



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

# **MANUAL DE QUALITAT DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT**

## **Facultat d'Infermeria**

<b>Històric de revisions</b>			
<b>VERSIÓ</b>	<b>DATA</b>	<b>APARTAT MODIFICAT</b>	<b>AUTOR DE LES MODIFICACIONS</b>
1.0	02/11/10	Versió Inicial	FI
2.0	17/12/15	Adequació del manual a la revisió del model intern de garantia de la qualitat de la docència a la URV.  Es substitueix el P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu pel procés PR-FI-003 de seguiment i millora de les titulacions, i s'incorporen dos nous processos: PR-FI-006 d'acreditació de titulacions, i PR-FI-008, de definició, revisió i millora del SIGQ.	FI, GTR
3.0	5/12/22	Revisió general de tot el document. Es modifiquen tots els apartats.	FI



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## ÍNDEX

<b>1. GENERALITATS</b>	<b>3</b>
1.1. Propòsit del Manual	3
1.2. Referents	3
<b>2. PRESENTACIÓ DEL CENTRE</b>	<b>4</b>
2.1. Web i xarxes socials	5
2.2. Reglament	5
<b>3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS</b>	<b>6</b>
3.1. Estructura organitzativa	6
3.2. Responsabilitats i funcions	6
<b>4. ESTRUCTURA DEL SIGQ</b>	<b>13</b>
4.1. Abast i exclusions	13
4.2. Enfocament cap als grups d'interès	13
4.3. Enfocament basat en processos	14
4.4. Estructura documental	19
4.5. Compromís de la direcció	20
4.6. Planificació del SIGQ	20
4.7. Comunicació	21
4.8. Gestió dels recursos	22
4.9. Desenvolupament de l'ensenyament	25
4.10. Seguiment i millora contínua	25
4.11. Informació pública i rendició de comptes	25
<b>Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT i la documentació del SIGQ</b>	<b>27</b>



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 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'Infermeria (en endavant FI).

El manual és el document bàsic per descriure el SIGQ de la FI i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i responsabilitats, i l'organització 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 FI. L'any 2010, AQU Catalunya va valorar positivament el disseny del SIGQ de la URV [Certificat núm. 0085/2010] en el que es basa el de centre.

### 1.2. Referents

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

- ▣ La política de qualitat de la URV
- ▣ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG) (ENQA).
- ▣ Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris.
- ▣ Resolució 7 de març de 2018 de la Secretaria General d'Universitats per la qual es dicten instruccions sobre el procediment per l'acreditació institucional de centres d'universitats públiques i privades.
- ▣ Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre per el que s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la Qualitat.
- ▣ Documents i directrius del programa AUDIT.
- ▣ Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials (AQU Catalunya).
- ▣ Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (AQU Catalunya).



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 2. PRESENTACIÓ DEL CENTRE

Els estudis d'Infermeria es van iniciar l'any 1981, amb la creació de l'Escola Universitària d'Infermeria Joan XXIII de Tarragona i l'Escola Universitària d'Infermeria Verge de la Cinta de Tortosa l'any 1983. Aquests centres estaven adscrits a la Universitat de Barcelona. Al 1991 l'Escola Universitària d'Infermeria Joan XXIII de Tarragona va ser integrada a la Universitat de Barcelona i al 1992, amb la creació de la Universitat Rovira i Virgili va ser traspasada amb la resta d'ensenyaments de la divisió de Tarragona a la URV. A més, al 1992, l'Escola Universitària Verge de la Cinta de Tortosa va passar a ser adscrita a la URV i l'any 2005 es va integrar a la Universitat Rovira i Virgili, al Campus Terres de l'Ebre. Posteriorment, el 2009, es va crear la nova seu del Baix Penedès que també forma part de la URV i on també s'imparteixen els estudis d'Infermeria. El curs 2022-23 la facultat compta amb una nova seu a Vilafranca del Penedès.

El març del 2012 es publica al DOGC núm. 6088/15-03-2012 l'Ordre ECO/57/2012 de 28 de febrer, per la qual s'autoritza el canvi de denominació de l'Escola Universitària d'Infermeria de la Universitat Rovira i Virgili, que passa a denominar-se Facultat d'Infermeria.

La Facultat d'Infermeria de la URV té quatre seus d'impartició:

<b>Campus Catalunya</b>
Avinguda Catalunya, 35
43002 Tarragona
Telf: +34 977 55 83 82
Fax: 977 29 94 87

<b>Campus Terres de l'Ebre</b>
Avinguda Remolins, 13-15
43500 Tortosa
Telf: + 34 977 46 40 00
Fax: 977 44 58 28

<b>Seu Baix Penedès</b>
Avinguda Palfuriana, 104
43880 Coma-ruga (El Vendrell)
Telf: + 34 977 297973
Fax: 977 683 882

<b>Seu de Vilafranca del Penedès</b>
Carrer Amàlia Soler, 29
08720 Vilafranca del Penedès
seuvilafranca@urv.cat
Telf: +34 977 55 87 30

La Facultat ha estat definida com una facultat de prestigi i de portes obertes arrelada a la província de Tarragona i des del curs 2022-23 al sud de la província de Barcelona, en la qual la relació entre la Facultat i el Departament d'Infermeria és modèlica, els dos organismes entenen que comparteixen objectius i en aquest sentit busquen solucions conjuntes per tal d'optimitzar resultats.

A més, existeix una bona cohesió entre el professorat, i aquesta cohesió facilita la interconnexió dels diferents programes docents i també contribueix a que les taxes de rendiment dels alumnes siguin bones.

En l'actualitat, els ensenyaments que s'imparteixen a la Facultat són els següents:



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- Grau en Infermeria al campus Catalunya, campus Terres de l'Ebre, seu del Baix Penedès i seu de Vilafranca del Penedès.
- Màster en Investigació en Ciències de la Infermeria.

Mitjançant l'Escola de Doctorat de la URV, es pot accedir al Doctorat en Infermeria i Salut.

## 2.1. Web i xarxes socials

Web de la Facultat d'Infermeria: <http://www.infermeria.urv.cat/>

Facebook: <https://facebook.com/URVinfermeria>

## 2.2. Reglament

La FI es regeix pel [Reglament de la Facultat d'Infermeria](#) i per l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

Per tot allò no previst en l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili 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; la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques; i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

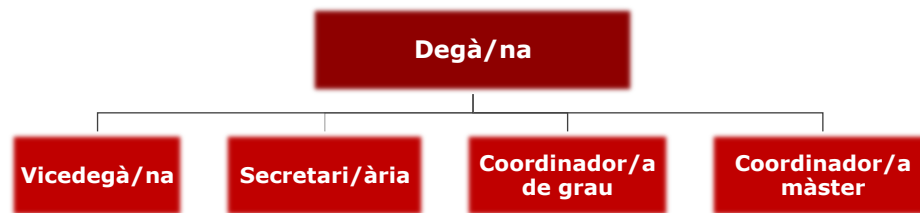


Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### 3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

#### 3.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de la Facultat d'Infermeria es descriu mitjançant l'organigrama següent:



#### 3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, la FI 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 12 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

L'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili defineix, per als centres, els òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i els òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, la FI, seguint el seu Reglament, ha creat comissions i grups de treball específics i el degà/na, ha designat diferents responsables/coordinadors/es d'acord amb els processos del SIGQ.

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

- **Junta de Facultat** (art. 39 de l'Estatut de la URV): És l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat.

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

- **Degà o degana** (art. 54 de l'Estatut de la URV): s'encarrega 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 Facultat, 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 amb dedicació a temps complet adscrit; exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis de la Facultat; informar periòdicament la Junta de Facultat sobre els temes i acords que s'hagin tractat en els òrgans col·legiats de govern i representació i altres òrgans o comissions que li siguin d'interès, 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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Vicedegà o vicedegana** (art. 56 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel rector/a a proposta del degà/na, exerceix les funcions que la aquest/a li encomana, i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.
- **Secretari o secretària** (art. 58 de l'Estatut de la URV): Nomenat pel rector/a a proposta del degà/na, és la persona responsable de la fe pública en l'àmbit de la Facultat i exerceix les funcions inherents al càrrec, d'acord amb la Llei de règim jurídic del sector públic.

**Coordinadors/es de grau** o de màster (art. 57 de l'Estatut de la URV): Nomenats/des pel rector/a, a proposta del degà/na, s'encarreguen, sota la direcció del degà/na, s'encarreguen de l'organització acadèmica de l'ensenyament, de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per al desenvolupament, i del seguiment de la qualitat docent i del pla de millora de l'ensenyament. Un mateix docent pot coordinar més d'un ensenyament i exercir altres funcions que el degà o degana li encomani.

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

- ✓ Verificar la planificació del SIGQ de la FI, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SIGQ, de la Política i els Objectius de la 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 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 als suggeriments, queixes i reclamacions 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 FI, 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

A continuació s'enumeren altres comissions creades a la Facultat:

<https://www.infermeria.urv.cat/ca/facultat/qui-som/comissionsdelegades/>

### d) Altres òrgans, càrrecs i responsables

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

- **Comissió Acadèmica de Màster:** Les seves funcions són assistir al coordinador/a de màster en les tasques de gestió; aprovar l'admissió dels estudiants que accedeixen al



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Màster; proposar al centre la resolució de les sol·licituds de reconeixement de crèdits; establir criteris d'avaluació i resoldre conflictes que poden sorgir; vetllar pel seguiment i millora contínua, i altres que li encomani el coordinador/a.

**d.2)** El/La degà/na, d'acord amb els processos del SIGQ, designarà els/les responsables següents:

- **Responsable del SIGQ.** Les seves funcions són:
  - ✓ Garantir la implantació, manteniment i revisió periòdica del SIGQ de la FI.
  - ✓ Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ de la FI.
  - ✓ 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 FI.
  
- **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 pel 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.

Altres figures d'interès de la Facultat són:

**Coordinador/s o coordinadors/res de pràctiques clíniques:** S'encarrega de la gestió de les pràctiques clíniques del seu ensenyament. Les seves funcions són:

- Vetllar per la qualitat de les pràctiques clíniques dels estudiants de la titulació de la FI.
- Cercar entitats col·laboradores per a la realització de les pràctiques clíniques.
- Mantenir les comunicacions amb les entitats col·laboradores en la realització de les pràctiques clíniques.
- Revisar les activitats de totes les ofertes de pràctiques clíniques que proposen les entitats col·laboradores.
- Revisar l'assignació de cada estudiant matriculat de pràctiques clíniques a un lloc de pràctiques.
- Gestionar la documentació necessària per la realització de les pràctiques clíniques
- Supervisar tot el procés de les pràctiques clíniques.
- Emplenar i signar les actes de pràctiques clíniques.
- Recollir i analitzar els resultats i fer propostes de millora.
- Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb les pràctiques clíniques.
- Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o la degana de la FI.





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

**Coordinador o coordinadora de mobilitat:** S'encarrega de gestionar els programes de mobilitat nacional i internacional a la FI. Les seves funcions són:

- Establir i promocionar relacions amb altres universitats o institucions d'educació superior.
- Coordinar els aspectes acadèmics de la mobilitat de la FI.
- Fer el seguiment acadèmic dels estudiants de mobilitat de la FI (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 FI.
- Recollir i analitzar els resultats i fer propostes de millora.
- 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 o la degana de la FI.

**Coordinador o coordinadora del Pla d'Acció Tutorial:** S'encarrega de gestionar l'orientació als estudiants del seu ensenyament i del desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) de la titulació. Les seves funcions són:

- Col·laborar en la definició i revisió del PAT de la FI junt a la resta de coordinadors de PAT del centre.
- Preparar i actualitzar tot el material relacionat amb el PAT junt a la resta de coordinadors de PAT del centre.
- Coordinar i col·laborar amb l'ICE en les accions d'orientació als tutors/es acadèmics.
- Autoritzar l'assignació a cada estudiant matriculat a la seva titulació d'un tutor.
- Gestionar, coordinar i difondre les accions incloses en el PAT.
- Coordinar i col·laborar amb l'Oficina de l'Estudiant en les accions d'orientació professional destinades als estudiants de la FI.
- Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
- Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del PAT.
- Informar a l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb l'orientació dels estudiants de la FI.
- Coordinar el pla d'abandonament de la Facultat.
- Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de la FI

**Coordinador o 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 seva titulació.
- Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFG i fer-ne difusió a la web de la FI i al campus virtual.
- Elaborar la guia docent del TFG del seu ensenyament de grau de la FI.
- Gestionar l'assignació de l'àmbit i de tutors i tutores del TFG dels estudiants.
- Establir el calendari del TFG.
- Informar els estudiants de tot allò referent a l'assignació d'àmbit, tutor o tutora, calendari, tribunals, horaris de defensa del TFG i qualsevol altra informació d'interès.
- Emplenar i signar les actes del TFG del seu ensenyament.
- Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
- Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFG.
- Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFG.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

**Coordinador o coordinadora 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 seva titulació.
- Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFM i fer-ne difusió a la web de la FI i al campus virtual.
- Elaborar la Guia Docent del TFM del seu ensenyament de màster de la FI.
- 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.
- 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 les actes del TFM de la seva titulació.
- Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
- Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFM.
- Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFM

**Responsable d'igualtat.** S'encarrega de les qüestions relacionades amb la igualtat de gènere i d'oportunitats al centre, tant en la docència com en la recerca. Les seves funcions són:

- Recollir i analitzar la informació rellevant en matèria d'igualtat del centre, tant en la recerca com en la docència
- Proposar accions i activitats de sensibilització sobre igualtat
- Promoure la formació, la recerca i la docència en matèria d'igualtat
- Fer un seguiment anual del pla d'igualtat de la URV
- Fer un informe anual sobre la situació en el si de la Facultat
- Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana de la FI

**Responsable de difusió i comunicació:** S'encarrega de la coordinació de la difusió i comunicació del centre. Les seves funcions són:

- Dissenyar, coordinar i supervisar les accions de difusió, imatge i comunicació del centre, tant en la docència com en la recerca, especialment en tasques de captació.
- Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana de la FI.

## **e) Subunitats de la FI i altres estructures i serveis de campus**

### **e.1) Oficina de Suport a la 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 el pla d'ordenació acadèmica (POA) dels ensenyaments adscrits.
- ✓ Elaboració de la Guia Docent i la memòria anual.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ 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 Pla Estratègic de Qualitat de la Facultat.
- ✓ Suport a la coordinació de mobilitat.
- ✓ Manteniment i actualització de la pàgina web.
- ✓ 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**

És la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a aquells tràmits administratius que afecten als expedients dels estudiants. Ofereix informació administrativa i acadèmica als estudiants i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència.

Campus Catalunya - <https://www.urv.cat/ca/universitat/estructura/gestio/suport-activitat/gestio-academica/secretaria-campus-catalunya/>

Campus Terres de l'Ebre - <https://www.campusebre.urv.cat/ca/serveis/>

Seu del Baix Penedès - <https://www.urv.cat/ca/vida-campus/campus/baix-penedes/secretaria/>

Seu de Vilafranca - <https://www.urv.cat/ca/vida-campus/campus/vilafranca/secretaria/>

## **e.3) Centre de Recursos per a l'Autoaprenentatge i la Investigació (CRAI)**

El CRAI (Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació) és un entorn comú amb tots els serveis universitaris de suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca relacionats amb la informació i les tecnologies de la informació (TIC) per a l'aprenentatge i el coneixement (TAC).



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Els usuaris són estudiants, docents i personal d'administració i serveis de la URV.

Al campus Catalunya, els seus fons bibliogràfics i recursos estan especialitzats en les matèries dels ensenyaments d'estudis Anglesos i Alemanys, Antropologia, Comunicació audiovisual, Dret, Geografia, Història, Historia de l'art, Infermeria, Filologia Catalana, Filologia Francesa, Filologies clàssiques, Lingüística, Llengua i literatura hispàniques (Filologia hispànica), Periodisme, Publicitat i relacions públiques, Relacions laborals i Treball Social.

Al campus Terres de l'Ebre, els fons bibliogràfics i recursos estan especialitzats en: Administració i Direcció d'Empreses, Educació Infantil i Primària i Infermeria.

A la seu Baix Penedès, els fons bibliogràfics i recursos estan especialitzats en: Educació Infantil i Infermeria.

A la seu de Vilafranca del Penedès, els fons bibliogràfics i recursos estan especialitzats en Infermeria.

Els professionals al teu servei són Bibliotecaris especialitzats, professionals de la informació, tècnics multimèdia i tècnics lingüístics.

Per a més informació: Consulteu la web: <http://www.urv.cat/crai>  
<https://www.crai.urv.cat/ca/serveis/>

#### **e.4) Oficina Logística de Campus**

És l'estructura encarregada de donar suport logístic als centres, departaments i altres unitats. Les funcions són:

- Gestió i administració dels espais, les instal·lacions i els serveis del campus
- Manteniment i adequació dels espais i les instal·lacions del campus
- Gestió de l'equipament informàtic, el software i els equips multimèdia del campus.

#### **e.5) Consergeria**

El servei de Consergeria dóna suport i informació als usuaris del centre, així com té cura de les instal·lacions.

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

#### **f.1) Gabinet de Programació i Qualitat**

El Gabinet de Programació i Qualitat dóna suport al procés d'implantació i seguiment del SIGQ a la Facultat, aportant la documentació genèrica del SIGQ, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. I conjuntament amb el Gabinet d'Estudis i Anàlisi de la informació aporta la informació necessària (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.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 4. ESTRUCTURA DEL SIGQ

Amb la implantació del SIGQ, la FI 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 i la mobilitat, 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.

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

- **Legalitat:** la FI 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 FI 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 SIGQ de la FI comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

Queda fora de l'abast del SIGQ els processos relacionats amb la gestió 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 (PAS).
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

Finalment, a cadascun dels processos definits en el SIGQ es detalla les vies de participació dels principals grups d'interès, com se'n mesura la satisfacció i com se'ls ret comptes.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

### 4.3. Enfocament basat en processos

La FI 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

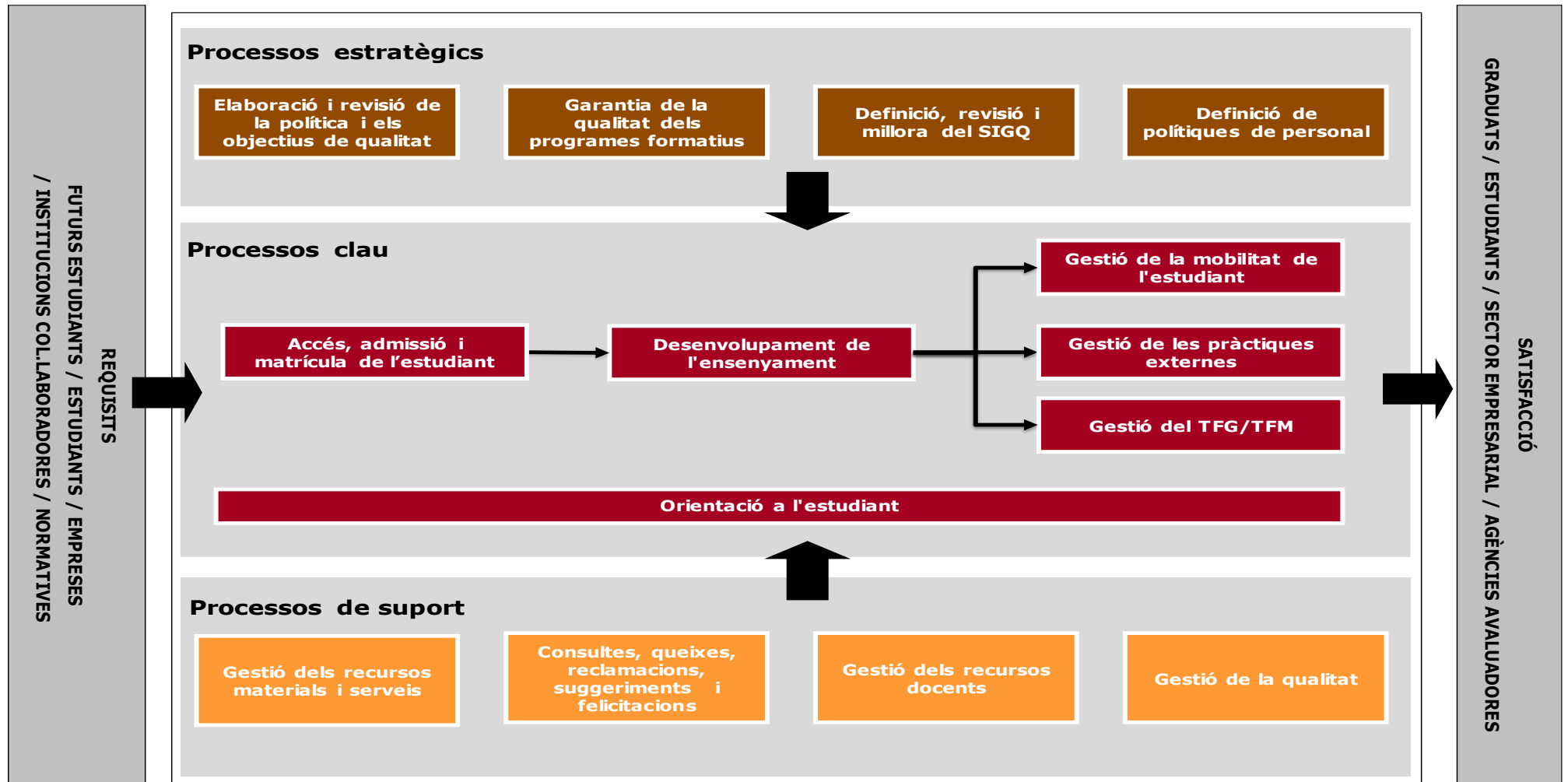
El SIGQ es descriu en aquest Manual i s'aplica als processos representats en el mapa de processos, el qual identifica els processos, en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre ells.

<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 FI 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.

El mapa de processos del SIGQ de la FI està conformat per processos dels quals la FI n'és la propietària i processos que són propietat d'altres unitats de la URV.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

<b>Processos estratègics</b>	<b>Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat</b>	PR-FI-001	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
	<b>Garantia de la qualitat dels programes formatius</b>	PR-FI-002	Planificació de titulacions
		PR-FI-003	Seguiment i millora de titulacions
		PR-FI-004	Modificació de titulacions
		PR-FI-005	Suspensió de titulacions
		PR-FI-006	Acreditació de titulacions
		PR-FI-007	Publicació d'informació sobre titulacions
		PR-GPQ-001	<i>Planificació del disseny de noves titulacions i valoració tècnica de les propostes</i>
PR-GPQ-002		<i>Programació i autorització d'implantació d'estudis</i>	
<b>Definició, revisió i millora del SIGQ</b>	PR-FI-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	
	<b>Definició de polítiques de personal</b>	PR-SRH-034	<i>Manteniment plantilles i planificació docent</i>
<b>Processos clau</b>	<b>Accés, admissió i matrícula de l'estudiant</b>	PR-FI-014	Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris
		PR-FI-020	Accés, captació i matriculació dels estudiants de graus
		PR-ADOC-001	<i>Planificació i organització de la matrícula</i>
		PR-SGA-003	<i>Execució de la matrícula</i>
		PR-SGA-001	<i>Difusió de la informació als estudiants</i>
		PR-ADOC-008	<i>Avaluació de la satisfacció de l'usuari</i>
	<b>Desenvolupament de l'ensenyament</b>	PR-FI-009	Desenvolupament de l'ensenyament
	<b>Gestió de la mobilitat de l'estudiant</b>	PR-ICENTER-001	<i>Gestió dels estudiants entrants</i>
		PR-ICENTER-002	<i>Gestió dels estudiants sortints</i>
	<b>Gestió de les pràctiques clíniques i externes</b>	PR-FI-010	Gestió de les pràctiques clíniques i externes
	<b>Orientació a l'estudiant</b>	PR-FI-013	Orientació a l'estudiant
PR-OUU-001		<i>Orientació professional</i>	
<b>Gestió del TFG/TFM</b>	PR-FI-019	Gestió del treball fi de grau / màster	
<b>Processos de suport</b>	<b>Gestió dels recursos materials i serveis</b>	PR-FI-017	Gestió dels recursos materials i serveis (FI)
		PR-SRM-001	<i>Incidències gestió integral d'edificis</i>
		PR-SRI-001	<i>Incidències informàtiques</i>
	<b>Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</b>	PR-FI-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
	<b>Gestió de la qualitat</b>	PR-FI-016	Control documental i registres
	<b>Gestió dels recursos docents</b>	PR-FI-021	Gestió dels recursos docents
<i>Selecció, contractació i acollida del PDI</i>			





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	PR-SRH-035	<i>Convocatòria d'oferta pública de PDI</i>
	PR-SRH-036	<i>Procés selectiu</i>
	PR-SRH-038	<i>Nomenament de funcionaris</i>
	PR-SRH-039	<i>Contractació de PDI laboral</i>
	PR-SRH-040	<i>Modificació de contractació de PDI laboral</i>
	PR-GJ-001	<i>Recurs administratiu</i>
	PR-SRH-007	<i>Gestió del carnet de la URV</i>
	PR-SRH-071	<i>Permís de treball i residència</i>
	<i>Gestió de la seguretat social</i>	
	PR-SRH-010	<i>Incapacitat temporal</i>
	PR-SRH-046	<i>Pluriocupació</i>
	PR-SRH-081	<i>Afiliació a la Seguretat social</i>
	PR-SRH-082	<i>Cotització</i>
	PR-SRH-083	<i>Maternitat i paternitat</i>
	PR-SRH-084	<i>Deduccions per incapacitat temporal</i>
	<i>Gestió de la formació del PDI</i>	
	PR-ICE-001	<i>Formació del PDI</i>
	<i>Gestió de la Salut</i>	
	PR-SRH-086	<i>Accidents de treball</i>
	<i>Avaluació i Promoció PDI</i>	
	PR-SRH-055	<i>Enquestes de satisfacció de l'alumnat</i>
	PR-SRH-056	<i>Avaluació PDI trams de docència</i>
	PR-SRH-057	<i>Avaluació PDI trams de recerca</i>
	PR-SRH-058	<i>Avaluació PDI trams de gestió</i>
	PR-SRH-059	<i>Avaluació per a la renovació del professorat lector</i>
	PR-SRH-060	<i>Acreditacions PDI</i>
	PR-SRH-061	<i>Promoció PDI</i>
	PR-SRH-062	<i>Comissió avaluació col·lectiu docent i investigador</i>
	PR-SRH-064	<i>Gestió professorat distingit o emèrit</i>
	PR-SRH-072	<i>Investigació actiu, avaluació (SRH)</i>
	PR-SRH-075	<i>Pacte de dedicació</i>
	PR-GJ-001	<i>Recurs administratiu</i>
	<i>Gestió de nòmines</i>	
	PR-SRH-076	<i>Nòmina</i>
	PR-SRH-077	<i>Bestreta</i>
	PR-SRH-078	<i>Retencions judicials</i>
	PR-SRH-079	<i>Càlcul i consolidació IRPF</i>
	PR-SRH-089	<i>Gestió URV solidaria</i>
	PR-SRH-111	<i>Pagament i justificació IRPF</i>
	PR-SRH-112	<i>Rectificacions IRPF</i>
	<i>Gestió del Pla de Pensions</i>	
	PR-SRH-087	<i>Gestió del pla de pensions</i>
	<i>Difusió</i>	
	PR-SRH-097	<i>Difusió interna</i>



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	<i>Vida laboral PDI</i>	
	PR-SRH-042	<i>Pla de Jubilacions</i>
	PR-SRH-043	<i>Resolució de compatibilitats</i>
	PR-SRH-044	<i>Reconeixement de serveis previs</i>
	PR-SRH-045	<i>Permisos, períodes sabàtics i situacions administratives del PDI</i>
	PR-SRH-047	<i>Triennis</i>
	PR-SRH-048	<i>Cessaments</i>
	PR-SRH-049	<i>Pla de jubilacions</i>
	PR-SRH-050	<i>Càrrecs i dimensionament de càrrecs de postgrau</i>
	PR-SRH-051	<i>Encàrrecs de Rector/prestacions de serveis (ER/PS)</i>
	PR-SRH-052	<i>Certificacions</i>
	PR-SRH-053	<i>Transformació de places de TEU a TU i COLP a AGREG</i>
	PR-SRH-054	<i>Comissions de servei</i>
	PR-SRH-063	<i>Investigador actiu, Gestió econòmica</i>
	PR-SRH-066	<i>Venia docent</i>
PR-GJ-001	<i>Recurs administratiu</i>	



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 4.4. Estructura documental

### 4.4.1 Documentació del SIGQ

Els documents que formen el SIGQ són:

- ▢ La política 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, si escau, el seu diagrama de flux i els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament (formularis, registres, models d'enquestes, etc...).
- ▢ Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- ▢ Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

El procés PR-FI-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 seu propietari. Així mateix, el codi del procés conté l'acrònim de la unitat propietària.

És en la "IT-GQ-003-Compartir documents amb altres SIGQ'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 FI dins de l'apartat de Qualitat (<http://www.infermeria.urv.cat/ca/qualitat/>).

### 4.4.2. Control dels registres

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

El procés PR-FI-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.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, la URV posa a disposició de les de la FI servidor comú que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest servidor comú està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els usuaris es comprometen a utilitzar aquest servidor comú quan es gestionen dades d'interès general de la FI.

Per reduir el risc de pèrdua d'informació es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquest servidor comú.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

La URV i la FI 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 dels SIGQ als centres docents, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que 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 FI

L'equip deganal de la FI, 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 FI, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar la FI amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del/de la 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 de qualitat i dels objectius de qualitat, potenciant que els treballadors 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

La FI vol esdevenir un centre de referència al nostre territori, mitjançant la innovació docent, l'excel·lència en la recerca i la integració entre docència i recerca. Alhora també vol ser una institució amb projecció internacional, amb fortes relacions de col·laboració amb altres institucions, universitats, especialment dins de l'Espai Europeu d'Educació Superior i, finalment, també vol esdevenir un referent capaç de retornar a la societat allò que n'ha rebut.

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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El procés PR-FI-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 de la FI assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat.

El procés PR-FI-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-FI-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ", que té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SIGQ.

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.

### 4.7. Comunicació

La FI disposa de diversos canals de comunicació (web, facebook, telèfon, bústia de suggeriments electrònica, visites presencials), amb els objectius següents:

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

<b>Telèfons</b>	Campus Catalunya - 977558382 Campus Terres de l'Ebre - 977464000 Seu Baix Penedès - 977 297973 Seu Vilafranca del Penedès - 977558730
<b>Pàgina web</b>	<a href="https://www.infermeria.urv.cat/ca/">https://www.infermeria.urv.cat/ca/</a>
<b>Correu postal</b>	Campus Catalunya - Avinguda Catalunya, 35 43002 Tarragona Campus Terres de l'Ebre - Avinguda Remolins, 13-15 43500 Tarragona Seu Baix Penedès - Avinguda Palfuriana, 104 43880 Coma-Ruga (El Vendrell) Seu Vilafranca del Penedès - Carrer Amàlia Soler, 29 08720 Vilafranca del Penedès
<b>Bústia de suggeriments</b>	<a href="https://www.infermeria.urv.cat/ca/contacte/">https://www.infermeria.urv.cat/ca/contacte/</a>
<b>Facebook</b>	<a href="https://www.facebook.com/URVinfermeria">https://www.facebook.com/URVinfermeria</a>



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- Reunions de seguiment
- Comunicats via correu electrònic

### 4.8. Gestió dels recursos

L'equip deganal de la FI ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris.

#### 4.8.1. Recursos humans

L'equip deganal de la FI s'assegura que totes les persones que integren la FI 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 FI són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI 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 PDI funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal docent i investigador laboral de les universitats públiques catalanes.
- **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 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, 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 de la FI, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans, en endavant SRH.

#### 4.8.2. Formació

A fi de capacitar el 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, on s'estableix la manera en què la FI dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Aquest Pla de formació és revisat i avaluat per verificar l'eficàcia de les accions formatives



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

segons els processos corresponents de planificació i seguiment de la formació. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos, 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**

L'equip deganal de la FI 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 tant pel que fa a la seva capacitat com pel que fa a l'estat de les instal·lacions, de l'equipament docent i la neteja.

Formen part de l'ambient de treball, els aspectes següents:

- ✓ La prevenció de riscos laborals
- ✓ La salut dels treballadors

Ambdós aspectes es gestionen des de l'Oficina de Prevenció de la URV, prenent com a document marc el Manual de Gestió de la Prevenció de Riscos de la URV.

#### **4.8.4 Gestió de recursos materials (infraestructures i serveis)**

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és la unitat responsable de les infraestructures (edificis i campus) i dels serveis generals contractats per la URV. Així doncs, per un costat, gestiona la construcció i /o remodelació dels edificis i instal·lacions generals de la URV i per l'altre, s'encarrega dels plecs de les licitacions i de fer el control i seguiment dels serveis un cop licitats. Els principals serveis generals són: subministraments (aigua, electricitat i gas ), manteniment d'instal·lacions, neteja, vigilància, sistemes de seguretat, jardineria, manteniment d'obra civil, aparells elevadors i control de plagues.

Per portar a terme aquesta tasca, el SRM estableix un responsables per a cada servei licitat, i que té una visió global del serveis en el conjunt de la URV i un responsable per a cada campus/edifici com interlocutor del SRM per a tots els serveis contractats a nivells local i per atendre les especificitats de cada edifici/campus i els seus usuaris. Cada conjunt sigui de infraestructures o de serveis té el seu sistema de gestió d'incidències, que abasta totes les possibles incidències.

El/la degà/na del centre 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 tramiten segons el descrit al procés PR-SRM-001 "Incidències gestió integral d'edificis".

La infraestructura informàtica i de comunicacions agrupa tots els elements i tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de la informació en el marc de la URV. Les TIC inclouen els següents elements:

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat de la URV o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, plataforma del



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

campus virtual, 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".

- 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, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privat 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.

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, regula les condicions d'ús de les TIC que la URV posa a disposició del seu personal.

La URV disposa del Programa de renovació d'equipament informàtic (PREI) que preveu la renovació dels equips cada quatre 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 anomenat CAU, que depèn del SRITIC.

En relació al programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, i per tal d'assegurar-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".

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

La Universitat Rovira i Virgili, i per extensió la FI, 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://tramits.urv.cat:82/continguts/contractacio/contractacio/1-Portada/Inici.html>

"Compres"

<http://tramits.urv.cat:82/continguts/contractacio/compres/1-Portada/Inici.html>

La Facultat realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PR-FI-017 "Gestió dels recursos materials i serveis (centre)", i s'avaluen els resultats en el procés PR-FI-003 "Seguiment i millora de titulacions".





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

#### 4.9. Desenvolupament de l'ensenyament

La FI 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 FI també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les regulacions i acords que afecten als estudiants: reglament, normatives, normes d'ús de les instal·lacions, calendaris acadèmics, horaris, etc..

#### 4.10. Seguiment i millora contínua

La FI planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per assegurar l'eficàcia del SIGQ i la seva millora contínua.

La FI 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 FI 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 FI 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/o felicitacions queda definida en el procés PR-FI-015 "Consultes, queixes, reclamacions, 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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

A totes hi ha representació de professors, 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 FI publica els informes de seguiment de titulacions 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 FI facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins la web. En aquest espai es pot trobar: la Política de Qualitat, el Manual de Qualitat, els processos que integren el SIGQ, les memòries verificades de les titulacions, els informes de seguiment de les titulacions i del centre amb els resultats de les enquestes de satisfacció inclosos, els indicadors de seguiment dels ensenyaments que s'hi imparteixen, entre d'altres.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT1 i la documentació del SIGQ

Processos	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				X				

<sup>1</sup> PROGRAMA AUDIT. Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària. Document 02. V. 3.0-14/06/10



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

# MANUAL DE QUALITAT

## FACULTAT D'INFERMERIA

Revisió: 3.0

Data: Desembre 2022

Pàgina: 28 de 29

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Orientació a l'estudiant				X				
Orientació professional				X				
Gestió del treball de fi de grau/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			
Gestió dels recursos docents					X			
Selecció, contractació i acollida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Avaluació i Promoció PDI					X			
Gestió de nòmines					X			
Gestió de la Seguretat Social					X			
Gestió de la Salut					X			
Gestió del Pla de Pensions					X			
Difusió					X			



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

# MANUAL DE QUALITAT

## FACULTAT D'INFERMERIA

Revisió: 3.0

Data: Desembre 2022

Pàgina: 29 de 29

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Gestió de la formació del PDI					X			
Gestió dels recursos materials i serveis (FI)						X		
Gestió dels recursos materials i serveis (URV)						X		
Incidències gestió integral d'edificis						X		
Incidències informàtiques						X		
Accreditació de titulacions							X	
Publicació d'informació sobre titulacions								X
Control documental i registres	X							
Definició, revisió i millora del SIGQ	X							

**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