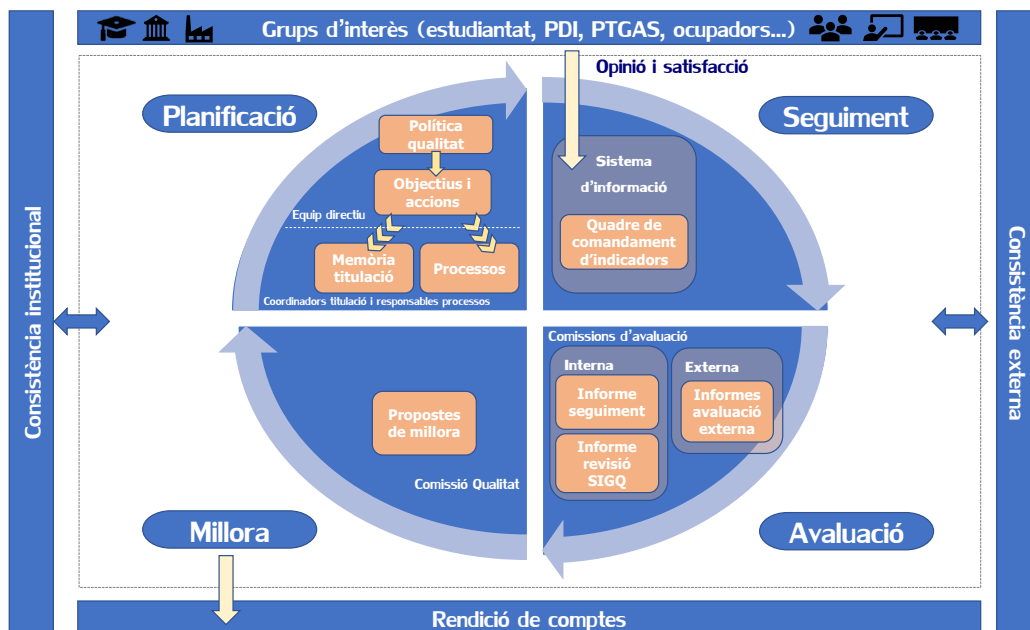


Fig. 6. Diagrama sobre el procés de planificació, seguiment, avaluació i millora del SIGQ d'un centre. Font: Elaboració pròpia.

Així mateix, el SIGQ garanteix la recollida d'informació i resultats de cada procés, així com la satisfacció dels grups d'interès, dades que s'incorporen al procés de seguiment de les titulacions. L'anàlisi de les dades porta a l'elaboració del pla de millora que permet la millora contínua. A més, el procés de definició, revisió i millora del SIGQ contempla que es revisi periòdicament per tal de garantir-ne la validesa i, si escau, es proposa un pla de millora del SIGQ i una cultura institucionalitzada per a la millora contínua.

Responsabilitats en el SIGQ

L'Equip de Govern de la Universitat dona suport fermament a la implantació i el desenvolupament dels SGIQ en els centres, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions ofereixen i col·loca la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

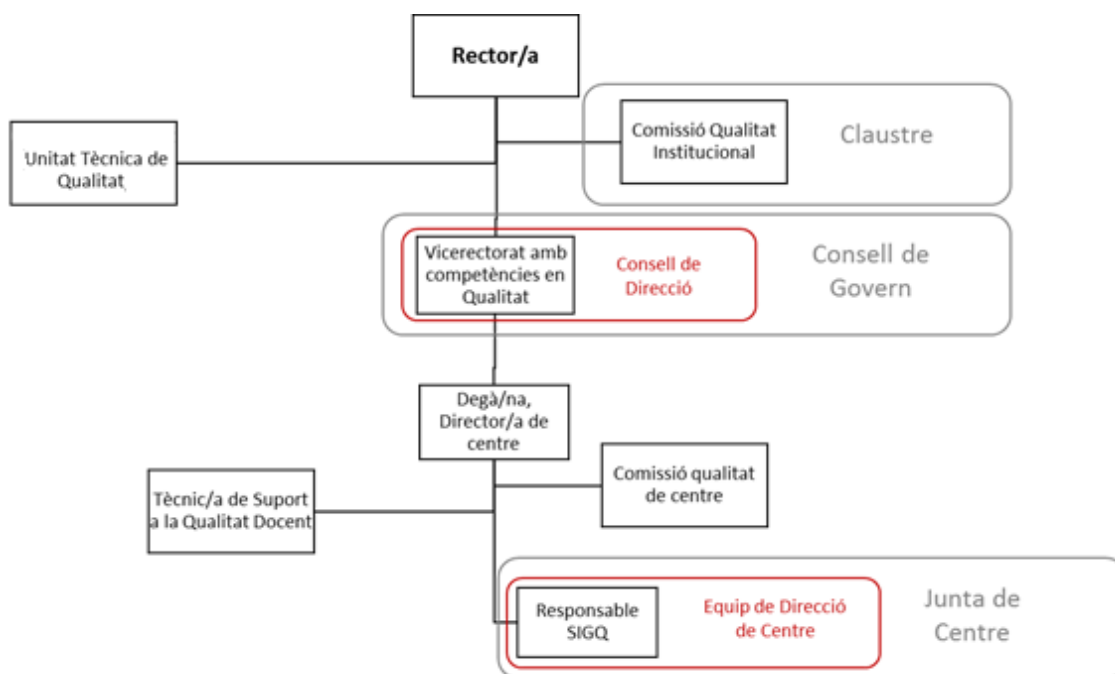


Fig. 7. Organigrama de les responsabilitats en el SIGQ. Font: Elaboració pròpia

A l'àmbit polític, els màxims responsables del SIGQ són:

- Per al conjunt de la URV: el rector o rectora, en col·laboració amb els vicerectors i vicerectores competents en matèria de qualitat, estudiants, docència, professorat, personal, doctorat, economia, etc.
- Per a cada centre: el degà o degana, o el director o directora d'escola, en col·laboració amb el responsable o la responsable del SIGQ i la resta de l'equip deganal/directiu, en funció de les seves competències.

A l'àmbit d'òrgans col·legiats i d'assessorament:

- Per al conjunt de la URV: la Comissió de Qualitat Institucional.
- Per a cada centre: la comissió amb competències en matèria de qualitat, tal com estableix la Normativa de docència de la URV.

A l'àmbit tècnic:

- Per al conjunt de la URV: el GPQ, que exerceix d'Unitat Tècnica de Qualitat de la Universitat, sempre en col·laboració amb la resta d'unitats i serveis que participen en els processos o proporcionen informació o recursos.
- Per a cada centre: el tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent, amb el suport de l'Oficina de Suport al Deganat/Direcció i la resta d'estructures del centre que tenen competències relacionades.

En aquesta estructura, el GPQ és la unitat que actua com una corretja de distribució entre els òrgans de govern de la URV i els centres. Pel que fa a la comunicació entre el GPQ i les facultats, escoles i l'Escola de Doctorat, es fa bàsicament a través del TSQD, figura que disposa cada centre. El tècnic o tècnica TSQD fa d'intermediari entre el GPQ i l'equip deganal/directiu i els diferents col·lectius del centre pel que fa als temes relacionats amb la qualitat. El contacte entre el GPQ i la figura de TSQD és constant i bidireccional, i la comunicació es canalitza principalment a través de la bústia marc.vsm@urv.cat. Així mateix, es disposa d'una carpeta compartida entre el GPQ i els centres en la plataforma Sharepoint en la qual es posa a la disposició plantilles de documents, informes, segell, certificats, etc. D'aquesta manera, es garanteix l'accés a la informació més actualitzada en tot moment. Altrament, des del GPQ s'organitzen cursos de formació i sessions de treball amb els responsables i TSQD; per tant, el GPQ també actua com a servei d'assessorament permanent dels centres, de les unitats propietàries de processos transversals i de l'equip de govern per a qualsevol tema relacionat amb la qualitat.

El mapa de processos del SIGQ

El SIGQ dels centres docents de la URV estableix **un enfocament basat en processos** amb la finalitat de satisfer tots els grups d'interès. El mapa de processos (figura 10) està format per:

Un conjunt de processos que són propietat del centre i que descriuen les activitats que s'hi porten a terme i que inclouen les particularitats pròpies del seu funcionament. Es poden diferenciar tres tipus de processos:

- Processos estratègics: analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès, estableixen polítiques i directius per al funcionament de la resta de processos.
- Processos clau: processos operatius que impacten directament en els grups d'interès.
- Processos de suport: proveeixen tots els recursos necessaris.

Un conjunt de processos transversals, que no són propietat del centre, que tenen un abast global per a tota la Universitat, dels quals el centre és usuari i que són necessaris per desenvolupar la seva activitat. Els responsables d'aquests processos són els encarregats de definir-los, revisar-los, millorar-los i posar-los a disposició dels centres.

A més, el mapa de processos es complementa, segons s'escau, amb processos operatius que descriuen com es porten a terme determinades activitats. En aquests casos, els processos s'identifiquen a la fitxa de procés com a documentació relacionada.

A continuació, es mostra el mapa de processos de les facultats i escoles així com el de l'Escola de Doctorat. Així mateix, a l'annex 1 i 2 es presenta una relació detallada dels processos inclosos en ambdós mapes.

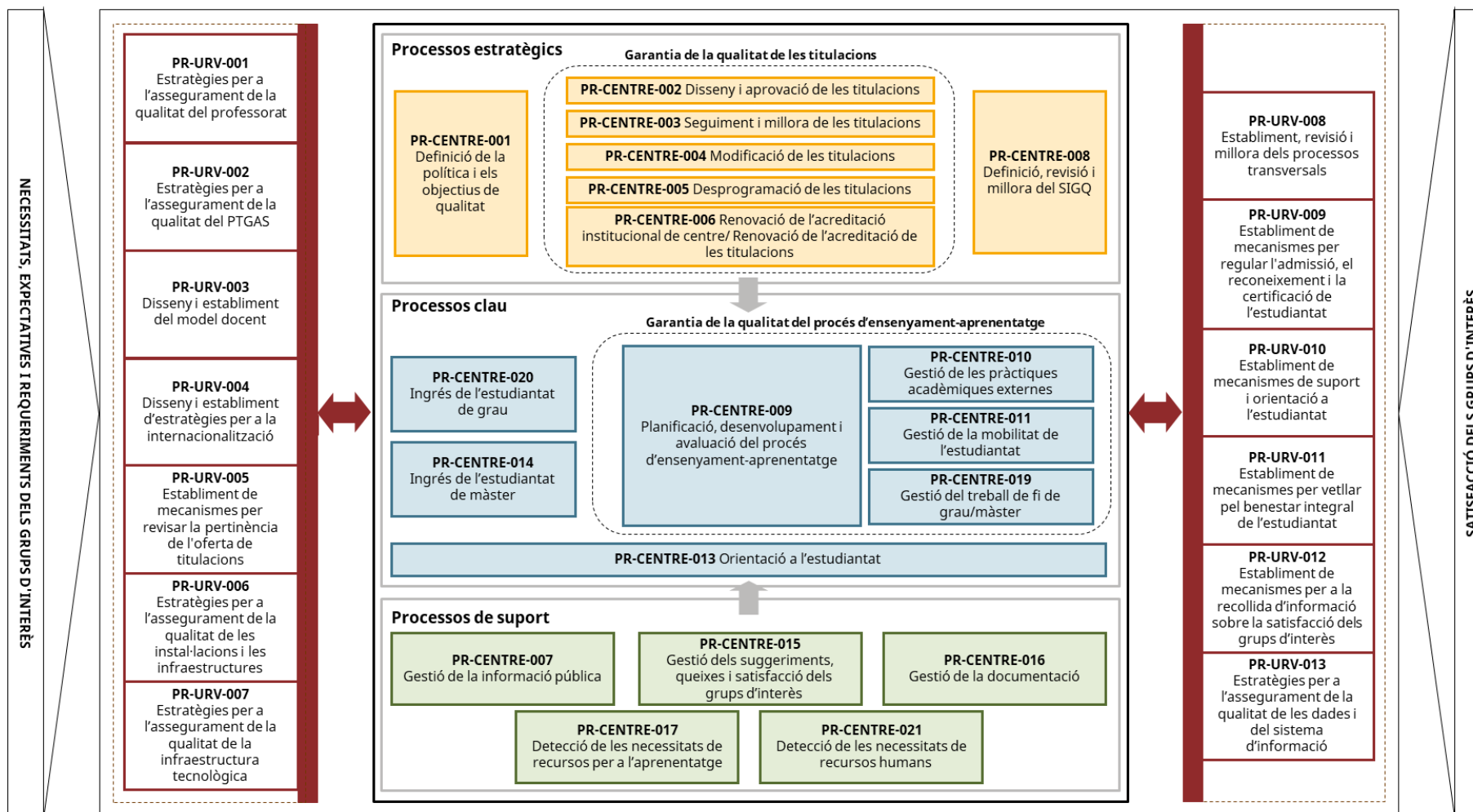


Fig. 8. Mapa de processos del SIGQ de les facultats i escoles

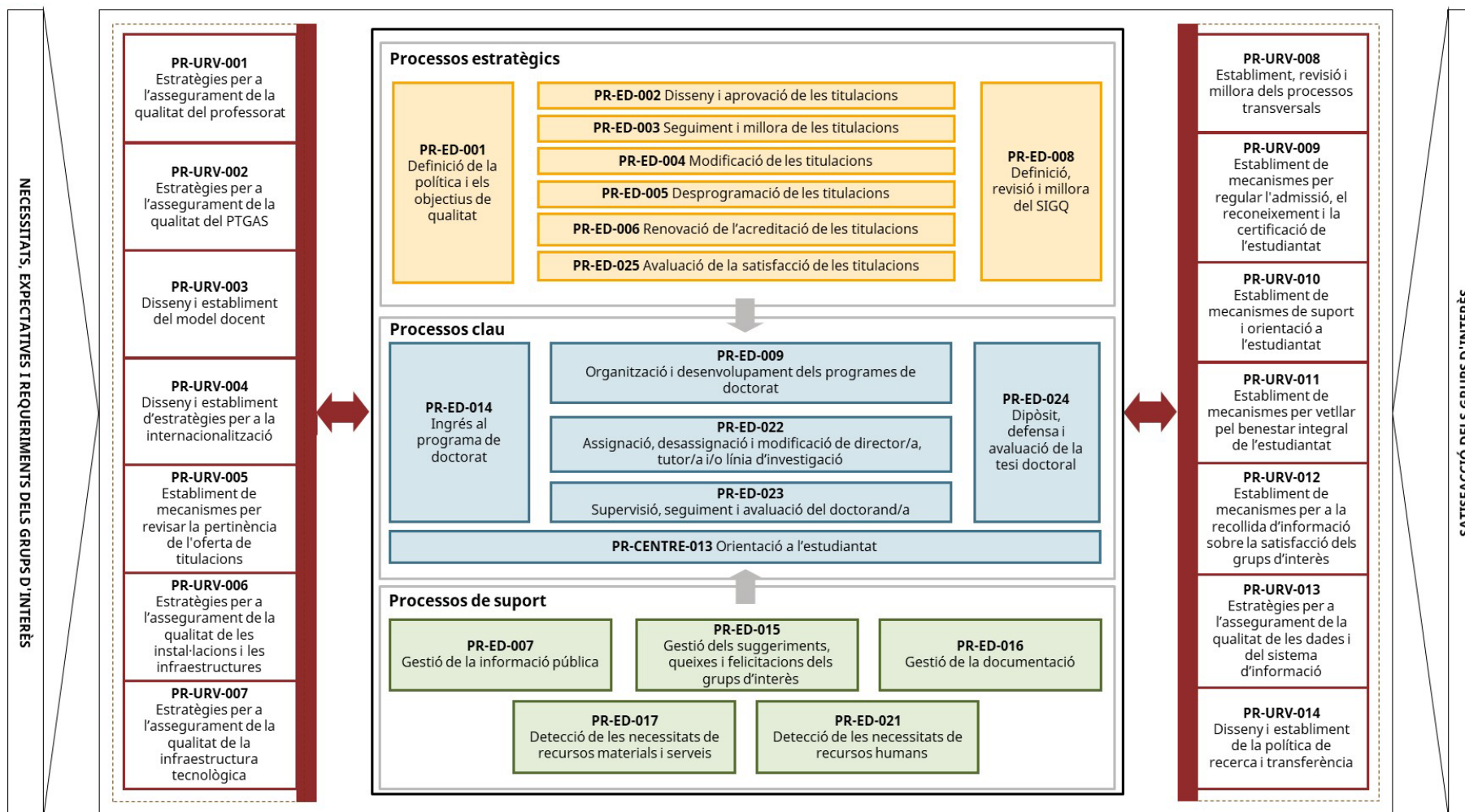


Fig. 9. Mapa de processos de l'Escola de Doctorat

Sistema d'informació institucional

El SIGQ està suportat per un **sistema d'informació** que, de manera àgil i fiable, permet el seguiment dels indicadors associats al SIGQ recollits en el quadre de comandament i l'anàlisi dels resultats assolits i les tendències, i que, en definitiva, permet millorar les titulacions sota l'abast del SIGQ i també l'anàlisi i la millora del mateix SIGQ. Aquest sistema corporatiu de gestió i anàlisi de la informació s'anomena SINIA (Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi) i permet disposar de les dades dels principals àmbits d'actuació, necessàries per fonamentar les decisions que s'han de prendre en l'exercici de les competències de cada nivell de responsabilitat. SINIA no només centralitza tota la informació, sinó que la relaciona en forma de taules i gràfics dinàmics per tal de facilitar l'anàlisi de la informació i contribuir a una presa de decisions més objectiva basada en dades. Aquesta aplicació, que es posa a l'abast de la comunitat universitària a través de la intranet de la URV, compta amb un bloc d'informes i consultes específiques per al seguiment de la qualitat i un dels resultats de les enquestes de l'estudiantat.

Informació pública sobre el SIGQ i els seus resultats

La URV fa públic el seu compromís amb la qualitat mitjançant la Política de qualitat. Així mateix, també publica el marc sobre el qual es despleguen els SIGQ dels centres i els principals resultats en l'àmbit de la qualitat en la docència.

Més informació a: [Qualitat a la docència URV](#)

A més, cada centre disposa d'una pàgina web dedicada a Qualitat, on es pot trobar:

- Manual de qualitat del centre
- Mapa i processos del SIGQ
- Memòries de verificació de les titulacions actualitzades
- Informes d'avaluació externa
- Informes d'avaluació interna (seguiment, autoinformes, etc.), informes de revisió del SIGQ i altres informes sectorials.
- Segells de qualitat
- Indicadors de qualitat