



# Manual de qualitat del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la FEE





FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA  
Universitat Rovira i Virgili

**MANUAL DE QUALITAT  
DEL SIGQ  
DE LA FACULTAT D'ECONOMIA I  
EMPRESA**

Revisió: 6.0

Data:  
05/02/2019

Pàgina: 2 de 40

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

---

**Elaborat per:**  
TSQD  
Responsable del SIGQ

**Revisat per:**  
Comissió de Qualitat

**Aprovat per:**  
Junta de Facultat



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## Relació de modificacions

Relació de modificacions		
0.0	Versió original	20/12/2010
0.1	Incorporació del subprocés per a la modificació de plans d'estudi.	26/07/2011
2.0	Revisió de tot el document. Afecta a tots els apartats, inclòs format.	17/03/2015
3.0	Es modifica l'apartat 3.2.d. per incloure les funcions del Coordinador/a de TFG/TFM i es modifica el mapa i taula dels processos així com l'annex 1 per incloure el procés PR-019-Gestió del Treball de fi de Grau/Treball de Fi de Màster.	28/09/2015
4.0	Es modifica l'apartat 2 per incloure els nous màsters. S'actualitza l'apartat 3.1. Es modifica l'apartat 4.4.2. Es modifica l'apartat 3.2.b., 4.7, 4.10, el mapa i la taula dels processos així com l'annex 1 per adaptar-los al canvi de nom i contingut del PR-FEE-015 Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions. Es modifica l'apartat 3.2.d.4 per incloure la comissió de qualitat del SIGQ. Es modifica la taula de l'apartat 4.3.1. per incloure els responsables de cada procés. S'incorporen correccions tècniques.	7/11/2016
5.0	Es modifica el nom de la comissió de pràctiques. Actualització de les funcions del Coordinador/a de Màster, de la Comissió Acadèmica de Màster i de la Secretaria. Es modifica la taula de l'apartat 4.3.1., modificant els responsables d'alguns processos. S'afegeix l'Annex 2: Llegenda de símbols dels diagrames de flux.	09/02/2017
6.0	Apartat 1.2. Ampliació de referents. Apartat 2. Actualització de la presentació de la Facultat. Apartat 3.1. Actualització de l'organigrama per incloure la SGAC. Apartat 3.2. Actualització dels apartats: <ul style="list-style-type: none"><li>• d.2) per afegir el Responsable de procés.</li><li>• d.4) per actualitzar funcions de les comissions.</li><li>• e.2) per canvi de la secretaria de centre a SGAC.</li><li>• f) per actualitzar la denominació del Gabinet de Qualitat i del Gabinet d'Estudis i Anàlisi de la Informació.</li></ul> Apartat 4. Actualització d'informació. Apartat 4.1. Exclusió dels processos del PAS. Apartat 4.3.1. Modificació del mapa de processos per actualitzar els processos de RRHH. Apartat 4.4.1. Ampliació d'informació. Apartat 4.4.2. Ampliació d'informació. Apartat 4.7. Eliminació de la bústia física de les QSF. Apartat 4.8.4. Ampliació de la informació del SRM i inclusió d'informació sobre el SRITIC. Annex 1. S'afegeix la directriu 0 i els nous processos de SRHH i s'actualitza les relacions.	05/02/2019



FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA  
Universitat Rovira i Virgili

**MANUAL DE QUALITAT  
DEL SIGQ  
DE LA FACULTAT D'ECONOMIA I  
EMPRESA**

Revisió: 6.0

Data:  
05/02/2019

Pàgina: 4 de 40

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

---

**Elaborat per:**  
TSQD  
Responsable del SIGQ

**Revisat per:**  
Comissió de Qualitat

**Aprovat per:**  
Junta de Facultat



## ÍNDEX

<b>RELACIÓ DE MODIFICACIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>1. GENERALITATS .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. PROPÒSIT DEL MANUAL.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. REFERENTS.....</b>	<b>7</b>
<b>2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT.....</b>	<b>8</b>
<b>3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS.....</b>	<b>11</b>
A) ÒRGAN COL·LEGIAT DE GOVERN I REPRESENTACIÓ .....	12
B) ÒRGANS UNIPERSONALS DE GOVERN I REPRESENTACIÓ.....	13
C) ÒRGANS CONSULTIUS .....	14
D) ALTRES ÒRGANS, CÀRRECS I RESPONSABLES.....	14
E) SUBUNITATS DE LA FEE.....	20
F) UNITATS DE SUPORT .....	22
<b>4. ESTRUCTURA DEL SIGQ .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1. ABAST I EXCLUSIONS .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS .....</b>	<b>23</b>
<b>4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS .....</b>	<b>24</b>
4.3.1. MAPA DE PROCESSOS .....	24
<b>4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....</b>	<b>29</b>
4.4.1. DOCUMENTACIÓ DEL SIGQ.....	29
4.4.2. CONTROL DELS REGISTRES .....	29
<b>4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ .....</b>	<b>30</b>
4.5.1. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ DE LA URV .....	30
4.5.2. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ DE LA FACULTAT .....	30
<b>4.6. PLANIFICACIÓ DEL SIGQ .....</b>	<b>30</b>
4.6.1. POLÍTICA DE QUALITAT .....	30
4.6.2. OBJECTIUS DE QUALITAT .....	31
4.6.3. DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ .....	31
<b>4.7. COMUNICACIÓ.....</b>	<b>32</b>
<b>4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS .....</b>	<b>32</b>
4.8.1. RECURSOS HUMANS .....	32
4.8.2. FORMACIÓ .....	33
4.8.3. AMBIENT DE TREBALL .....	33
4.8.4. INFRAESTRUCTURES.....	34
4.8.5. ADQUISICIÓ DE BÉNS I SERVEIS .....	35
<b>4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT.....</b>	<b>36</b>
<b>4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA.....</b>	<b>36</b>
<b>4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES .....</b>	<b>37</b>
<b>ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTRIUS DEL PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SIGQ .....</b>	<b>38</b>



FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA  
Universitat Rovira i Virgili

**MANUAL DE QUALITAT  
DEL SIGQ  
DE LA FACULTAT D'ECONOMIA I  
EMPRESA**

Revisió: 6.0

Data:  
05/02/2019

Pàgina: 6 de 40

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

---

**Elaborat per:**  
TSQD  
Responsable del SIGQ

**Revisat per:**  
Comissió de Qualitat

**Aprovat per:**  
Junta de Facultat



## 1. GENERALITATS

### 1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present Manual de Qualitat (en endavant Manual) és definir les línies mestres del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (en endavant SIGQ) de la Facultat d'Economia i Empresa (en endavant FEE) de la Universitat Rovira i Virgili (en endavant URV).

El Manual és el document bàsic per descriure el SIGQ de la FEE i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i responsabilitats, i l'estructura del SIGQ.

Aquest Manual és propietat de la URV, i la informació que conté és d'ús i propietat exclusiva de la FEE.

### 1.2. Referents

La definició i el desenvolupament del SIGQ té en consideració els referents següents:

- Documents i directrius del programa AUDIT d'ANECA.
- Model d'assegurament de la qualitat docent de la URV
- Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat d'AQU.
- Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior.
- Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.



## 2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT

Els estudis empresarials es van iniciar a Reus l'any 1988 amb la creació de l'Escola Universitària d'Estudis Empresarials, integrada en la Divisió VII de la Universitat de Barcelona, on s'impartia la diplomatura en Ciències Empresarials.

La creació de la Universitat Rovira i Virgili (1991) va suposar la transformació d'aquest centre, l'any 1992, en una nova Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials (FCEE), incrementant l'oferta formativa amb la llicenciatura en Administració i Direcció d'Empreses. L'any 1999 es va ampliar novament l'oferta docent amb la llicenciatura en Economia.

A la província de Tarragona la diplomatura en Ciències Empresarials també s'impartia a Tortosa des de l'any 1997 en l'Escola Universitària de Ciències Empresarials Dr. Manyà com a centre adscrit a la URV, fins que l'any 2005 el centre adscrit es va integrar en la URV i, per tant, l'ensenyament es va incorporar a l'oferta educativa de la FCEE.

Amb la convergència cap a l'Espai Europeu d'Educació Superior, l'any 2006 s'inicià el Màster en Organització Industrial i el 2007 el Màster en Direcció Estratègica de l'Empresa. I pel que fa als graus, l'any 2009 es van iniciar el grau de Finances i Comptabilitat i el d'Administració i Direcció d'Empreses, com a adaptació de la llicenciatura en Administració i Direcció d'Empreses i la diplomatura en Ciències Empresarials, així com el grau d'Economia com a adaptació de la llicenciatura en Economia. El grau d'Administració i Direcció d'Empreses s'imparteix tant en el Campus Bellissens a Reus, com en el Campus Terres de l'Ebre a Tortosa.

El 25 de gener de 2012, a petició del propi centre, la FCEE va canviar la denominació per esdevenir l'actual Facultat d'Economia i Empresa. El mateix any, es van extingir els Màsters en Organització Industrial i en Direcció Estratègica de l'Empresa i es van posar en marxa el Màster en Economia i el Màster en Direcció d'Empreses.

Més tard, en la línia de l'interès que la FEE sempre ha tingut per la formació continuada i l'especialització formativa de qualitat, l'any 2013 es va afegir a l'oferta el Màster en Gestió d'Empreses, adreçat a estudiants amb formació prèvia diferent a l'àmbit de l'economia i l'empresa.

El curs 2014-15 la FEE va apostar per l'oferta de dobles titulacions per facilitar que els estudiants cursin simultàniament, i en condicions acadèmiques òptimes, dues titulacions: el doble grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Finances i Comptabilitat, i el doble grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Dret, aquest darrer conjuntament amb la Facultat de Ciències Jurídiques. També aquest curs es va implantar el Màster en Emprenedoria i Innovació, aprofitant les sinergies amb dues càtedres universitat-empresa molt vinculades a la FEE, com són: la Càtedra sobre el Foment de l'Emprenedoria i la Creació d'Empreses (<http://www.urv.cat/ca/societat-empresa/catedres/emprenedoria/>) i la Càtedra per al Foment de la Innovació Empresarial (<http://www.urv.cat/ca/societat-empresa/catedres/innovacio-empresarial/>).

Durant el curs 2015-16 es va dur a terme una modificació en profunditat dels Màsters en Direcció d'Empreses i en Economia, donant pas a dos nous màsters el curs 2016-17. En el primer cas s'ha conservat el nom, Direcció d'Empreses, mentre que en el segon s'ha substituït per l'actual Màster en Mercats Internacionals.





Completa l'oferta educativa el Doctorat en Economia i Empresa, que va merèixer el reconeixement de Doctorat de Qualitat l'any 2005 i la menció cap a l'Excel·lència l'any 2011, atorgada pel Ministeri d'Educació.

Actualment, doncs, els ensenyaments que s'imparteixen a la FEE són els següents:

### **Graus i dobles graus**

- Grau d'Administració i Direcció d'Empreses (ADE)
- Grau de Finances i Comptabilitat (FIC)
- Grau d'Economia (ECO)
- Doble grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Finances i Comptabilitat (ADE+FIC)
- Doble grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Dret (ADE+Dret)

### **Màsters**

- Màster en Direcció d'Empreses (MDE)
- Màster en Emprenedoria i Innovació (MEI)
- Màster en Mercats Internacionals (MMI)

### **Doctorat**

- Economia i Empresa

Imparteixen docència en aquests ensenyaments gairebé 200 professors/res que pertanyen als Departaments de Gestió d'Empreses, Economia, Dret Privat, Processal i Financer, Dret Públic i d'Estudis Anglesos i Alemanys.

Pel que fa al Personal d'Administració i Serveis, hi ha un total de 34 membres adscrits a les diferents unitats de gestió: Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Bellissens, Oficina de Suport al Deganat, Atenció Multimèdia, Consergeria, Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI), Departament de Gestió d'Empreses i Departament d'Economia. A més a més, el personal d'administració i serveis del Campus Terres de l'Ebre dona suport a la docència en el grup d'ADE de Tortosa.

Des de 1996 la FEE s'ubica al Campus Bellissens a Reus, després d'un període de provisionalitat de 8 anys al centre de la ciutat. Actualment l'edifici principal té una superfície construïda de 8.900 m<sup>2</sup>, integrada per tres volums: un, format per aules condicionades per a la docència; un altre on s'ubiquen els despatxos per al professorat, els seminaris per a les diferents unitats docents i quatre aules en la planta baixa; i el tercer, que uneix a la planta baixa els dos anteriors. A la planta baixa d'aquest edifici principal s'ubica el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI), la Consergeria, la sala d'estudi, l'aula oberta d'informàtica, el servei de copisteria, la cafeteria-restaurant, l'Aula Magna, la Càtedra sobre el Foment de l'Emprenedoria i la Creació d'Empreses (des de 2005), i la Càtedra per al Foment de la Innovació Empresarial (des de 2009).

A pocs metres d'aquest edifici principal, es troba el Mas Vila Barberà, un antic mas rehabilitat on s'ubiquen el Deganat, els òrgans de gestió i direcció dels departaments de Gestió d'Empreses i d'Economia, una aula i la Sala de Graus.

La Secretaria de la FEE es va traslladar al març de 2017 a l'edifici de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura en passar a ser un servei comú del Campus, l'actual Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Bellissens.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El curs 2011-12 l'ensenyament d'ADE a Tortosa es va traslladar de les antigues instal·lacions de l'edifici Betània, a l'actual Campus Terres de l'Ebre. Es tracta d'un nou Campus que disposa d'espais totalment equipats per a la docència i la investigació.

**Facultat d'Economia i Empresa:**

Avinguda Universitat, 1  
43204 Reus  
Tel. 977 75 98 01

**Estudis d'ADE a Tortosa:**

Campus Terres de l'Ebre  
Avinguda Remolins, 13-15  
43500 Tortosa  
Tel. 977 46 40 00

Web:

<http://www.fee.urv.cat/>

Facebook de la Facultat d'Economia i Empresa:

<https://www.facebook.com/EconomiaEmpresaURV>

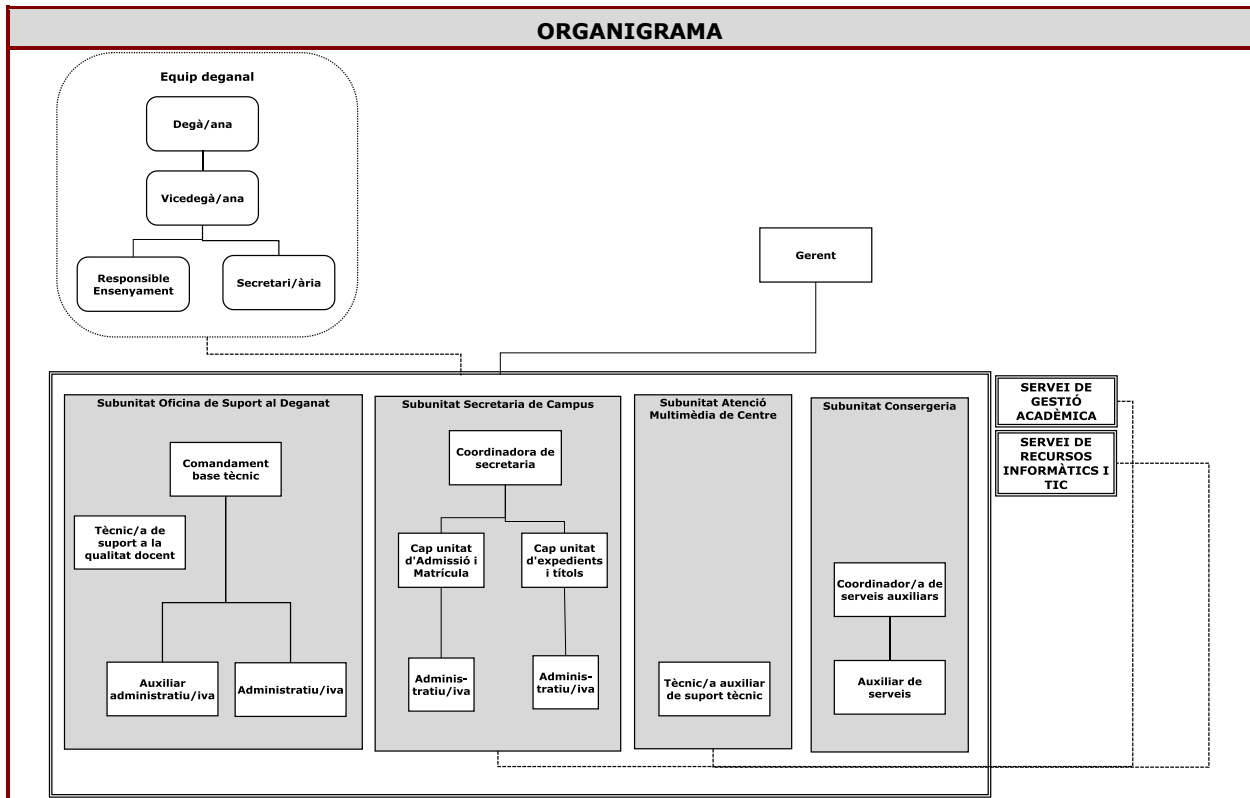
El Centre es regeix pel Reglament de la FEE de la URV , aprovat en Consell de Govern del 30 d'octubre de 2012 ([http://www.urv.cat/la\\_urv/3\\_organs\\_govern/secretaria\\_general/legislacio/2\\_propia/estructura/html/centres/FEE.htm](http://www.urv.cat/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/2_propia/estructura/html/centres/FEE.htm)), i per l'Estatut de la URV, aprovat pel Decret 202/2003 de 26 d'agost i modificat pel Claustre de la URV el 12 de maig de 2012 ([http://www.urv.cat/la\\_urv/3\\_organs\\_govern/secretaria\\_general/legislacio/estatuts/eurv1\\_2\\_dogc.pdf](http://www.urv.cat/la_urv/3_organs_govern/secretaria_general/legislacio/estatuts/eurv1_2_dogc.pdf)). En tot allò no previst en l'Estatut i en el Reglament, s'aplicarà la Llei 13/1989, d'organització, funcionament i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat, modificada per la Llei 23/2002, de 18 de novembre, i la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener.



### 3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

#### 3.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de la FEE es descriu mitjançant l'organigrama següent:



#### 3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, la FEE s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau i màster i altres títols adscrits al centre. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 19 de l'Estatut de la URV.

L'Estatut de la URV defineix, per als centres, òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, la Facultat, seguint el seu Reglament, ha creat comissions i grups de treball específics de la FEE i el degà/na, seguint les directrius dels processos del SIGQ de la FEE, ha designat diferents responsables/coordinadors/es.



## **a) Òrgan col·legiat de govern i representació**

- **Junta de Facultat** (art. 60 de l'Estatut de la URV): És l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat. Està formada per l'equip deganal (degà/na, vicedegà/na, secretari/ària i responsables d'ensenyament), i els directors/es de departament responsables d'una docència equivalent almenys a un terç de la càrrega total d'algun dels ensenyaments adscrits al centre com a membres nats. La representació del professorat és del 62%, del personal d'administració i serveis un 12% i dels estudiants un 26%. En total 50 membres, on els elegibles es renoven cada 4 anys, tret dels estudiants, que es fa cada 2 anys.

Les seves competències són:

- Elegir el degà o degana del centre i acordar-ne la revocació.
- Aprovar les línies generals d'actuació del centre.
- Aprovar la memòria anual d'activitats.
- Elaborar el projecte del reglament del centre i proposar-ne la modificació.
- Elaborar els plans d'estudis dels ensenyaments que tingui adscrits, proposar-ne l'aprovació i, si escau, la modificació.
- Supervisar el funcionament dels ensenyaments que tingui adscrits i l'activitat del professorat que hi imparteix docència.
- Garantir el progrés acadèmic dels estudiants i el seu aprenentatge perquè assoleixin els objectius formatius definits en el pla d'estudis corresponent.
- Aprovar i aplicar els programes de tutoria i seguiment dels estudiants dels ensenyaments que el centre tingui adscrits.
- Garantir la qualitat de la docència, els serveis i l'atenció a l'alumnat.
- Proposar programes de postgrau.
- Planificar la utilització dels recursos econòmics, establir les directrius generals per administrar-los i ser informada periòdicament de les decisions d'execució adoptades pel degà o degana.
- Assignar recursos materials als departaments que imparteixin docència en algun dels ensenyaments que tingui adscrits, d'acord amb la programació docent i la coordinació prevista en l'article 78.1 de l' *Estatut de la URV*.
- Informar sobre les propostes dels departaments relatives al professorat que impartirà docència en els ensenyaments adscrits al centre mitjançant la coordinació prevista en l'article 78.1 de l' *Estatut de la URV*.
- Informar sobre les necessitats de professorat d'acord amb els seus plans d'activitat docent i les propostes dels departaments relatives a la creació de noves places de professorat i a la destinació de les vacants.
- Constituir comissions delegades i altres òrgans d'assessorament i fixar-ne la composició.
- Proposar els membres titulars i suplents que han d'integrar les comissions d'accés de professorat segons l'article 177 de l' *Estatut de la URV*.
- Aprovar l'adscripció de professors/es al centre.
- Totes les altres que l' *Estatut de la URV* i les normes que el desenvolupin li atribueixin.

Totes les actes de les Juntes de Facultat són accessibles a la intranet de la FEE.



## **b) Òrgans unipersonals de govern i representació**

- **Degà/na** (art. 74 de l'Estatut de la URV): Elegit per la Junta de Facultat i nomenat pel rector/a, entre el professorat amb vinculació permanent i dedicació a temps complet, s'encarrega, durant un mandat de 4 anys, amb possibilitat de reelecció consecutiva una sola vegada, de: representar el centre; dirigir i coordinar les seves funcions i activitats; dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Centre, la qual convoca, presideix i executa i fa complir els seus acords; proposar al rector/a el nomenament o cessament de l'equip deganal entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet adscrit; exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis de la Facultat, i totes les altres funcions que li atribueixen els *Estatuts de la URV* i aquelles altres relatives al centre que ni aquests ni el reglament de centre no atribueixen a la Junta de Facultat.
- **Vicedegà/na** (art. 76 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel rector/a a proposta del degà/na, exerceix les funcions que aquest/a li encomana, i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.
- **Secretari/ària** (art. 77 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel rector/a a proposta del degà/na, redacta i custodia les actes de la Junta de Facultat, expedeix els certificats dels acords adoptats i de les certificacions necessàries en la gestió administrativa del centre.
- **Responsables d'ensenyament** (art. 78 de l'Estatut de la URV): Nomenats pel rector/a, a proposta del degà/na, entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet, s'encarreguen, sota la direcció del degà/na, de la programació acadèmica, la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per desplegar els ensenyaments, el seguiment de la qualitat i els plans de millora d'aquests ensenyaments, així com de la formulació de les propostes corresponents.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'**equip deganal** de la Facultat. L'equip deganal, com a màxim responsable de la garantia de la qualitat de la FEE, té les funcions següents:

- ✓ Verificar la planificació del SIGQ de la Facultat, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SIGQ, de la Política i els Objectius de Qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.
- ✓ Rebre i, en el seu cas, coordinar la formulació dels objectius anuals de la Facultat i realitzar el seguiment de la seva execució.
- ✓ Realitzar el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors associats als mateixos.
- ✓ Controlar l'execució de les accions correctives i/o preventives, de les actuacions derivades de la revisió del sistema, de les accions de resposta a les queixes i suggeriments i, en general, de qualsevol projecte o procés que no tingui assignat específicament un responsable per al seu seguiment.
- ✓ Estudiar la implantació de les propostes de millora del SIGQ suggerides per la resta de membres de la Facultat i elevar-les a la Junta de Facultat, si correspon.
- ✓ Decidir la periodicitat i la durada, dins del seu àmbit de competència, de les campanyes de recollida d'enquestes de mesura de la satisfacció dels grups d'interès.
- ✓ Proposar criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se dels resultats de les enquestes de satisfacció.



### **c) Òrgans consultius**

- **Consell d'ensenyament** (art. 92 de l'Estatut de la URV): La seva funció és assistir els responsables d'ensenyament a l'hora d'acomplir les seves funcions.
- **Consell Assessor** (art. 93 de l'Estatut de la URV): La seva funció és assessorar sobre els continguts i habilitats formatives que el mercat laboral necessita d'un titulat/da en l'àmbit propi dels plans d'estudis de la FEE.

### **d) Altres òrgans, càrrecs i responsables**

**d.1)** La *Normativa d'Estudis de Màster de la URV* estableix com a òrgans responsables dels màsters universitaris:

- **Coordinador/a de Màster:** Exerceix aquesta funció un professor/a doctor a temps complet, nomenat pel rector/a a proposta del degà/na, que s'encarrega de dur a terme l'organització acadèmica i vetllar per la coherència de la docència del màster; coordinar els recursos humans i materials necessaris; fer el seguiment de la qualitat i dels plans de millora del màster, i elaborar la documentació necessària per als processos de seguiment, modificació i acreditació del programa; vetllar per la publicitat adequada de la guia docent i els programes dels ensenyaments; seleccionar els candidats/es al màster; garantir l'atenció adequada a l'estudiantat, en tots els aspectes acadèmics; vetllar pel compliment dels horaris previstos en els aularis predeterminats; col·laborar amb la resta de coordinadors/es en els màsters interuniversitaris, segons s'indiqui en el conveni, i col·laborar en els processos de captació, admissió i acollida.
- **Comissió Acadèmica de Màster:** Les seves funcions són assistir al coordinador/a en les tasques de gestió; proposar al centre la resolució de les sol·licituds de reconeixement de crèdits; establir criteris d'avaluació i resoldre conflictes que poden sorgir; registrar les modificacions de plans d'estudi i les accions de millora, seguint el SIGQ del centre; revisar el perfil d'ingrés i els criteris d'admissió al màster i, si escau, proposar-ne la seva modificació; ratificar els resultats del procés de preinscripció i matrícula, vetllar pel seguiment, la millora contínua i l'acreditació del màster, i altres que li encomani el coordinador/a.

**d.2)** El degà/na, seguint les directrius dels processos del SIGQ de la FEE, ha designat els/les responsables següents:

- **Responsable del SIGQ.** Les seves funcions són:
  - ✓ Garantir la implantació i manteniment del SIGQ de la FEE.
  - ✓ Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ de la FEE.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del SIGQ.
  - ✓ Informar l'equip deganal sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats amb el SIGQ.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la FEE.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Responsable de procés:** Les seves funcions són:
  - ✓ Vetllar per l'assoliment dels objectius establerts al procés del qual és responsable.
  - ✓ Elaborar, revisar i mantenir actualitzat el procediment que descriu el procés del qual és responsable.
  - ✓ Establir, definir, mesurar, calcular i mantenir actualitzats els indicadors necessaris per controlar i fer el seguiment del procés del qual és responsable.
  - ✓ Dissenyar els formats i/o formularis necessaris per al control del procés.
  - ✓ Establir les evidències i registres que s'han de recollir i definir la forma de conservació.
  - ✓ Millorar contínuament el procés del qual és responsable.
  
- **Responsable d'Organització i Recursos.** S'encarrega de la gestió dels recursos materials i els serveis de la FEE. Les seves funcions són:
  - ✓ Dissenyar i revisar les polítiques i actuacions sobre els recursos materials i els serveis de la FEE.
  - ✓ Identificar les necessitats de recursos.
  - ✓ Definir les actuacions que cal dur a terme.
  - ✓ Preparar les sol·licituds de cofinançament d'equipament docent i de cofinançament RAM de la URV.
  - ✓ Planificar les actuacions acordades.
  - ✓ Fer el seguiment de les actuacions.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes de la gestió dels recursos materials i serveis.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb els recursos materials i serveis de la FEE.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la FEE.
  
- **Coordinador/a de Pràctiques Externes i Borsa de Treball.** S'encarrega de la gestió de les pràctiques externes curriculars i extracurriculars de tots els ensenyaments de la FEE així com de la borsa de treball de la FEE. Les seves funcions són:
  - ✓ Vetllar per la qualitat de les pràctiques externes dels estudiants de la FEE.
  - ✓ Cercar entitats col·laboradores per a la realització de les pràctiques externes.
  - ✓ Mantenir les comunicacions amb les entitats col·laboradores en la realització de les pràctiques externes.
  - ✓ Planificar la realització de les pràctiques curriculars i proposar el calendari.
  - ✓ Vetllar pel bon funcionament de l'aplicació informàtica que gestiona les pràctiques externes del centre.
  - ✓ Revisar les activitats de totes les ofertes de pràctiques externes que proposen les entitats col·laboradores.
  - ✓ Assignar a cada estudiant matriculat de pràctiques externes curriculars un lloc de pràctiques.
  - ✓ Assignar a cada estudiant que realitzi pràctiques externes curriculars o extracurriculars un tutor/a acadèmic/a.
  - ✓ Gestionar la documentació necessària per a la realització de les pràctiques externes.
  - ✓ Supervisar tot el procés de les pràctiques externes.
  - ✓ Emplenar i signar, si escau, les actes de Pràctiques Externes curriculars de tots els ensenyaments de la Facultat.
  - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes de la gestió de les pràctiques externes i Borsa de Treball.





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Elaborar un informe anual de les pràctiques externes i la Borsa de Treball de la FEE.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb les pràctiques externes i Borsa de Treball.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la FEE.
- **Coordinador/a de Relacions Internacionals i de Mobilitat.** S'encarrega de gestionar els programes de mobilitat internacional a la FEE. Les seves funcions són:
    - ✓ Establir i promocionar relacions amb altres universitats o institucions d'educació superior.
    - ✓ Fer d'interlocutor amb els temes relacionats amb la mobilitat i l'intercanvi d'estudiants amb les universitats o institucions amb qui hi hagi convenis.
    - ✓ Vetllar perquè la informació de mobilitat de la web del centre sigui adequada i suficient.
    - ✓ Coordinar els aspectes acadèmics de la mobilitat de la FEE.
    - ✓ Fer l'assignació de places de mobilitat dels estudiants de la FEE.
    - ✓ Fer el seguiment acadèmic dels estudiants de mobilitat de la FEE (entrants i sortints) mantenint un contacte permanent amb els responsables acadèmics de mobilitat de les universitats d'origen i destí dels estudiants de mobilitat.
    - ✓ Integrar l'estudiant entrant a la FEE.
    - ✓ Signar les actes de les assignatures dels estudiants de la FEE cursades en mobilitat.
    - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
    - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes de la gestió de la mobilitat.
    - ✓ Elaborar un informe anual de mobilitat dels estudiants de la FEE.
    - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb la mobilitat d'estudiants.
    - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la FEE.
- **Coordinador/a de Relacions amb Secundària.** S'encarrega de les relacions entre la FEE i els centres de secundària i de les activitats de captació. Les seves funcions són:
    - ✓ Promocionar els ensenyaments de la FEE entre els centres de secundària.
    - ✓ Organitzar actes i esdeveniments promocionals de la FEE entre aquests centres.
    - ✓ Coordinar l'organització de les Jornades de Portes Obertes a la FEE.
    - ✓ Revisar i tramitar les sol·licituds de Conferències a centres de secundària presentades per professorat de la FEE.
    - ✓ Supervisar l'edició de material informatiu i promocional de la FEE.
    - ✓ Promocionar i organitzar la Fase Local de les Olimpíades d'Economia.
    - ✓ Assistir a la Fase Nacional de les Olimpíades d'Economia en representació de la FEE.
    - ✓ Assistir a les reunions i participar en les activitats relacionades amb l'*Asociación Española de la Olimpiada de Economía*.
    - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes de les relacions amb secundària i les activitats de captació.
    - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb les activitats de captació.
    - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la FEE.





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Coordinador/a del Pla d'Acció Tutorial.** S'encarrega de gestionar l'orientació als estudiants de la FEE i del desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) de la FEE. Les seves funcions són:
  - ✓ Definir i revisar el PAT de la FEE.
  - ✓ Preparar i actualitzar tot el material relacionat amb el PAT.
  - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'ICE en les accions d'orientació als tutors/es acadèmics.
  - ✓ Assignar a cada estudiant un tutor/a de titulació.
  - ✓ Realitzar cursos de formació de tutors/es.
  - ✓ Gestionar, coordinar i difondre les accions incloses en el PAT.
  - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'Oficina d'Orientació Universitària en les accions d'orientació professional destinades als estudiants de la FEE.
  - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del PAT.
  - ✓ Elaborar un informe anual d'avaluació del PAT.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb l'orientació dels estudiants de la FEE.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la FEE.
  
- **Coordinador/a del Treball de Fi de Grau (TFG).** S'encarrega de garantir el correcte funcionament de l'organització del TFG. Les seves funcions són:
  - ✓ Coordinar i revisar el procés del TFG de la FEE.
  - ✓ Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFG i fer-ne difusió a la web i al Moodle.
  - ✓ Elaborar la Guia Docent i publicar el Pla de Treball del TFG de tots els ensenyaments de grau i doble grau de la FEE.
  - ✓ Gestionar l'assignació de l'àmbit i tutor/a del TFG dels estudiants.
  - ✓ Establir el calendari del TFG.
  - ✓ Informar els estudiants de tot allò referent a l'assignació d'àmbit, tutor/a, calendari, horaris de defensa del TFG i qualsevol altra informació d'interès.
  - ✓ Emplenar i signar, si escau, les actes del TFG del centre.
  - ✓ Guardar la versió electrònica de tots els TFG fins a la finalització del curs acadèmic següent a la seva defensa.
  - ✓ Garantir que es destrueixen les còpies a disposició dels membres del tribunal i del tutor/a en el cas que el TFG s'elabori en el marc d'un acord de confidencialitat amb una entitat col·laboradora.
  - ✓ Informar la Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus dels estudiants que han superat el TFG havent-lo elaborat i defensat en anglès.
  - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFG.
  - ✓ Elaborar un informe anual del TFG.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFG.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la FEE.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Coordinador/a del Treball de Fi de Màster (TFM).** S'encarrega de garantir el correcte funcionament de l'organització del TFM. Les seves funcions són:
  - ✓ Coordinar i revisar el procés del TFM de la FEE.
  - ✓ Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFM i fer-ne difusió a la web i al Moodle.
  - ✓ Elaborar la Guia Docent i publicar el Pla de Treball del TFM.
  - ✓ Assignar tema i tutors/es de TFM als estudiants.
  - ✓ Informar els tutors/es de TFM dels estudiants que se'ls ha assignat per tutoritzar.
  - ✓ Comunicar als departaments el nom dels tutors/es de TFM i el nombre de crèdits assignats a cada tutor/a.
  - ✓ Establir el calendari del TFM.
  - ✓ Nomenar els membres dels tribunals d'avaluació de TFM i facilitar la documentació i informació necessària per al desenvolupament de la seva tasca.
  - ✓ Informar els estudiants de tot allò referent a l'assignació de tema, tutor/a, calendari, horaris de defensa del TFM i qualsevol altra informació d'interès.
  - ✓ Emplenar i signar, si escau, les actes del TFM.
  - ✓ Guardar la versió electrònica de tots els TFM fins a la finalització del curs acadèmic següent a la seva defensa.
  - ✓ Garantir que es destrueixen les còpies a disposició dels membres del tribunal i del tutor/a en el cas que el TFM s'elabori en el marc d'un acord de confidencialitat amb una entitat col·laboradora.
  - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFM.
  - ✓ Elaborar un informe anual del TFM.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFM.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/na de la FEE.

**d.3)** Altra normativa estatal i de la URV, estableix per als centres comissions diverses:

- **Tribunal Avaluator de les Proves d'Aptitud per a l'Homologació de les Titulacions Estrangeres:** Les seves funcions són realitzar la prova de conjunt als estudiants estrangers que sol·liciten l'equivalència amb la titulació espanyola (homologacions); designar el professorat responsable de l'elaboració i correcció de l'examen de cada matèria; fixar les dates per a la prova d'aptitud de cada matèria; informar l'estudiant de les dates de les proves amb una antelació mínima de 30 dies naturals a la data de realització, i fer pública la relació de les qualificacions que s'expressaran en termes d'apte o no apte.
- **Comissió Electoral:** Les seves funcions són organitzar i controlar els processos electorals que afectin al centre i als departaments que hi tinguin ubicada la direcció en la FEE; proclamar els resultats de les eleccions, i totes aquelles altres que li pugui assignar el *Reglament Electoral* de la URV.
- **Equip de Treball per al Seguiment del Pla Estratègic d'Internacionalització:** La seva funció és donar suport, des de la FEE, al Pla Estratègic d'Internacionalització 2014-19, aprovat pel Claustre en data 28/11/2013.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

**d.4)** Finalment, la FEE ha constituït també diferents comissions i grups de treball per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en el seu reglament:

- **Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional:** Les seves funcions són valorar i resoldre les sol·licituds de reconeixement de Pràctiques Externes per experiència laboral acreditada; valorar i resoldre les sol·licituds de reconeixement d'assignatures afins a l'experiència laboral acreditada; revisar la documentació acreditativa de l'experiència laboral que aporten els estudiants; sol·licitar l'ampliació de la informació rebuda, si s'escau; convocar a una entrevista o a una prova escrita als sol·licitants, si s'escau, i qualsevol altra que li encomani la Junta de Facultat.
- **Comissió d'Accés als Graus per la Via de Canvi d'Estudis:** Les seves funcions són proposar l'assignació de places en cada grau per la via de canvi d'estudis dins del programa formatiu en Economia i Empresa; revisar el nombre de places en cadascun i proposar nous criteris d'ordenació, si s'escau, i qualsevol altra que li encomani la Junta de Facultat.
- **Comissió Organitzadora de la Fase Local de les Olimpíades d'Economia:** Les seves funcions són vetllar pel bon desenvolupament de la selecció dels tres candidats/es que participaran en representació de la FEE de la URV en la fase nacional de les Olimpíades d'Economia; realitzar els preparatius per a la prova local, elaborar l'enunciat, corregir-la; donar suport als estudiants seleccionats en la preparació acadèmica per a la prova nacional, així com facilitar-los el desplaçament fins a la seu on es realitzi aquesta.
- **Comissió de seguiment i millora de les Pràctiques Externes:** La seva funció és proposar modificacions de la normativa de Pràctiques Externes; dissenyar i millorar les aplicacions que donen suport a la gestió de les Pràctiques Externes de la FEE, i proposar millores en la gestió integral de les Pràctiques externes curriculars i extracurriculars de la FEE.
- **Comissió de qualitat de la FEE:** La seva funció és garantir la implantació i efectivitat del SIGQ en les titulacions que s'imparteixen a la FEE, en un marc de gestió per processos i amb un compromís de millora contínua. La comissió de qualitat s'encarrega de realitzar el seguiment de la implantació del SIGQ i proposar modificacions i millores, per l'assoliment i manteniment de la seva certificació.

La composició de totes les comissions és disponible a la web de la FEE:  
<http://www.fee.urv.cat/lafacultat/comissions/index.html>



## **e) Subunitats de la FEE**

### **e.1) Oficina de Suport al Deganat (OSD)**

L'OSD dona suport a la gestió del deganat en l'àmbit de la programació acadèmica, la gestió pressupostària, la qualitat, l'organització i administració de la Facultat, així com les relacions i la projecció exterior. Les seves funcions principals respecte al centre són:

- ✓ Suport a l'equip deganal i als òrgans col·legiats de la Facultat.
- ✓ Gestió i difusió del pla d'ordenació acadèmica (POA) dels ensenyaments adscrits.
- ✓ Elaboració de la Guia Docent i la memòria anual.
- ✓ Gestió dels espais.
- ✓ Gestió del pressupost i l'inventari patrimonial.
- ✓ Suport a les accions de captació i de projecció exterior.
- ✓ Suport als actes institucionals organitzats per la Facultat.
- ✓ Gestió de beques de col·laboració assignades.
- ✓ Gestió dels processos electorals, també dels departaments adscrits, i suport als d'àmbit general.
- ✓ Suport en la gestió de les pràctiques externes.
- ✓ Suport en la gestió del SIGQ de la Facultat.
- ✓ Suport a la coordinació de mobilitat.
- ✓ Manteniment i actualització de la pàgina web de la Facultat.
- ✓ Gestió i elaboració documental de processos administratius.
- ✓ Seguiment de l'activitat docent del professorat.
- ✓ Atenció als usuaris.

El **Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (TSQD)** de l'OSD té les funcions següents:

- ✓ Suport en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments adscrits a la Facultat i plans de millora.
- ✓ Seguiment de tot el procés de documentació del desenvolupament i avaluació dels diferents programes formatius i especialment del procés d'avaluació dels aprenentatges dels estudiants.
- ✓ Suport a l'equip deganal en el procés de garantir la qualitat dels ensenyaments dels quals són responsables i en el desenvolupament d'instruments de qualitat.
- ✓ Desenvolupament d'estudis per documentar els processos relacionats amb la qualitat institucional.
- ✓ Suport a la creació, disseny i desenvolupament de nous ensenyaments de grau i màster.
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) en coordinació amb la unitat metodològica.
- ✓ Actualització de la informació del SIGQ a la web del centre.

### **e.2) Secretaria de Gestió Acadèmica de Campus**

La SGAC és la unitat de gestió dels tràmits administratius que afecten els expedients dels estudiants del campus, d'entre els que figuren els de la FEE.

Ofereix informació administrativa i acadèmica a l'estudiantat i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència. Les seves funcions principals són:



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Organització i execució de la matrícula anual, mitjançant els instruments habilitats i d'acord amb les directrius funcionals de la direcció del centre i del Servei de Gestió Acadèmica.
- ✓ Revisar i, si escau, realitzar propostes de modificació i millora en el procés PR-FEE-014 d'accés, admissió i matrícula dels estudiants de màsters universitaris de la FEE.
- ✓ Custòdia i actualització d'expedients dels estudiants del centre i expedició de documentació.
- ✓ Gestió d'actes d'avaluació docent.
- ✓ Gestió de títols de grau, màster i doctorat.
- ✓ Punt d'atenció i informació d'estudiants, professorat i públic en general.
- ✓ Registre auxiliar de documents.
- ✓ Digitalització de certificats digitals.
- ✓ Participació i suport a les comissions de centres i a l'equip de direcció de centre en aquelles funcions definides i que siguin de la seva competència.

### **e.3) Atenció Multimèdia**

L'agent multimèdia de la FEE dóna suport en l'ús, desplegament i implantació de les TIC aplicades a les tasques docents, de recerca i de gestió del centre (Facultat i departaments), així com a l'equipament multimèdia i audiovisual. Les seves funcions principals són:

- ✓ Desenvolupament, implantació i manteniment d'aplicacions de suport a la gestió del deganat (Borsa de Treball, pràctiques externes (HERA) , reserva d'espais, GIM, Homer, revisió d'exàmens,...).
- ✓ Instal·lació, configuració i manteniment dels servidors del centre (maquinari i programari).
- ✓ Manteniment de l'equipament informàtic, audiovisual i de videoconferència de les aules i laboratoris d'informàtica, sala de reunions del deganat, sala de graus, Aula Magna, etc.
- ✓ Suport a actes que utilitzen la infraestructura informàtica i audiovisual del centre.
- ✓ Suport a les actuacions de millora de la infraestructura informàtica i audiovisual del centre.
- ✓ Suport a l'OSD en la gestió de l'inventari de l'equipament informàtic i audiovisual.
- ✓ Resolució d'incidències de les diferents unitats del centre o vinculades a ell (secretaria, CRAI, consergeria, OSD...), tant informàtiques com audiovisuals i de telefonia.
- ✓ Participació en actuacions gestionades pel servei d'informàtica (desplegaments PREI, suport en la implantació de la signatura digital, del domini, etc.).
- ✓ Supervisió del becari/ària assignat a la subunitat d'atenció multimèdia.

### **e.4) Consergeria**

La consergeria dóna suport tant en aspectes relacionats amb l'organització de la docència com en el seguiment i control dels recursos materials i serveis del centre. Específicament el **coordinador/a de serveis auxiliars** s'encarrega de:

- ✓ Detectar i/o canalitzar incidències de funcionament i manteniment.
- ✓ Garantir el bon funcionament i l'eficiència en la gestió d'incidències i requeriments en l'àmbit del manteniment d'instal·lacions i edificis del campus.
- ✓ Gestionar l'estat de conservació i manteniment de tots els espais, infraestructures i equipament de la FEE, amb el suport de les aplicacions GIM i la de l'empresa de manteniment EMTE.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Gestionar les incidències de seguretat del campus i les actuacions de manteniment preventiu i correctiu que duen a terme al campus les empreses externes de manteniment, en coordinació amb el tècnic/a de campus del Servei de Recursos Materials.
- ✓ Gestionar totes les actuacions que es portin a terme dins de l'àmbit de la prevenció de riscos laborals, en coordinació amb l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals.

#### **f) Unitats de suport**

El Gabinet de Qualitat de la URV dóna suport al procés d'implantació, seguiment i certificació del SIGQ a la FEE, aportant la documentació genèrica del SIGQ, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. El Gabinet d'Estudis i Anàlisi de la Informació, aporta informació necessària addicional a l'elaborada per la FEE (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a la contínua anàlisi de resultats. Les seves responsabilitats directes queden indicades en les corresponents fitxes del procés que configuren aquest model.

Les responsabilitats directes d'altres unitats/òrgans/figures de suport, considerades dins del SIGQ, s'indiquen també en les corresponents fitxes de procés.



## 4. ESTRUCTURA DEL SIGQ

Amb la implantació del SIGQ la FEE pretén:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa.
- ✓ Dotar-se de procediments que permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes curriculars, la mobilitat i el TFG/TFM, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.
- ✓ Disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Dotar-se de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.
- ✓ Disposar de mecanismes que li permetin gestionar les queixes, suggeriments i felicitacions.

En l'elaboració del SIGQ la FEE ha tingut en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- **Legalitat:** la FEE ha dissenyat el seu SIGQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- **Publicitat, transparència i participació:** la FEE fa difusió del seu SIGQ, a més dels informes i resultats que es generen, en facilitar-ne l'accés a tots els grups d'interès i en fa possible la participació.

### 4.1. Abast i exclusions

El Sistema Intern de la Garantia de la Qualitat de la FEE comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

Queda fora de l'abast de la certificació del SIGQ l'avaluació dels processos relacionats amb la gestió laboral del personal d'administració i serveis.

### 4.2. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius. S'identifiquen cinc grans grups d'interès:

- Els estudiants.
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI).
- El personal d'administració i serveis que intervé en els processos vinculats a la Facultat (PAS).





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

A cadascun dels processos definits en el SIGQ s'identifiquen els grups d'interès.

### 4.3. Enfocament basat en processos

La FEE ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

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

- Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.
- Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- Dur a terme les accions necessàries per a assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

#### 4.3.1. Mapa de processos

El SIGQ 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.

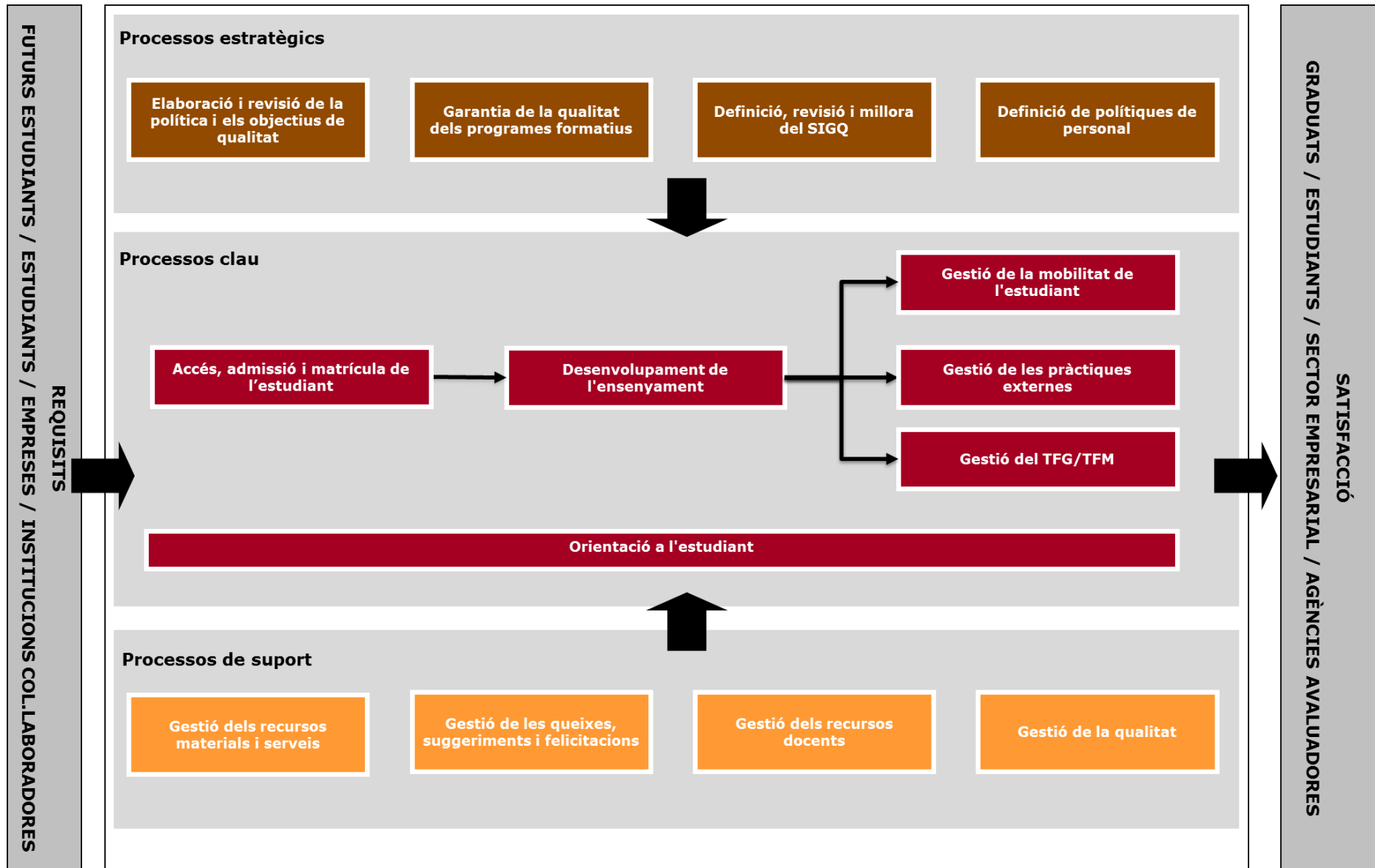
El mapa de processos està conformat per processos dels quals la FEE n'és el propietari i processos que són propietat d'altres unitats de la URV.

<b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>	Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
<b>PROCESSOS CLAU</b>	Serveixen per aconseguir la missió de la Facultat. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació.
<b>PROCESSOS DE SUPORT</b>	Proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos estratègics	Categoria	Procés	Nom del procés	Responsable
	<b>Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat</b>	PR-FEE-001	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	Degà/na
	<b>Garantia de la qualitat dels programes formatius</b>	PR-FEE-002	Planificació de titulacions	Degà/na
		PR-FEE-003	Seguiment i millora de titulacions	Equip deganal
		PR-FEE-004	Modificació de titulacions	Degà/na
		PR-FEE-005	Suspensió de titulacions	Degà/na
		PR-FEE-006	Acreditació de titulacions	Degà/na
		PR-FEE-007	Publicació d'informació sobre titulacions	TSQD
		PR-OAM-001	Aprovació interna de titulacions	Personal Tècnic de Planificació de l'OAM
	PR-SREd-001	Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions	SREd	
	<b>Definició, revisió i millora del SIGQ</b>	PR-FEE-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	Comissió de Qualitat
<b>Definició de polítiques de personal</b>	PR-SRH-034	Manteniment de plantilles i planificació docent	Responsable de qualitat de l'SRH	

Processos clau	Categoria	Procés	Nom del procés	Responsable
	<b>Accés, admissió i matrícula de l'estudiant</b>	PR-FEE-014	Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	Cap de Secretaria de Gestió Acadèmica de Campus
		PR-ADOC-001	Planificació i organització de la matrícula	Cap d'àrea de Docència
		PR-SGA-003	Execució de la matrícula	Cap de secció de Gestió de la Matrícula
		PR-SGA-001	Difusió de la informació als estudiants	Cap de secció de Planificació Acadèmica i de la Docència
		PR-ADOC-008	Avaluació de la satisfacció de l'usuari	Responsable de Qualitat de l'ADOC
	<b>Desenvolupament de l'ensenyament</b>	PR-FEE-009	Desenvolupament de l'ensenyament	Equip deganal
	<b>Gestió de la mobilitat de l'estudiant</b>	PR-FEE-011	Gestió dels estudiants entrants	Coordinador/a de mobilitat
		PR-FEE-012	Gestió dels estudiants sortints	Coordinador/a de mobilitat
	<b>Gestió de les pràctiques externes</b>	PR-FEE-010	Gestió de les pràctiques externes curriculars	Coordinador/a de pràctiques externes
	<b>Orientació a l'estudiant</b>	PR-FEE-013	Orientació a l'estudiant	Coordinador/a del PAT
		PR-OOU-001	Orientació professional	Tècnic/a d'orientació professional
	<b>Gestió del TFG/TFM</b>	PR-FEE-019	Gestió del treball de fi de grau /treball de fi de màster	Equip deganal



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos de suport	Categoria	Procés	Nom del procés	Responsable
	<b>Gestió dels recursos materials i serveis</b>	PR-FEE-017	Gestió dels recursos materials i serveis (centre)	Responsable d'organització i recursos
		PR-FEE-018	Gestió dels recursos materials i serveis (URV)	Responsable d'organització i recursos
		PR-SRM-001	Incidències gestió integral d'edificis	Tècnic subunitat de Gestió Integral d'Edificis
		PR-SRITIC-001	Incidències informàtiques	Tècnic subunitat Atenció a Usuaris
	<b>Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions</b>	PR-FEE-015	Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions	Tècnic/a de l'OSD
	<b>Gestió de la qualitat</b>	PR-FEE-016	Control documental i registres	TSQD
	<b>Gestió dels recursos docents: Selecció, contractació i acollida del PDI</b>	PR-SRH-035	Convocatòria d'oferta pública de PDI	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-036	Procés selectiu	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-038	Nomenament de funcionaris	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-039	Contractació de PDI laboral	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-040	Modificació de contractació de PDI laboral	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-GJ-001	Recurs administratiu	Tècnic Gabinet tècnic de Gerència- organització i processos
		PR-SRH-007	Gestió del carnet de la URV	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-071	Permís de treball i residència	Responsable de qualitat de l'SRH
	<b>Gestió dels recursos docents: Gestió de la Seguretat Social</b>	PR-SRH-010	Incapacitat temporal	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-046	Pluriocupació	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-081	Afiliació a la Seguretat social	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-082	Cotització	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-083	Maternitat i paternitat	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-084	Deduccions per incapacitat temporal	Responsable de qualitat de l'SRH
	<b>Gestió dels recursos docents: Gestió de la formació del PDI</b>	PR-ICE-001	Formació del PDI	Tècnic de suport de l'ICE
	<b>Gestió dels recursos docents: Gestió de la salut</b>	PR-SRH-086	Accidents de treball	Responsable de qualitat de l'SRH
	<b>Gestió dels recursos docents: Avaluació i promoció del PDI</b>	PR-SRH-055	Enquestes de satisfacció de l'alumnat	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-056	Avaluació PDI trams de docència	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-057	Avaluació PDI trams de recerca	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-058	Avaluació PDI trams de gestió	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-059	Avaluació per a la renovació del professorat lector	Responsable de qualitat de l'SRH

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos de suport	Categoria	Procés	Nom del procés	Responsable
		PR-SRH-060	Acreditacions PDI	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-061	Promoció PDI	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-062	Comissió avaluació col·lectiu docent i investigador	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-064	Gestió professorat distingit o emèrit	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-072	Investigació actiu, avaluació (SRH)	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-075	Pacte de dedicació	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-GJ-001	Recurs administratiu	Tècnic Gabinet tècnic de Gerència- organització i processos
	<b>Gestió dels recursos docents: Gestió de nòmines</b>	PR-SRH-076	Nòmina	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-077	Bestreta	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-078	Retencions judicials	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-079	Càlcul i consolidació IRPF	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-089	Gestió URV solidària	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-111	Pagament i justificació IRPF	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-112	Rectificacions IRPF	Responsable de qualitat de l'SRH
	<b>Gestió dels recursos docents: Gestió del pla de pensions</b>	PR-SRH-087	Gestió del pla de pensions	Responsable de qualitat de l'SRH
	<b>Gestió dels recursos docents: Difusió</b>	PR-SRH-097	Difusió interna	Responsable de qualitat de l'SRH
	<b>Gestió dels recursos docents: Vida laboral PDI</b>	PR-SRH-042	Reducció docent per realització de tesi doctoral	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-044	Reconeixement de serveis previs	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-045	Permisos, períodes sabàtics i situacions administratives del PDI	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-047	Triennis	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-048	Cessaments	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-049	Pla de jubilacions	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-050	Càrrecs i dimensionament de càrrecs de postgrau	Responsable de qualitat de l'SRH
PR-SRH-051		Encàrrecs de Rector/prestacions de serveis (ER/PS)	Responsable de qualitat de l'SRH	
PR-SRH-052		Certificacions	Responsable de qualitat de l'SRH	
PR-SRH-053	Transformació de places de TEU a TU i COLP a AGREG	Responsable de qualitat de l'SRH		
PR-SRH-054	Comissions de servei	Responsable de qualitat de l'SRH		



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos de suport	Categoria	Procés	Nom del procés	Responsable
		PR-SRH-063	Investigador actiu, Gestió econòmica	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-SRH-066	Venia docendi	Responsable de qualitat de l'SRH
		PR-GJ-001	Recurs administratiu	Tècnic Gabinet tècnic de Gerència- organització i processos

#### 4.4. Estructura documental

##### 4.4.1. Documentació del SIGQ

Els documents que formen el SIGQ són:

- ▣ La política i objectius de qualitat.
- ▣ El manual de qualitat.
- ▣ Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, incloent el seu diagrama de flux.
- ▣ Registres i plantilles, si escau, de cada procés.
- ▣ Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat, si escau
- ▣ Quadre de comandament.
- ▣ Graella de seguiment dels objectius de qualitat.
- ▣ Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

El procés PR-FEE-016 "Control documental i registres" descriu, entre altres, les activitats per a elaborar, revisar, aprovar, controlar i distribuir els documents del SIGQ, ja siguin d'origen intern o extern.

A la fitxa de procés s'especifica el propietari del procés. Així mateix el codi conté l'acrònim de la unitat propietària.

És en la "IT-GQ-003-Compartir documents amb altres SGQ's" on s'especifica les accions que s'han de seguir per tal d'enllaçar els processos propietat d'altres unitats. Els documents a compartir estan ubicats en un espai de treball comú en xarxa URV.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, aquesta està disponible a la web de la FEE dins de l'apartat de Qualitat <http://www.fee.urv.cat/activitat/qualitat/sigq.html>

##### 4.4.2. Control dels registres

Els registres són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.

El procés PR-FEE-016 "Control documental i registres" descriu les activitats per al control, conservació i eliminació dels registres del SIGQ.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació exacta. En cas que s'hagi de publicar, també es fa constar en la fitxa del procés.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, la FEE posa a disposició de les diferents unitats/usuaris un servidor corporatiu que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest servidor està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els usuaris es comprometen a utilitzar aquest servidor quan es gestionen dades que pertanyen a algun dels processos del SIGQ.

Per reduir el risc de pèrdua d'informació, cada hora, durant la jornada laboral, de dilluns a divendres, es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquest servidor que han estat modificats. Addicionalment, una vegada al mes, es fa una còpia de seguretat de tota la informació que conté el servidor que es guarda durant un any.

Per augmentar la disponibilitat de la informació el servidor utilitza discs redundants i es disposa de peces de recanvi. Si s'avaria un disc pot seguir treballant amb l'altre fins que es pugui canviar l'avariat.

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

## **4.5. Compromís de la direcció**

### **4.5.1. Compromís de la direcció de la URV**

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament del SIGQ a la FEE, en tant que suposa un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua de les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

### **4.5.2. Compromís de la direcció de la Facultat**

L'equip deganal de la FEE, i en particular el seu degà/na com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al SIGQ de la FEE, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar la FEE amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del degà/na en relació al SIGQ són:

- ✓ Potenciar la sensibilització de tot el PDI i PAS per aconseguir augmentar la satisfacció dels agents d'interès, promovent la millora contínua.
- ✓ Fer difusió de la política i objectius de qualitat, potenciant que els treballadors/es participin directament en la seva definició i la consecució.
- ✓ Revisar el SIGQ periòdicament per avaluar-ne la coherència, les millores introduïdes des de l'última revisió, les incidències detectades i la resolució que s'hi ha donat.
- ✓ Garantir que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris del SIGQ.
- ✓ Designar un/a Responsable del SIGQ.

## **4.6. Planificació del SIGQ**

### **4.6.1. Política de Qualitat**



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

La FEE vol esdevenir una Facultat de referència, tant a nivell nacional com internacional, reconeguda per la seva docència, pels seus projectes d'investigació i per la difusió dels resultats de recerca, en els àmbits de l'economia i l'empresa. Al mateix temps, pretén formar professionals altament qualificats/des i contribuir en l'avenç del coneixement i de la seva transferència a la societat. En el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, la FEE vol ser una organització oberta als intercanvis i a la mobilitat, flexible, i orientada a la innovació i al servei als usuaris/àries.

La política de qualitat del SIGQ resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals de la FEE. L'equip deganal 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.

El procés PR-FEE-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar la [política de qualitat](#).

#### **4.6.2. Objectius de qualitat**

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

L'equip deganal assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat.

El procés PR-FEE-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar els objectius de qualitat.

#### **4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ**

S'ha definit el procés PR-FEE-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ", que té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SIGQ per part de l'equip deganal. El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SIGQ i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 4.7. Comunicació

La FEE disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, facebook, telèfon, bústia electrònica de queixes, suggeriments i felicitacions, visites presencials), amb els objectius següents:

- Oferir informació
- Atendre i resoldre queixes, suggeriments i felicitacions.

<b>Telèfon</b>	Facultat d'Economia i Empresa: 977 75 98 01 Estudis d'ADE a Tortosa: 977 46 40 00
<b>Pàgina web</b>	<a href="http://www.fee.urv.cat/">http://www.fee.urv.cat/</a>
<b>Correu electrònic</b>	<a href="mailto:webfee@urv.cat">webfee@urv.cat</a>
<b>Correu postal</b>	<b>Facultat d'Economia i Empresa:</b> Avinguda Universitat, 1 43204 Reus  <b>Estudis d'ADE a Tortosa:</b> Campus Terres de l'Ebre Avinguda Remolins, 13-15 43500 Tortosa
<b>Bústia electrònica de queixes, suggeriments i felicitacions</b>	Ubicada a la pàgina principal de la web de la FEE. Apartat Contacte: Queixes, suggeriments i/o felicitacions.
<b>Facebook</b>	<a href="https://www.facebook.com/EconomiaEmpresaURV">https://www.facebook.com/EconomiaEmpresaURV</a>

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- **Reunions de seguiment:** l'equip deganal es reuneix setmanalment.
- **Comunicats via correu electrònic**
- **Apartat de Qualitat de la web:** difon informació relativa a tots els processos relacionats amb la qualitat de la FEE.

## 4.8. Gestió dels recursos

La Direcció de la Facultat ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris/àries.

### 4.8.1. Recursos humans

L'equip deganal s'assegura que totes les persones que integren la FEE i que participen activament en 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.

Els col·lectius que integren el personal de la Facultat són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública.
- **Personal d'administració i serveis (PAS).** El PAS s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS funcionari es regeix per les normes





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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, aprovat en Consell de Govern, 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.

Per a tots els serveis i unitats de la URV, s'han establert una sèrie de processos transversals, els quals abasten la captació i selecció del personal; la gestió dels recursos humans, i la seva avaluació, promoció i reconeixement.

Aquests processos, que formen part del SIGQ, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans.

#### **4.8.2. Formació**

A fi de capacitar el 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 URV estableix anualment un Pla de Formació, d'acord amb les necessitats 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, en el cas del PAS, i des de l'Institut de Ciències de l'Educació, en el cas del PDI.

#### **4.8.3. 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 d'estudiants i personal. Vetllarà, també, 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/es

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 per Consell de Govern.



#### **4.8.4 Infraestructures**

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és el servei responsable de mantenir totes les infraestructures. L'SRM compleix dues funcions bàsiques: l'execució d'obres noves o de rehabilitació, directament o fent-ne seguiment, i el manteniment del parc immobiliari, tant en l'obra civil com en les instal·lacions. Així, doncs, redacta projectes i en supervisa d'externs, fa el seguiment dels planejaments municipals que afecten la URV, prepara la documentació i tramita davant les administracions la sol·licitud de llicències d'obres i tota mena d'autoritzacions.

L'SRM estableix a cada campus un interlocutor/a per al manteniment de les instal·lacions. L'àrea de manteniment del campus Bellissens s'encarrega de resoldre, a petició dels usuaris/àries, les anomalies i el mal funcionament de les instal·lacions i els serveis, així com petites reparacions d'obra civil i edificació.

En el document "Manual Integral Gestió d'Edificis" s'explica com s'efectua el manteniment preventiu i correctiu de les infraestructures.

El responsable d'organització i recursos de la FEE vetlla pel manteniment de les seves infraestructures i gestiona les incidències que es produeixen.

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es comuniquen a través de l'aplicació informàtica Gestió d'Incidències de Manteniment (GIM), pròpia de la FEE. Aquesta aplicació està disponible al web i hi poden accedir el PAS i el PDI de la FEE. Les incidències queden registrades, automàticament, amb un número de referència i es genera un correu electrònic que rep el tècnic/a auxiliar de coordinació de la FEE, el tècnic/a multimèdia, el degà/na de la FEE i el/la responsable d'organització i recursos de la FEE. El tècnic/a auxiliar de coordinació de la FEE analitza les incidències rebudes i en funció de la tipologia o bé ho resol el tècnic/a de manteniment de campus o es deriva a l'aplicació de gestió d'incidències d'infraestructures de la URV i es procedeix d'acord al procés PR-SRM-001 "Incidències gestió integral d'edificis". El tècnic/a auxiliar de coordinació de la FEE registra el tancament de tota incidència a través de l'aplicació informàtica GIM.

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 elements següents:

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris/àries 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 de titularitat de la Universitat que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, CRAI, 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC) té la missió de gestionar els sistemes d'informació, la infraestructura i els serveis de comunicacions de la URV, donar suport tècnic per desenvolupar aplicacions i optimitzar la inversió en tecnologia, administrant de manera adequada els riscos i les oportunitats associades a les TIC. És la unitat que atén les necessitats que té la URV en la utilització de les tecnologies de la informació. Així, dissenya i manté tota la infraestructura de comunicacions, protegint-la davant qualsevol perill informàtic, coordina tot allò referent al correu electrònic i executa programes com la Xarxa Oberta i l'accés remot als recursos electrònics, que faciliten el treball virtual.

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 Informàtic i TIC 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 cinc anys. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el Centre d'Atenció d'Usuaris (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-ne el seu bon funcionament, es té contractat el servei per al manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.

Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés PR-SRITIC-001 "Incidències informàtiques".

Periòdicament s'avaluen les incidències succeïdes en l'àmbit de les infraestructures d'acord al procés PR-FEE-03 "Seguiment i millora de titulacions".

#### **4.8.5. Adquisició de béns i serveis**

La URV, i per extensió la FEE, adquireix béns i serveis seguint allò que s'estableix a la normativa vigent de contractació pública.

Els procediments de compra a seguir segons la quantia i la relació de proveïdors homologats de la URV es troben a la intranet, en els apartats:

"Oficina de Contractació"

<http://intranet.urv.cat:8081/continguts/contractacio>

"Compres"

<http://intranet.urv.cat:8081/continguts/contractacio/compres/1-Portada/Inici.html>

La FEE realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PR-FEE-017 "Gestió dels recursos materials i serveis (centre)" i el procés PR-FEE-018 "Gestió dels recursos materials i serveis (URV)", i s'avaluen els resultats en el procés PR-FEE-03 "Seguiment i millora de titulacions".



#### **4.9. Desenvolupament de l'ensenyament**

La FEE disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques externes, la mobilitat, el Treball de Fi de Grau i de Màster, i l'orientació a l'estudiant, que tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

La FEE disposa de mecanismes per a realitzar la programació anual de les assignatures tant des del punt de vista organitzatiu (calendaris, itineraris, grups d'activitat i horaris) com des del punt de vista docent (guies docents i plans de treball).

La FEE garanteix la informació als agents d'interès sobre les normatives i altres disposicions que afecten als estudiants amb la seva publicació a l'apartat de qualitat de la web de la FEE així com sobre la informació acadèmica necessària per al desenvolupament de la titulació.

#### **4.10. Seguiment i millora contínua**

La FEE planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per registrar la conformitat del servei prestat i assegurar l'eficàcia del SIGQ i la seva millora contínua.

La FEE garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats del seguiment de les titulacions i del SIGQ per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat de l'ensenyament.

Amb aquest objectiu s'estableix un sistema d'indicadors que constitueixen una eina i una font d'informació per al seguiment, revisió, millora contínua i rendició de comptes de les titulacions de la FEE i el seu SIGQ.

El sistema d'indicadors està suportat per un sistema informàtic, el Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SINIA) de la URV, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents, consistents i comparables entre diversos períodes de temps.

La FEE ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els agents d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels agents d'interès pel que fa al compliment dels seus requisits, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme. La gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions queda definida en el procés PR-FEE-015 "Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions".



#### **4.11. Informació pública i rendició de comptes**

A cadascun dels processos definits en el SIGQ s'especifica com es fa pública la informació i com es realitza el rendiment de comptes.

La rendició de comptes interna a la URV es realitza presentant els informes i/o resultats de cada un dels processos que conformen el SIGQ, als òrgans de govern i representació següents:

1. Junta de Facultat
2. Consell de Govern i les seves comissions delegades
3. Claustre de la Universitat
4. Consell Social

A totes hi ha representació de professorat, estudiants i PAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

La FEE publica els informes de seguiment de titulacions, altres informes sobre diferents processos (Mobilitat, Pràctiques, PAT, TFG/TFM, etc.) i els principals indicadors de seguiment a l'apartat de Qualitat de la seva pàgina web. Així, la informació està disponible per a tots els agents implicats, tant interns com externs a la Universitat, i per al públic en general.

Per a la rendició de comptes externa, la FEE facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins la web de la Facultat. En aquest espai es pot trobar: la Política de Qualitat de la FEE, el Manual de Qualitat de la FEE, els processos que integren el SIGQ, les memòries verificades de les titulacions, els informes de seguiment dels ensenyaments que s'imparteixen i del centre, els indicadors de seguiment dels ensenyaments, els informes de rendiment acadèmic, els informes de TFG/TFM, les memòries de Pràctiques Externes i Borsa de Treball, de mobilitat dels estudiants, l'informe del PAT, l'informe de Queixes, suggeriment i felicitacions i les enquestes de satisfacció.



## Annex 1. Correspondència entre les directrius del programa AUDIT i la documentació del SIGQ

**Directriu 0.** Aspectes generals del SIGQ  
**Directriu 1.** Política i Objectius de Qualitat  
**Directriu 2.** Disseny de l'oferta formativa  
**Directriu 3.** Desenvolupament de l'ensenyament

**Directriu 4.** Personal acadèmic i de suport a la docència  
**Directriu 5.** Serveis i recursos materials  
**Directriu 6.** Resultats de la formació  
**Directriu 7.** Informació pública

	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat		X						
Planificació de titulacions			X					
Aprovació interna de titulacions			X					
Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions			X					
Seguiment i millora de titulacions			X	X			X	
Modificació de titulacions			X					
Suspensió de titulacions			X					
Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus				X				
Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris				X				
Execució de la matrícula				X				
Planificació i organització de la matrícula				X				
Difusió de la informació als estudiants				X				
Avaluació de la satisfacció de l'usuari/ària				X				
Orientació a l'estudiant				X				
Orientació professional				X				
Gestió del treball de fi de grau/tr treball de fi de màster				X				
Desenvolupament de l'ensenyament				X				
Gestió dels estudiants entrants				X				
Gestió dels estudiants sortints				X				
Gestió de les pràctiques externes curriculars				X				
Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions				X				
Manteniment plantilles i planificació docent					X			



# MANUAL DE QUALITAT DEL SIGQ DE LA FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Gestió dels recursos docents					X			
Selecció, contractació i acollida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Avaluació i Promoció PDI					X			
Gestió de nòmnes					X			
Gestió de la Seguretat Social					X			
Gestió de la Salut					X			
Gestió del Pla de Pensions					X			
Difusió					X			
Gestió de la formació del PDI					X			
Gestió dels recursos materials i serveis (centre)						X		
Gestió dels recursos materials i serveis (URV)						X		
Incidències gestió integral d'edificis						X		
Incidències informàtiques						X		
Acreditació de titulacions							X	
Publicació d'informació sobre titulacions								X
Control documental i registres	X							
Definició, revisió i millora del SIGQ	X							



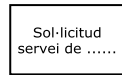
Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Annex 2.  
símbols dels  
flux

**SÍMBOLS**



Inici /fi del procés/connector



Activitat manual



Decisió



Interacció amb una aplicació  
informàtica



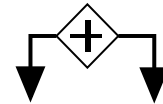
Registre del procés



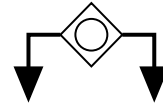
Procés



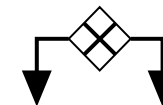
Arxiu de documentació



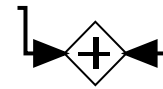
Flux paral·lel: a partir del símbol el flux ha de continuar per totes les activitats posteriors.



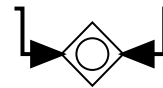
Flux no paral·lel: el flux pot seguir per una o varies de les activitats posteriors (no és obligatori per totes)



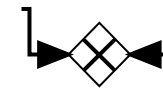
Flux no paral·lel exclusiu: el flux pot seguir per una de les activitats posteriors.



Flux paral·lel: totes les activitats anteriors a aquest símbol han d'executar-se.



Flux no paral·lel: no és necessari que totes les activitats anteriors s'executin.



Flux no paral·lel exclusiu: s'executaran les activitats d'una sola rama de la bifurcació.

Llegenda de  
diagrames de