# EVALUACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS ELEMENTOS TRANVERSALES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

## Identificación del SGIC

| | |
|---|---|
| Universidad: | Universitat Rovira i Virgili |
| Alcance: | Elementos transversales que aplican a los SGIC de centros integrados a la URV (descritos en el Anexo) |
| Fecha visita externa: | 29 y 30 de mayo de 2019 |

## Introducción

La evaluación de la solicitud de certificación del sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) de la Universidad mencionada tiene en cuenta la evaluación externa llevada a cabo de forma colegiada por un comité de expertos externos que ha visitado la Universidad en la fecha indicada. La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con la *Guía para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de la calidad* de AQU Catalunya.

Esta guía recoge los criterios y directrices que aplican en la evaluación para la certificación de los SGIC. Estos criterios y directrices están orientados a la mejora continua de la formación que se ofrece a los estudiantes de acuerdo a las directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG). Además dan respuesta a lo que establece el apartado 9 del anexo I del Real decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y se han establecido de acuerdo con los criterios y se enmarcan dentro de las dimensiones que formaban parte del programa AUDIT.

## Resultado

La evaluación de la implantación de los elementos transversales del Sistema de garantía interna de la calidad de la Universidad se ha realizado en el informe de visita externa elaborado por el comité de expertos externos. En base a este informe, la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC (CEC) de la Comisión de Evaluación Institucional y de Programas ha acordado, el día 13 de marzo de 2020, emitir el informe **FAVORABLE** siguiente.

El resultado de la evaluación de cada una de les dimensiones analizadas es el siguiente:

| Dimensión | Resultado |
|---|---|
| 1. Revisión y mejora del SGIC | Implantación suficiente |
| 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos | Implantación suficiente |
| 3. Enseñanza – aprendizaje y soporte a los estudiantes | Implantación suficiente |
| 4. Personal académico | Implantación avanzada |
| 5. Recursos materiales y servicios | Implantación suficiente |
| 6. Información pública y rendimiento de cuentas | Implantación suficiente |

**Puntos fuertes y buenas prácticas**

A continuación se presentan el conjunto de buenas prácticas y puntos fuertes observados:

BP 1.1 Documento de encaje de los procesos transversales en el marco VSMA.

BP 1.2 Mapa de procesos del sistema.

BP 1.3 Sistema de información institucional SINIA.

BP 2.1 Desarrollo del sistema de información SINIA adaptado a las necesidades de la revisión de los programas formativos.

BP 3.1. Interiorización de la necesidad de una comunicación fluida entre los servicios centrales que realizan los procesos y los centros con la finalidad de la mejora continua.

BP 3.2 Revisión de los procesos con orientación a la mejora del servicio al estudiantado y de los centros.

BP 3.3 Utilización de diversos canales para la comunicación con el estudiantado (videos, seminarios específicos, redes sociales...).

BP 3.4 Desarrollo de cambios en los talleres de orientación ocupacional mediante proyectos piloto que permiten valorar su adecuación al desarrollo de los programas formativos.

BP 4.1. Apuesta por la internacionalización del profesorado.

BP 4.2. Implicación de los equipos directivos y de gestión en la formación, evaluación y mejora del profesorado.

BP 4.3 Desarrollo de acciones de formación del PDI según necesidades específicas de los centros.

BP 5.1. Vocación de atención al usuario por los servicios propietarios de los procesos PR-SRM-001 Incidències gestió integral d'edificis y PR-SRITIC-001 Incidències informàtiques, Servei de Recursos Materials (SRM) y el Servei de Recursos Informàtics (SRITIC).

BP 5.2. Transparencia en la presentación de los resultados. Tanto por lo que se refiere a las incidencias informáticas como a las relacionadas con los recursos materiales se presentan en comisiones en las que hay representantes de toda la comunidad universitaria.

BP 5.3 Definición de compromisos de calidad en los procesos.

BP 6.1 La herramienta SINIA para la estandarización de los datos, su tratamiento para el seguimiento de objetivos y rendición de cuentas, así como su difusión a centros y servicios de la Universidad.

BP 6.2 Los contratos-programa, como herramienta para el despliegue de la estrategia y para la rendición de cuentas en los centros.

BP 6.3 Formalización del proceso de difusión de información al estudiantado relativo a la matrícula (PR-SGA-001 Difusió de la informació als estudiants).

BP 6.4 Desarrollo de aplicaciones para el tratamiento de datos recogidos mediante encuestas que permiten un rápido acceso a los resultados de los grupos de interés.

## Áreas de mejora

Se presentan un conjunto de áreas de mejora con el objetivo que la Universidad las considere en el marco de la mejora continua del SGIC.

AM 1.1 Clarificar la cadena de responsabilidades en los procesos para el análisis y mejora de los SGIC en lo relativo a los procesos transversales.

AM 1.2 Considerar la participación de los grupos de interés en el análisis y la mejora del SGIC que afectan a los procesos transversales.

AM 1.3 Definir los indicadores de los procesos transversales que miden la contribución al adecuado desarrollo de los programas formativos.

A.M 1.4 Mejorar la gestión documental vinculada al SGIC que permita enlazar las evidencias y los indicadores de forma fiable, segura y estable

A.M 1.5 Mostrar los resultados de los indicadores de los procesos del SGIC y de los SGIC en su conjunto de manera unificada.

AM 1.6 Incorporar las consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relativas a los procesos transversales en el SGIC.

Formalizar las consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones vinculados a los elementos trasversales que aplican a los SGIC de los centros.

AM 1.7 Documentar cómo se realizan las actividades de revisión y mejora continua, y registrar el seguimiento y el resultado de su realización. Ello en cada uno de los procesos transversales y de manera global en el SGIC.

AM 2.1 Revisar las fichas de proceso para recoger de manera clara las personas responsables de los procesos en todas sus fases, en especial, de la revisión y mejora.

AM 2.2 Revisar el enlace de los procesos transversales con el diseño, revisión y mejora de los programas formativos.

AM 3.1 Recoger en el SGIC las funciones de los cargos relacionados con la gestión de los procesos incluidos en la dimensión 3 “Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes”.

AM 3.2 Definir, en la correspondiente ficha, la forma en la que se realiza la revisión y mejora de los procesos y sus resultados, los órganos en los que se realiza asegurando la participación de los grupos de interés, estableciendo al menos, una periodicidad mínima.

A.M. 3.3 Formalizar en el SGIC los indicadores de los procesos (compromisos de calidad) y de su revisión con participación de los grupos de interés.

AM 3.4 Formalizar en el SGIC el origen, formulación, seguimiento y evaluación de las acciones de mejora y de las personas responsables de su ejecución.

AM 3.5 Sistematizar en el SGIC los procesos de definición y seguimiento de las acciones de mejora que del análisis de los procesos y de sus resultados deriven, de manera que queden registrados como documentos del SGIC.

AM 4.1 Se recomienda la participación de personal externo a la unidad responsable, representante de los grupos de interés, en el análisis y mejora de la gestión, formación y evaluación del personal académico

AM 4.2 Publicación de evidencias que aseguren la implantación del SIGC de forma anonimizada, pero transparente: sexenios, quinquenios, proyectos (inter)nacionales, programas formativos del profesorado, etc.

AM 4.3 Definir en la documentación del SGIC los indicadores que establecen las prioridades para su gestión, revisión y mejora.

AM 4.4 Formalizar el análisis periódico de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico para asegurar el desarrollo de los programas formativos en el marco de este SGIC.

AM 4.5 Formalizar los planes de mejora que derivan del análisis periódico de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.

AM 5.1 Mayor formalización de los procesos de análisis de datos y rendición de cuentas.

AM 5.2 Incluir los indicadores utilizados para la evaluación de los procesos en sus correspondientes fichas.

AM 5.3 Comunicar a los centros de manera personalizada el estado de sus peticiones y su priorización.

AM 6.1 Formalizar la rendición de cuentas de los procesos transversales clave con la participación de los grupos de interés del SGIC.

AM 6.2 Sistematizar los procesos de recogida, transmisión, análisis y mejora de las quejas, sugerencias y felicitaciones dirigidas a los servicios involucrados en los procesos transversales.

AM 6.3 Actualizar la información disponible en el portal de la universidad sobre las memorias en las que se realiza la rendición de cuentas (ej. Memorias del ICENTER).

AM 6.4 Reflexionar sobre los datos que se consideran necesarios para el análisis y mejora de la información pública y la rendición de cuentas y su inclusión en la correspondiente documentación del SGIC.

AM 6.5 Formalizar las acciones de mejora relacionadas con la información pública y la rendición de cuentas.

AM 6.6 Considerar la formalización del Sistema de información institucional SINIA en el SGIC.

Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

CPISR-1 C
Martí
Casadesús Fa

Firmado digitalmente por CPISR-1 C Martí Casadesús Fa
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, ou=Vegeu https://www.aoc.cat/CATCert/Regulacio, ou=Direcció, title=Director d'AQU Catalunya, sn=Casadesús Fa, givenName=Martí, serialNumber=77961204J, cn=CPISR-1 C Martí Casadesús Fa
Fecha: 2020.04.07 08:31:42 +02'00'

Martí Casadesús Fa
Presidente de la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC

Barcelona, 7 de abril de 2020

# Anexo. Alcance de la evaluación

## A. Procesos evaluados

### 1. Revisión y mejora del SGIC

Los SGIC de los centros dispone de diversos procesos para su revisión y mejora que no están incluidos en los procesos transversales, y como tales no son objeto de esta certificación.

En este apartado se analiza el enlace de los procesos transversales con el proceso PR-ACRÒNIM CENTRE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ

### 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos

PR-OAM-001 APROVACIÓ INTERNA DE TITULACIONS

PR-SRED-001 CONCRECIÓ I IMPLEMENTACIÓ DEL MODEL DE DOCÈNCIA NO PRESENCIAL DE LES TITULACIONS

### 3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes

**Matrícula**

PR-ADOC-001 PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ DE LA MATRÍCULA

PR-SGA-003 EXECUCIÓ DE LA MATRÍCULA

PR-SGA-001 DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ ALS ESTUDIANTS

PR- ADOC-008 AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE L'USUARI

**Movilidad**

PR-ICENTER-001 GESTIÓ DELS ESTUDIANTS ENTRANTS

PR-ICENTER-002 GESTIÓ DELS ESTUDIANTS SORTINTS

**Orientación**

PR-OOU-001 ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

### 4. Personal académico

**Gestión de la formación del PDI**

PR-ICE-001 FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR

**Selección, contratación y acogida del PDI**

PR-SRH-007 GESTIÓ DEL CARNET DE LA URV

PR-SRH-035 CONVOCATÒRIA OFERTA PÚBLICA DE PDI

PR-SRH-036 PROCÉS SELECTIU

PR-SRH-038 NOMENAMENT DE FUNCIONARIS

PR-SRH-039 CONTRACTACIÓ DE PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR LABORAL

PR-SRH-040 MODIFICACIÓ DE CONTRACTACIÓ DE PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR LABORAL

PR-SRH-071 PERMÍS DE TREBALL I RESIDÈNCIA

PR-GJ-001 RECURS ADMINISTRATIU

**Vida laboral PDI**

PR-SRH-042 REDUCCIÓ DOCENT PER REALITZACIÓ DE TESI DOCTORAL

PR-SRH-043 RESOLUCIÓ DE COMPATIBILITATS

PR-SRH-044 RECONEIXEMENT SERVEIS PREVIS

PR-SRH-045 PERMISOS, PERÍODES SABÀTICS I SITUACIONS ADMINISTRATIVES DEL PDI

PR-SRH-047 TRIENNIS

PR-SRH-048 CESSAMENTS

PR-SRH-049 PLA DE JUBILACIONS

PR-SRH-050 CÀRRECS I DIMENSIONAMENT DE CÀRRECS DE POSTGRAU

PR-SRH-051 ENCÀRREC RECTOR / PRESTACIONS DE SERVEI (ER/PS)

PR-SRH-052 CERTIFICACIONS

PR-SRH-053 TRANSFORMACIÓ DE PLACES DE TEU A TU I COLP A AGREG

PR-SRH-054 COMISSIONS DE SERVEI

PR-SRH-063 INVESTIGADOR ACTIU, GESTIÓ ECONÒMICA

PR-SRH-066 VENIA DOCENDI

PR-GJ-001 RECURS ADMINISTRATIU

**Evaluación y promoción del PDI**

PR-SRH-055 ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DE L'ALUMNAT

PR-SRH-056 AVALUACIÓ PDI TRAMS DE DOCÈNCIA

PR-SRH-057 AVALUACIÓ PDI TRAMS DE RECERCA

PR-SRH-058 AVALUACIÓ PDI TRAMS DE GESTIÓ

PR-SRH-059 AVALUACIÓ PER A LA RENOVACIÓ DEL PROFESSORAT LECTOR

PR-SRH-060 ACREDITACIONS PDI

PR-SRH-061 PROMOCIÓ PDI

PR-SRH-062 COMISSIÓ AVALUACIÓ COL·LECTIU DOCENT I INVESTIGADOR

PR-SRH-064 GESTIÓ PROFESSORAT DISTINGIT O EMÈRIT

PR-SRH-072 INVESTIGADOR ACTIU, AVALUACIÓ

PR-SRH-075 PACTE DE DEDICACIÓ

PR-GJ-001 RECURS ADMINISTRATIU

**Gestión de nóminas**

PR-SRH-076 NÒMINA

PR-SRH-077 BESTRETA

PR-SRH-078 RETENCIONS JUDICIALS

PR-SRH-079 CÀLCUL I CONSOLIDACIÓ IRPF

PR-SRH-089 GESTIÓ URV SOLIDARIA

PR-SRH-111 PAGAMENT I JUSTIFICACIÓ IRPF

PR-SRH-112 RECTIFICACIONS IRPF

**Gestión de la Seguridad Social**

PR-SRH-010 INCAPACITAT TEMPORAL

PR-SRH-046 PLURIOCUPACIÓ

PR-SRH-081 AFILIACIÓ A LA SEGURETAT SOCIAL

PR-SRH-082 COTITZACIÓ

PR-SRH-083 MATERNITAT I PATERNITAT

PR-SRH-084 DEDUCCIONS PER IT

**Gestión de la Salud**

PR-SRH-086 ACCIDENTS DE TREBALL

**Gestión del Plan de pensiones**

PR-SRH-087 GESTIÓ DEL PLA DE PENSIONS

**Difusión**

PR-SRH-097 DIFUSÓ INTERN

**5. Recursos materiales y servicios**

PR-SRM-001 INCIDÈNCIES GESTIÓ INTEGRAL D'EDIFICIS

PR-SRITIC-001 INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

**6. Información pública y rendición de cuentas**

**Programas formativos no presenciales**

PR-SRED-001 CONCRECIÓ I IMPLEMENTACIÓ DEL MODEL DE DOCÈNCIA NO PRESENCIAL DE LES TITULACIONS.

**Movilidad**

PR-ICENTER-001 GESTIÓ DELS ESTUDIANTS ENTRANTS

PR-ICENTER-002 GESTIÓ DELS ESTUDIANTS SORTINTS

**Orientación**

PR-OOU-001 ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

**Matrícula**

PR-SGA-001 DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ ALS ESTUDIANTS.

## B. Centros integrados (incluidos en el alcance de la evaluación)

| CODI CENTRE | CENTRE |
|---|---|
| 43018139 | Escuela Técnica Superior de Arquitectura |
| 43007373 | Escuela Técnica Superior de Ingeniería |
| 43018024 | Escuela Técnica Superior de Ingeniería Química |
| 43007348 | Facultad de Ciencias de la Educación y Psicología |
| 43007351 | Facultad de Ciencias Jurídicas |
| 43018012 | Facultad de Economía y Empresa |
| 43006150 | Facultad de Enfermería |
| 43018061 | Facultad de Enología |
| 43006010 | Facultad de Letras |
| 43005261 | Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud |
| 43006009 | Facultad de Química |
| 43018115 | Facultad de Turismo y Geografía |