



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)

CURSOS

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	---	---

Aquest Informe de revisió del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) dels cursos 2021-22 i 2022-23 ha estat presentat i validat a la Comissió de Qualitat del dia 9 de juliol de 2024 i aprovat a la Junta de Facultat del dia 11 de juliol de 2024, d'acord amb el que estableix el procés "PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ" del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat.



Tarragona, 11 de juliol de 2024

Antonio Nomdedeu Rull
Degà



Marta Serrano Coll
Responsable del SIGQ

ÍNDEX

LLISTAT D'ACRÒNIMS	5
1. INTRODUCCIÓ	7
2. LA GARANTIA DE LA QUALITAT A LA FACULTAT DE LLETRES	8
2.1. Certificació i acreditació institucional de l'FLL	8
2.2. Estructura documental del SIGQ de l'FLL	9
2.3. Calendari d'accions vinculades al SIGQ.....	11
2.4. Informació pública de Qualitat.....	13
2.5. Principals eines de gestió del SIGQ.....	14
2.5.1. Quadre d'objectius i accions	14
2.5.2. Quadre de comandament	16
2.5.3. Informe de Seguiment del SIGQ	17
3. POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE LLETRES	18
3.1. Revisió de la Política i dels Objectius de qualitat	18
3.2. Seguiment de l'acompliment de les accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2021-22 i 2022-23	21
3.3. Planificació de les accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2023-24	43
4. ÀREES DE MILLORA I RECOMANACIONS EN EL PROCÉS DE CERTIFICACIÓ DE LA IMPLANTACIÓ DEL SIGQ	51
4.1. Seguiment de les àrees i recomanacions d'AQU Catalunya	51
5. MANUAL DE QUALITAT I PROCESSOS DEL SIGQ	58
5.1. Revisió del Manual de Qualitat	58
5.2. Canvis en el mapa de processos del SIGQ	59
5.3. Fitxes dels processos que conformen el SIGQ	59
5.4. Fitxes de revisió dels processos que conformen el SIGQ.....	61
PR-FLL-001. Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	62
PR-FLL-002. Planificació de titulacions.....	64
PR-FLL-003. Seguiment i millora de titulacions	66
PR-FLL-004. Modificació de titulacions	68
PR-FLL-005. Suspensió de titulacions	70
PR-FLL-006. Acreditació de titulacions.....	72
PR-FLL-007. Publicació d'informació sobre titulacions	75



	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-008. Definició, revisió i millora del SIGQ	77
PR-FLL-009. Desenvolupament de l'ensenyament.....	80
PR-FLL-010. Gestió de les pràctiques externes curriculars	85
PR-FLL-013. Orientació a l'estudiant	88
PR-FLL-014. Definició del perfil d'ingrés, captació, admissió, matrícula i acollida dels estudiants de màster.....	92
PR-FLL-015. Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	94
PR-FLL-016. Control documental i registres.....	97
PR-FLL-017. Gestió dels recursos materials i serveis (centre).....	99
PR-FLL-019. Gestió del treball fi de grau / màster	101
PR-FLL-020. Definició del perfil d'ingrés, captació, matrícula i acollida dels estudiants de graus	104
PR-FLL-021. Gestió dels recursos docents.....	109
5.5. Anàlisi sobre l'acompliment dels indicadors dels processos del SIGQ	113

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

LLISTAT D'ACRÒNIMS

AQU Catalunya: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
 AQU AM-: Àrea de Millora establerta en l'Informe emès per AQU Catalunya
 AQU RE-: Recomanació establerta en l'Informe emès per AQU Catalunya
 CAE: Comitè d'Avaluació Externa d'AQU
 CAIP: Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes d'AQU
 CAMU: Comissió Acadèmica de Màsters Universitaris de l'FLL
 CG: Coordinador de Grau
 CM: Coordinador/a de Màster
 CP: Comissió de Promoció de la Facultat de Lletres
 CPAT: Coordinador del Pla d'Acció Tutorial de la Facultat de Lletres
 CQ: Comissió de Qualitat de la Facultat de Lletres
 CQRSF: Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
 CT: Competències Transversals (model de competències URV: B i C)
 ED: Equip Deganal de l'FLL
 FLL: Facultat de Lletres
 FP: Formació professional
 GCiM: Gabinet de Comunicació i Màrqueting de la URV
 GPQ: Gabinet de Programació i Qualitat de la URV
 GT FLL PLED: Grup de Treball de la Facultat de Lletres del Pla Estratègic de Docència de la URV
 ICE: Institut de Ciències de l'Educació de la URV
 ISC: Informe de Seguiment de Centre
 JdF: Junta de la Facultat de Lletres
 OFES: Oficina de l'Estudiant de la URV
 OSD: Oficina de Suport al Deganat de l'FLL
 PE: Pràctiques Acadèmiques Externes
 PAS: Personal d'Administració i Serveis
 PAT: Pla d'acció Tutorial
 PDI: Personal Docent i Investigador
 PEI: Pla Estratègic d'Internacionalització
 PLED: Pla Estratègic de Docència de la URV
 PR: procés
 RE: Responsable d'Ensenyament
 RP: Responsable de Procés
 RI: Responsable d'Igualtat
 RSIGQ: Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de l'FLL
 RT: Responsable de Titulació
 RUCT (acrònim en castellà): *Registro de Universidades, Centros y Títulos*
 SGA: Servei de Gestió Acadèmica de la URV
 SIGQ: Sistema Intern de Garantia de la Qualitat
 SREd: Servei de Recursos Educatius de la URV
 TFG: Treball de Fi de Grau

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	---	---

TFM: Treball de Fi de Màster

TOSD: Tècnic/a de l'Oficina de Suport al Deganat

TSQD: Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent

UI: Unitat d'Igualtat de la URV



URV: Universitat Rovira i Virgili

UTC: Unitat Tècnica de Gerència de la URV

VrE: Vicerectorat d'Estudiants

VR: Vicerectorat

VrE: Vicerectorat d'Estudiants

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



1. INTRODUCCIÓ

L'*Informe de revisió del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat* (en endavant, SIGQ), té com a objectiu identificar, de forma sistemàtica i planificada, les desviacions possibles de cadascun dels processos respecte al seu disseny i objectius inicials. També determina l'adequació i la interrelació de processos, la necessitat d'eliminar-ne, modificar-ne o de crear-ne de nous, l'eficiència i l'acompliment dels mateixos processos per aconseguir els seus objectius i la possible revisió de la Política i dels objectius de qualitat de la Facultat de Lletres (en endavant, FLL).

Els Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior estableixen que les polítiques i els processos són els pilars principals d'un sistema institucional coherent d'assegurament de la qualitat que forma un cicle de millora continuada i contribueix a la rendició de comptes de la institució.

Aquest és el primer Informe de revisió del SIGQ que es realitza a l'FLL com un document independent, atès que fins ara s'havia incorporat dins de l'Estàndard 3 dels Informes de seguiment de centre, que es realitza bianualment.

El o la Responsable del SIGQ (en endavant, RSIGQ) s'encarrega d'elaborar l'*Informe de revisió del SIGQ*, que es revisat per la Comissió de Qualitat de l'FLL, per ser finalment aprovat per Junta de Facultat de l'FLL.

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

2. LA GARANTIA DE LA QUALITAT A LA FACULTAT DE LLETRES

D'acord amb el compromís de transparència que s'exigeix a les institucions universitàries en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, les universitats han de disposar d'una política i d'un SIGQ formalment establerts i públicament disponibles.

La Universitat Rovira i Virgili (en endavant, URV) ha definit la seva política i estratègia en l'àmbit de la qualitat docent, així com les responsabilitats en l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments. Fa públic el seu compromís mitjançant la [política de qualitat](#). A la vegada, l'FLL s'ha dotat d'una [política de qualitat pròpia](#), alineada amb la de la URV.

En aquest context, l'FLL ha implementat i desplegat un SIGQ que garanteix la qualitat de les titulacions de grau i màster que coordina, així com la seva millora contínua. L'any 2010, en el marc del programa AUDIT, l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (en endavant, AQU Catalunya) va valorar positivament el disseny del SIGQ de l'FLL [[Certificat núm. 0091/2010](#)].



2.1. Certificació i acreditació institucional de l'FLL

L'any 2019, amb un sistema implantat madur i estable, i amb el bagatge de l'experiència adquirida, es va començar un procés de revisió estructural del SIGQ. Els objectius principals eren: 1) orientar el SIGQ a un enfocament global d'assegurament de la qualitat, 2) revisar que la seva estructura i funcionament fossin coherents amb els estàndards i directrius, i 3) aprofundir en l'obtenció de resultats satisfactoris en els àmbits d'actuació.

Per assolir aquesta fita, el curs 2019-20 es va iniciar un període de reflexió i d'introducció de millores, i durant el 2020-21 i 2021-22 es va treballar més intensament en la certificació i acreditació del centre. Durant el mes de juliol de 2021 es va entregar la documentació per tal que el CAE-SIGQ d'AQU Catalunya tingués eines per analitzar la informació relativa al SIGQ de l'FLL, fet que va culminar en la visita prèvia realitzada en data 1 d'octubre de 2021 i en la visita externa realitzada en dates 3, 9 i 10 de desembre de 2021.

La Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes d'AQU Catalunya (CAIP), en data 5 d'abril de 2022, va emetre un informe previ desfavorable. Concretament, el requeriment va ser: *Comprometre els estaments amb responsabilitats en la gestió del professorat (Govern de la URV, Departaments i Facultat) a l'abast del percentatge mínim de professorat doctor per a les titulacions de grau (50%) i de Màster (70%), que s'imparteixen a la Facultat, així com augmentar del percentatge de professorat permanent que imparteix docència.*

A tots els nivells, tant d'URV (vicerektorat i Gabinet de Programació i Qualitat, en endavant, GPQ) com de Facultat (equip deganal i departaments implicats en el

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

requeriment), es va treballar i es van mantenir diferents reunions d'anàlisi de la situació. Finalment, l'FLL en data 27 de juliol de 2022 va presentar les al·legacions pertinents a l'informe previ. En aquest document, es va contestar a gran part de les àrees de millora, de recomanacions i, especialment, al requeriment.

Un cop AQU Catalunya va rebre la documentació emesa per l'FLL i, després de revisar les evidències, es va emetre en data 30 de setembre de 2022 el [certificat l'informe de certificació favorable](#). En l'esmentat informe, AQU Catalunya va revisar dos resultats de dimensions: la 4. Personal acadèmic (resultat d'implantació parcial a implantació suficient), i la 6. Informació pública i rendiment de comptes (resultat d'implantació suficient a implantació avançada). Tot seguit, i seguint la normativa corresponent, es va lliurar el [certificat d'acreditació institucional](#) i l'[informe d'acreditació institucional](#). També, es van emetre els segells corresponents:



Figura 1. Segells de certificació i acreditació de l'FLL.



El 18 de gener de 2023 el *Consejo de Universidades* va estimar la sol·licitud i va declarar l'acreditació institucional de l'FLL i la seva inclusió al [RUCT](#). Com estableix el [Reial Decret 640/2021](#), tots els títols universitaris oficials que s'imparteixen a l'FLL van quedar acreditats per un període de sis anys.

2.2. Estructura documental del SIGQ de l'FLL

L'estructura documental del SIGQ de l'FLL, inclou:

1. Política i Objectius de qualitat. La [Política de qualitat de l'FLL](#) resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals de la Facultat. La primera versió es va aprovar el 2 de juliol de 2009, sent modificada per darrera vegada el 30 de març de 2023.

Els Objectius de qualitat, que s'inclouen dins de la Política 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. A la següent [imatge](#) es mostra els Objectius de qualitat de l'FLL i el seu alineament amb els Objectius de la URV:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT Alineació de la política i els objectius de la Facultat de Lletres amb la política i els objectius de qualitat de la URV						
<small> Aprobació Política de qualitat de la URV: Claustre universitari 14/7/2020 Aprobació i revisió Política de qualitat de l'FLL: Junta de Facultat 22/07/2020, 26/02/2021 i 30/03/2023 </small>						
Objectius de la Política de qualitat de la URV	Objectius de la Política de qualitat de la Facultat de Lletres					
	Ofereix una formació acadèmica de qualitat acreditada, igualitària, inclusiva i enfocada a les necessitats de la societat	Promou la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants	Promou la implantació de la recerca del professorat a la docència per a la millora dels programes formatius	Impulsar la internacionalització dels ensenyaments mitjançant la promoció de la mobilitat entrant i sortint dels membres de la comunitat universitària	Impulsar la societat del coneixement a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de promoció i divulgació i la relació amb l'ensenyament preuniversitari	Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, de forma sostenible, mitjançant la formació, la recerca i la transferència de coneixement, i promoure la relació de la Facultat amb el món empresarial
Disposar d'una oferta acadèmica de qualitat, adaptable i innovadora, que cobreixi tots els cicles d'ensenyament superior, així com d'una formació contínua que garanteixi als estudiants la formació al llarg de la vida	X			X	X	X
Obtenir l'acreditació de les titulacions i dels centres docents per al reconeixement nacional i internacional de la qualitat de la docència de la URV	X	X		X		
Maximitzar la satisfacció de la comunitat universitària, dels ocupadors i dels col·laboradors externs de la Universitat	X	X			X	X
Desplegar mecanismes per fomentar l'ocupabilitat dels estudiants, enfortint vincles amb els diferents agents del territori					X	X
Obtenir el reconeixement nacional i internacional de la qualitat de la docència i la recerca de la URV	X		X	X		X
Favorir la innovació en la docència i la recerca mitjançant una relació transversal i interdisciplinària	X	X	X	X	X	X
Incorporar el coneixement que es genera en l'àmbit de la recerca en els programes formatius per dotar de qualitat la docència i fer-la més atractiva i actual	X		X		X	
Atraure i retenir talent generant les condicions òptimes en tots els àmbits d'actuació de la Universitat			X			X
Desenvolupar projectes i accions per transferir el coneixement generat, facilitant la innovació de les empreses i el progrés de la societat					X	X
Establir principis ètics i bones pràctiques en el desenvolupament de l'activitat universitària	X		X			
Dotar d'eines a tots els col·lectius que formen part de la Universitat per a la internacionalització de la institució				X		
Incloure de manera efectiva la perspectiva de gènere en tots els entorns de la docència, la recerca i la gestió universitària	X					
Empoderar el personal de la Universitat per fer aflorar tot el seu potencial, posant en valor la seva participació i afavorint la promoció professional i la formació	X		X		X	X
Resoldre els conflictes a través del diàleg i l'escolta activa	X	X				
Contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030	X					X
Optimitzar i modernitzar els processos de gestió	X		X			
Gestionar de manera eficaç i eficient els recursos humans, materials i econòmics, per aconseguir els objectius amb el mínim cost possible		X				X

Figura 2. Alineació dels Objectius de Qualitat de l'FLL amb els de la URV.

2. **El Manual de qualitat.** És el document bàsic per descriure el SIGQ de l'FLL i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització, estructura i responsabilitats, especificant els processos que el conformen. La primera versió es va aprovar el 27 d'octubre de 2010, sent modificat per darrera vegada el 30 de març de 2023.
3. **Les fitxes de processos.** Cada fitxa conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, així com el responsable de cadascun d'ells. Els processos estan englobats dins del [Mapa de processos](#), i estan diferenciats segons la seva tipologia:
 - a. *Processos estratègics:* són els que estableixen les polítiques, normes i directrius per al funcionament de la resta dels processos.
 - b. *Processos clau:* són els processos operatius que impacten directament en els grups d'interès i són claus en la docència a la vegada que estan lligats al flux de serveis i informació.
 - c. *Processos de suport:* aquells que proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit.

El detall de cada procés es descriu a la fitxa corresponent i els apartats estan definits al [PR-FLL-016 Control documental i registres](#).

Al Mapa de processos trobem dos tipus de propietaris: 1) els marcats en color verd són gestionats per l’FLL, 2) els que estan en cursiva tenen un abast global per a tota la universitat i són propietat d’altres unitats i serveis:

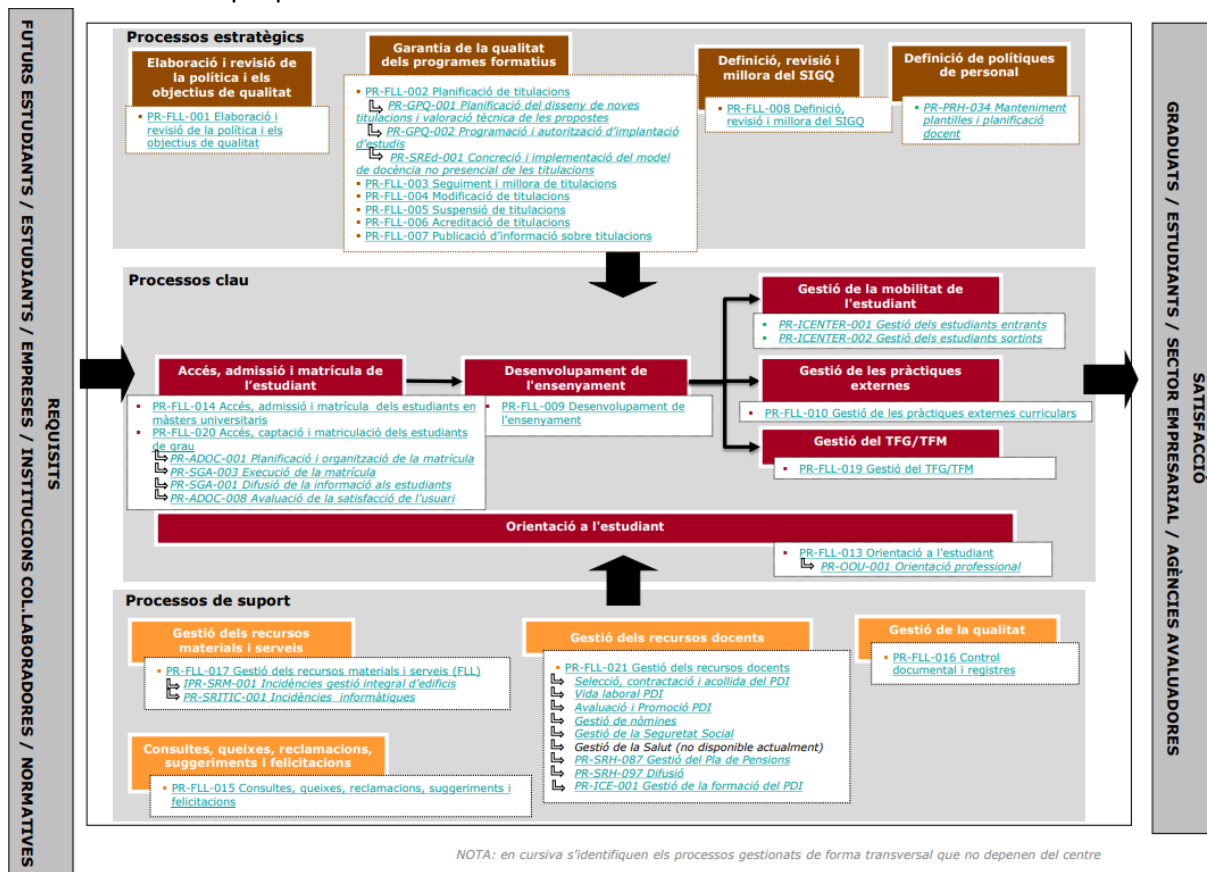




Figura 3. Mapa de processos de l’FLL.



2.3. Calendari d’accions vinculades al SIGQ

En la següent taula es presenta la programació anual d’accions vinculades amb la revisió de la documentació SIGQ:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Taula 2.1. Programació anual d'accions vinculades amb el SIGQ I'FLL.

Tasca	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol
Revisió de la Política i Objectius de qualitat, i alineament amb els de la URV (<i>biannual</i>)		Elabora ED		Revisa i aprova CQ+JdF							
Seguiment dels Objectius de qualitat del curs anterior		Elabora ED									
Plantejament Objectius de qualitat del curs				Elabora ED			Revisa i aprova CQ+JdF				
Revisió del Manual de qualitat (<i>biannual</i>)			Revisa degà/ana	Revisa i aprova CQ+JdF							
Recollida dades per emplenar el QdC	Recollida de dades										
Emplenament Quadre de comandament	Emplenament CQ										
Reunions amb els diferents RP per analitzar dades del QdC					Reunions RSIGQ/RP/TSQD						
Revisió de les Fitxes de procés							Revisa RP				
Fitxes de revisió de procés							Elabora RP				
Confecció Informe de revisió del SIGQ									Elabora RSIGQ Revisa i aprova CQ+JdF		
Aprovació de l'Informe de revisió del SIGQ										Revisa i aprova CQ+JdF	
Reunions de la Comissió de Qualitat	Reunions al llarg del curs per tractar aspectes planificats o que puguin sorgir										

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

2.4. Informació pública de Qualitat

Tota la documentació relacionada amb la qualitat del centre es troba accessible per mitjà de la seva pàgina web, a l'apartat de [Qualitat](#).

- *Apartat Garantia de la Qualitat:*
 - Breu presentació del web de Qualitat de l'FLL.
 - Segell, certificat del SIGQ i el seu informe corresponent (data de 30 de setembre de 2022).
 - Segell, certificat de centre acreditat i el seu informe corresponent (data de 18 de gener de 2023).
 - Política de qualitat de la URV.
 - Política de qualitat i Objectius de qualitat de l'FLL.
 - Alineament de la política i dels objectius de Qualitat de la FLL i de la URV.
 - Manual de Qualitat de l'FLL.
 - Mapa de processos de l'FLL, en el que estan enllaçats les fitxes de procés.
- *Apartat Titulacions:* es poden consultar les memòries verificades dels graus i màsters que s'imparteixen a la Facultat, així com la resta d'informes de modificació, seguiment i acreditació, segells i certificats d'acreditació, i la informació del RUCT.
- *Apartat Seguiment i Acreditació:* es publica periòdicament informació actualitzada, imparcial i objectiva, tant quantitativa com qualitativa, fent un seguiment periòdic del seu desenvolupament:
 - Seguiment de titulacions.
 - Seguiment anual de centre.
 - Acreditació titulacions.
 - Indicadors de seguiment.
- *Apartat Pla d'Acció Tutorial:* documentació que dona resposta a la necessitat d'orientació als estudiants:
 - Pla d'Acció Tutorial (PAT) de graus.
 - Pla d'Acció Tutorial (PAT) de màsters.
 - Guia de gestió del Programa de Mentoria Acadèmica.
 - Informes d'avaluació del PAT.
- *Apartat Professorat:* es pot consultar el professorat que fa docència en els graus i màsters que s'imparteixen a l'FLL.

GARANTIA DE LA QUALITAT

- TITULACIONS
- SEGUIMENT I ACREDITACIÓ
- PLA D'ACCIÓ TUTORIAL
- PROFESSORAT



La millora continua es garanteix a partir del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat certificat i de l'Accreditació Institucional de la Facultat de Lletres.



- Certificat SIGQ
- Informe de certificació del SIGQ *

*Documentació en Castellà



- Certificat de centre acreditat
- Informe d'acreditació institucional *

*Documentació en Castellà

D'acord al compromís de transparència que s'exigeix a les institucions universitàries en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES), les universitats han de disposar d'una política i d'un Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) formalment establerts i públicament disponibles.

La URV ha definit la seva política i estratègia en l'àmbit de la qualitat docent, així com les responsabilitats en l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments.

La URV fa públic el seu compromís amb la qualitat mitjançant la política de qualitat.

Dins d'aquest context, la **Facultat de Lletres** ha implementat i desplegat un SIGQ que garanteix la qualitat de les titulacions de grau i màster que coordina, així com la seva millora contínua. L'any 2010, en el marc del programa AUDIT, l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya va valorar positivament el disseny del SIGQ de la Facultat de Lletres [Certificat núm. 0091/2010].

En aquest sentit, la Facultat de Lletres s'ha dotat d'una política de qualitat pròpia, que serveix de guia estratègica per a totes les accions que es desenvolupin.

Els **òrgans de govern** implicats en la qualitat a la FLL són: el Responsable del SIGQ, la Dra. Marta Serrano i la Comissió de Qualitat.

Política de Qualitat de la URV (aprovada pel Claustre Universitari)

Política de Qualitat i objectius de Qualitat de la FLL i de la URV (versió 4.0 aprovada el 30/03/2023)

Alineament de la política i dels objectius de Qualitat de la FLL i de la URV

Manual de Qualitat (versió 5.0 aprovada el 30/03/2023)

El Manual defineix i documenta els **Processos del Sistema Intern de Garantia de Qualitat**

Presentació del SIGQ

Figura 4. Apartat de Qualitat del web de l'FLL.

2.5. Principals eines de gestió del SIGQ

Les principals eines de gestió del SIGQ, són:

1. Quadre d'objectius i accions.
2. Quadre de comandament.
3. Informe de Seguiment del SIGQ.

2.5.1. Quadre d'objectius i accions

Les accions de millora contribueixen a assolir els objectius de qualitat de l'FLL. Aquestes es gestionen i se n'efectua el seguiment a través del Quadre d'objectius.

El document té un doble objectiu:

- a. Establir el pla de millora anual del centre i de les titulacions.

b. Realitzar el seguiment de les accions, fet que permetrà calcular el grau d'implantació de les accions de millora.

Facultat de Lletres											Data seguiment Comissió de Qualitat: 18/12/2023		Seguiment codi: FLL-0223-01		
SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT											Data seguiment Junta de Facultat: 21/12/2023		Data actualització: 18/12/2023		
Pla de millora - curs 2022-23											SEGUIMENT				
OBJ.	Índex del pla	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Codi IND	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor objectiu	Valor lliurar	Accompliment (si/no, % assoliment)	Valoració de l'acompliment (subobjectiu o proposta de millora)	Nou termini o nova proposta	Observacions
1	EL.3.	Pla millora centre	FLL-0223-01	Jornades d'acollida 8 i 9 de setembre de 2022 a estudiants de 1r curs dels graus de la FLL	ODD / ED	2022-23	set-23	-	Assimilació i participació dels estudiants	si/no	no aplica	si	Es dies 8 i 9 de setembre de 2022 es realitzen les jornades d'acollida (N) assisteixen 237 estudiants. S'aprova en JdF de data 5 de maig de 2023 l'increment d'l coordinador en el PFG en Comunicació.		
1	EL.4.	Pla unitari centre	FLL-0223-02	Promoure l'increment del nombre de coordinadors/tes del PFG de Comunicació	ED	2022-23	set-23	-	Sol·licitud realitzada al Vicerector de FDI	si/no	no aplica	si			
1	EL.4.	Pla unitari centre	FLL-0223-03	Promoure la distribució equitativa de gènere dels tribunals de proves de FDI	ED	2022-23	jun-23	-	Configuració equitativa de les comissions constituïdes dels tribunals de proves de FDI.	si/no	no aplica	si	Es notifica en JdF en data 2 de febrer de 2023 al tribunal de la plaça de lector del Departament de Filologies Romàniques on el centre proposa una secretària i un secretari suplent. Per tant, la part de la composició del tribunal que proposa la FLL és equitativa.		Es modifica el redactat de l'evidència atès que no es va posar correctament.
1	EL.4.	Pla millora centre	FLL-0223-04	Promoure la distribució equitativa de gènere de les comissions pròpies de la FLL	ED	2022-23	jun-23	-	Configuració equitativa de les comissions constituïdes	si/no	no aplica	si	De les 8 comissions pròpies de centre constituïdes el curs 2022-23, en tots els casos està garantida l'equitat.		
1	EL.4.	Pla millora centre	FLL-0223-05	Potenciar les reunions de la Comissió de Qualitat	RSIGQ	2022-23	jun-23	-	Nombre de reunions realitzades	4	2	2	Es realitzen dues reunions: 24 de març i 20 d'octubre de 2023.		
1	EL.4.	Informe AQU: Incrementació PFG FLL	FLL-0223-06	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents externs en la Comissió de Qualitat (Informe AQU: RE-1.1.1.)	Dege / RSIGQ / CIQ	2022-23	jun-24	-	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ.	si/no	no aplica	En curs d'una del termini			
1	EL.4.	Informe AQU: Actualització SIDA FLL	FLL-0223-07	Revisar i valorar si s'incorpora la Comissió Econòmica com agent implicat en el PR-FLL-017 (Informe AQU: RE-5.1.1.)	RP	2022-23	jun-23	-	Procés PR-FLL-017 revisat i aprovat per JdF	si/no	no aplica	si	Es revisa el PR-FLL-017 i s'inclou la Comissió Econòmica com agent implicat. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023.		

Figura 5. Quadre d'Objectius i accions de l'FLL.

Aquesta eina de gestió inclou els camps següents:

- Apartat *Accions*:
 - Número de l'objectiu de qualitat.
 - Estàndard corresponent de l'Informe de Seguiment.
 - Procedència de millora.
 - Codi de la millora.
 - Accions planificades.
 - Responsable de dur a terme l'acció.
 - Inici de l'acció i termini de l'acompliment.
 - Codi indicador del quadre de comandament (si escau).
 - Indicador de seguiment o evidència de l'acompliment.
 - Valors objectiu i lliurar.
- Apartat de *Seguiment*:
 - Acompliment de l'acció.
 - Percentatge assolit.
 - Valoració de l'acompliment.
 - Nou termini o proposta.
 - Observacions.

El seguiment de l'acompliment dels Objectius de qualitat es realitza anualment. Tanmateix, les propostes poden tenir una vigència de diversos cursos i, en aquest cas, romanen a la nova versió del document del curs següent.

La versió vigent dels Objectius de qualitat es troba a l'espai de treball *TEAMS* i al web de Qualitat de l'FLL.

Aquest document és un registre del procés estratègic PR-FLL-001 Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de Qualitat i la ruta d'accés, és: *C_FLL > CANAL OSD-FLL >*

Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > PR-FLL-001 Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de Qualitat.

2.5.2. Quadre de comandament

Per fer un seguiment adequat de la Facultat i les titulacions, s'ha dissenyat com a instrument de treball el Quadre de comandament d'indicadors. En aquest document es relacionen tots els indicadors vinculats al SIGQ, amb la següent informació:

- Valors disponibles actualitzats, així com històric de cursos anteriors.
- Com i quan es calculen.
- Valor objectiu i valor llindar (forquilla).
- Accions de millora (si escau)

Facultat de Lletres				Informació	Valors estratègics	Valors reals							Assoleix valors estratègics?	Pla de millora		Informació addicional		
Data d'actualització: 07/02/2024				Qualitat	Quantitatiu	Vigent	Històric							Assoleix	Justificació	Referència: valors		
ABAST	ID	PROCÉS	INDICADOR	font	quan es calcula	objectiu	llindar	22-23	21-22	20-21	19-20	18-19	17-18	16-17	si / no	Acció (Quadre: objectius)	Descripció i/o observació	Observacions anàlisi dades 22-23
FLL	1	001	Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat	001c	DES#	75%	55%	75,26%	63,28%	--	59,74%	--	--	--	Si			
FLL	1	002	Nombre de propostes de noves titulacions (emergents i/o revalidades) gestionades durant el curs	Fixa PIN / Justificació de la	JdF	3	0	1	0	2	0	2	3	3	Si			2022-23: revalidació M-MAQIEH EM (2023)
FLL	2	002	Grau d'implantació de noves titulacions (emergents i/o revalidades) (implantades / gestionades)	DOCnet	JUL#	100%	50%	100%	100%	100%	--	100%	0%	0%	Si	Revisió SIGQ 22-23: s'anul·la indicador per pos. sig. objectiu		2021-22: MASGLOBAL, s'implanta 2n curs 2022-23: MACA, s'implanta 1r i únic curs.
FLL	3	002	Grau de verificacions favorables / informes verificació favorables / títols presentats a verificació	Informes de verificació d'AQU	-	100%	75%	100%	100%	--	100%	100%	100%	--	Si	Revisió SIGQ 22-23: es reformula indicador. 002-5 a 002-2		Resolució favorable CU: 2021-22: 07/04/2022: MACA 2022-23: 18/07/2023: MAQIEH EM
FLL	1	003	Grau d'implantació d'accions de millora (accions implantades / accions proposades)	Quadre d'objectius i accions / IST	SET#	113	60	80	29	111	61	68	47	--	Si	Revisió SIGQ 22-23: s'elimina indicador per similituds amb 008-1		
FLL	1	004	Nombre de modificacions substancials realitzades per curs	Autoinformes per missions modificació	#MAR	2	1	1	5	4	7	5	7	2	Si	FLL-2223-19		2022-23: 3 PFG en Comunicació + 1 MAQIEH
FLL	2	004	Nombre de modificacions no substancials realitzades per curs	Excel històric modificació	SET#	20	0	31	17	19	10	4	10	12	No	Revisió SIGQ 22-23: indicador passa de Facultat a titulació		

Figura 6. Quadre de comandament de l'FLL.



El Quadre de comandament està organitzat en quatre pestanyes:

- Elements quadre.** Pestanya explicativa dels elements que conformen el quadre de comandament: informació relativa als Indicadors, valors estratègics i reals, assoliment, pla de millora, etc.
- Indicadors.** Relació dels indicadors que conformen cada procés.
- Titulacions vigents.** Dades de les titulacions de grau i màster vigents que coordina l'FLL, tant del curs objecte d'estudi com de l'històric.
- Titulacions extinció.** Dades de les titulacions de grau i màster en procés d'extinció que coordina l'FLL.

La compleció de les dades del Quadre de comandament es realitza durant el curs acadèmic, i l'anàlisi un cop tancades totes les dades objecte d'estudi.

La versió vigent del Quadre de comandament es troba a l'espai de treball **TEAMS**.

Aquest document és un registre del procés estratègic PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ i la ruta d'accés, és: *C_FLL > CANAL OSD-FLL > Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > PR-FLL-008 Definició, revisió i millora SIGQ*.

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

2.5.3. Informe de Seguiment del SIGQ



La revisió del SIGQ és un procés sistemàtic i planificat en el que es realitza la revisió de la documentació de referència, fet que permet identificar les possibles desviacions de cadascun dels processos. El resultat final es materialitza en l'*Informe de revisió del SIGQ*.

Aquest és el primer Informe que es realitza a l'FLL com un document independent, atès que fins ara s'ha incorporat dins de l'Estàndard 3 dels Informes de seguiment de centre.

La compleció de l'Informe es realitza, com a màxim, cada dos cursos acadèmics. Tanmateix, si l'equip deganal o la Comissió de Qualitat ho considera oportú, es pot realitzar amb més freqüència.

L'Informe es troba a l'espai de treball *TEAMS* i al web de Qualitat de l'FLL.

Aquest document és un registre del procés estratègic PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ i la ruta d'accés, és: *C_FLL > CANAL OSD-FLL > Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > PR-FLL-008 Definició, revisió i millora SIGQ > 008-i, j_Informes de revisió del SIGQ*.

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

3. POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT DE LA FACULTAT DE LLETRES

3.1. Revisió de la Política i dels Objectius de qualitat

Tal i com s'ha exposat a l'apartat 2.1., la [Política de qualitat de l'FLL](#) (que engloba els Objectius de qualitat) pertany a l'estructura documental del SIGQ de l'FLL.

Segons s'estipula al PR-FLL-001 Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de Qualitat, l'equip deganal comprova, cada dos anys, si la Política de qualitat continua sent apropiada. Així mateix, també comprova que continua sent coherent i alineada amb la Política i els Objectius de qualitat de la URV.



Des de que va ser aprovada al juliol de 2009, la Política s'ha revisat diverses vegades, la versió 3.0 de data 23 de desembre de 2020 es va modificar durant el curs 2022-23, sent aprovada per la Junta de Facultat en data 30 de març de 2023 (versió 4.0).

En la revisió 4.0 es reorienten el Objectius de qualitat per tal d'endregar millor les grans temàtiques que poden englobar cada objectiu. Per exemple, l'objectiu 2 a més d'englobar la recerca del PDI també es fixa en la docència del mateix, o aspectes com la relació amb les empreses de l'entorn o les pràctiques externes passen de l'objectiu 5 al 6.



Els aspectes modificats van ser:

Taula 3.1. Canvis realitzats en la Política de qualitat de l'FLL.

Política de 23 de desembre de 2020 (v. 3.0)	Política de 30 de març de 2023 (v.4.0)
Introducció	
Sense canvis.	
Missió	
La missió de la Facultat de Lletres és formar professionals en la branca d'Arts i Humanitats i en la branca de Ciències Socials i Jurídiques en una institució de referència en l'àmbit de la creació i transmissió de coneixement.	La missió de la Facultat de Lletres és formar professionals en la branca d'Arts i Humanitats i en la branca de Ciències Socials i Jurídiques de les ciències humanes i socials en una institució de referència en l'àmbit de la creació i transmissió de coneixement.
Visió	
Sense canvis.	
Objectius	

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

<p>1. Oferir una formació acadèmica de qualitat acreditada, igualitària, inclusiva i ajustada a les necessitats de la societat</p>	<p>Oferir una formació acadèmica de qualitat acreditada, igualitària, inclusiva i ajustada enfocada a les necessitats de la societat</p>
<p>2. Promoure la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants.</p>	<p>Promoure la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants.</p>
<p>3. Promoure la incorporació de la recerca del professorat en els programes formatius.</p>	<p>Promoure la incorporació implantació de la recerca del professorat en a la docència per a la millora dels programes formatius.</p>
<p>4. Impulsar la internacionalització dels ensenyaments que ofereix la Facultat de Lletres mitjançant la promoció de la mobilitat de professors, estudiants i personal d'administració i serveis.</p>	<p>Impulsar la internacionalització dels ensenyaments que ofereix la Facultat de Lletres mitjançant la promoció de la mobilitat entrant i sortint dels membres de la comunitat universitària de professors, estudiants i personal d'administració i serveis.</p>
<p>5. Impulsar la societat del coneixement a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de captació i divulgació, relació amb l'ensenyament preuniversitari i relació amb les empreses de l'entorn.</p>	<p>Impulsar la societat del coneixement a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de captació promoció i divulgació, i la relació amb l'ensenyament preuniversitari i relació amb les empreses de l'entorn.</p>
<p>6. Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, de forma sostenible, per mitjà de la formació, de la recerca i de la transferència de coneixement, a la societat.</p>	<p>Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, de forma sostenible, per mitjà de mitjançant la formació, de la recerca i de la transferència de coneixement, a la societat i promoure la relació de la Facultat amb el món empresarial.</p>
<p>Conclusió</p>	
<p>La consecució d'aquests objectius està vinculada a la participació activa de tots els col·lectius del centre així com al suport de la institució. En aquest sentit, la Facultat de Lletres es compromet a gestionar els recursos humans i materials de manera eficaç i eficient, i implicar, motivar i comprometre el personal (estudiants, PDI i PAS) en la gestió, desenvolupament i aplicació del SIGQ, a</p>	<p>La consecució d'aquests objectius està vinculada a la participació activa de tots els col·lectius del centre així com al suport de la institució. En aquest sentit, la La Facultat de Lletres posa en coneixement de tot el personal del centre (estudiants, PDI i PAS) aquesta Política de qualitat i es compromet a gestionar els recursos humans i materials de manera eficaç i eficient, i implicar, motivar i comprometre el personal (estudiants, PDI i PAS) en la</p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



més de complir els requisits legals i reglamentaris aplicables a l'organització	gestió, desenvolupament i aplicació del SIGQ, a més de complir els requisits legals i reglamentaris aplicables a l'organització
Signatures	
	S'afegeixen les signatures del degà i de la RSIGQ.

Tot seguit, es realitza la revisió de l'alineament Objectius de qualitat del centre amb els de la URV, tal i com es mostra a la següent imatge.

SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT						
Alineació de la política i els objectius de la Facultat de Lletres amb la política i els objectius de qualitat de la URV						
		Aprovació Política de qualitat de la URV: 14/7/2020		Claustru universitari		14/7/2020
		Aprovació i revisió Política de qualitat de l'FLL: 22/07/2020, 26/02/2021 i 14/03/2021		Junta de Facultat		22/07/2020, 26/02/2021 i 14/03/2021
Objectius de la Política de qualitat de la Facultat de Lletres						
Objectius de la Política de qualitat de la URV	Ofereix una formació acadèmica de qualitat acreditada, igualitària, inclusiva i ajustada, enfocada a les necessitats de la societat	Promou la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants	Promou la incorporació-implantació de la recerca del professorat en a la docència per a la millora dels programes formatius	Impulsar la internacionalització dels ensenyaments que ofereix la Facultat de Lletres, mitjançant la promoció de la mobilitat de professors, estudiants i personal d'administració i serveis entrant i sortint dels membres de la comunitat universitària	Impulsar la societat del coneixement a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de captació-promoció i divulgació, i la relació amb l'ensenyament preuniversitari i les empreses de l'entorn	Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, de forma sostenible, per mitjà de mitjançant la formació, de la recerca i de la transferència de coneixement a la societat i promoure la relació de la Facultat amb el món empresarial
Disposar d'una oferta acadèmica de qualitat, adaptable i innovadora, que cobreixi tots els cicles d'ensenyament superior, així com d'una formació continuada que garanteixi als estudiants la formació al llarg de la vida.	x			x	x	x
Obtenir l'acreditació de les titulacions i dels centres docents per al reconeixement nacional i internacional de la qualitat de la docència de la URV.	x	x		x		
Maximitzar la satisfacció de la comunitat universitària, dels ocupadors i dels col·laboradors externs de la Universitat.	x	x			x	x
Desplegar mecanismes per fomentar l'ocupabilitat dels estudiants, enfortint vincles amb els diferents agents del territori.					x	x
Obtenir el reconeixement nacional i internacional de la qualitat de la docència i la recerca de la URV.	x		x	x		x
Afavorir la innovació en la docència i la recerca mitjançant una relació transversal i interdisciplinària.	x	x	x	x	x	x
Incorporar el coneixement que es genera en l'àmbit de la recerca en els programes formatius per dotar de qualitat la docència i fer-la més atractiva i actual.	x		x		x	
Atreure i retenir talent generant les condicions òptimes en tots els àmbits d'actuació de la Universitat.			x			x
Desenvolupar projectes i accions per transferir el coneixement generat, facilitant la innovació de les empreses i el progrés de la societat.					x	x
Establir principis ètics i bones pràctiques en el desenvolupament de l'activitat universitària.	x		x			
Dotar d'eines a tots els col·lectius que formen part de la Universitat per a la internacionalització de la institució.				x		
Incloure de manera efectiva la perspectiva de gènere en tots els entorns de la docència, la recerca i la gestió universitària.	x					
Empoderar el personal de la Universitat per fer aflorar tot el seu potencial, posant en valor la seva participació i afavorint la promoció professional i la formació.	x		x		x	x
Resoldre els conflictes a través del diàleg i l'escolta activa.	x	x				
Contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030.	x					x
Optimitzar i modernitzar els processos de gestió.	x	x	x			
Gestionar de manera eficaç i eficient els recursos humans, materials i econòmics, per aconseguir els objectius amb el mínim cost possible.		x				x

Figura 7. Revisió de l'alineament dels Objectius de qualitat de l'FLL amb els de la URV.

Els documents de Política de qualitat i alineament dels objectius de qualitat de l'FLL amb els de la URV són registres del procés estratègic PR-FLL-001 Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de Qualitat i la ruta d'accés, és: C_FLL > CANAL OSD-FLL > Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > PR-FLL-001 Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de Qualitat.

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

3.2. Seguiment de l'acompliment de les accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2021-22 i 2022-23

Per fer el seguiment de l'acompliment dels Objectius de qualitat, el o la TSQD recull l'estat de consecució dels indicadors que es troba en el Quadre de comandament d'indicadors d'acord amb el procés PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ, així com valoracions i accions de millora dels informes de seguiment que s'elaboraran segons el procés PR-FLL-003 Seguiment i millora de les titulacions. També evidències dels diferents mecanismes de coordinació de la Facultat (comissions, grups de treball, Junta de Facultat, etc.) i dels mecanismes de coordinació institucionals (Consell de Govern, comissions específiques, etc.).

D'acord amb el PR-FLL-001, Per calcular el grau d'assoliment dels Objectius de qualitat, es valorarà el grau d'assoliment individual de cada acció, donant-li un valor de 100% a les propostes assolides o implantades, 50% a les que es trobin en procés (i que el termini sigui el mateix curs del que es fa la valoració) i 0% a les no assolides. Les accions que s'hagin desestimat, així com les que no corresponguin al curs analitzat, no es tindran en compte. El valor final d'assoliment dels Objectius de qualitat serà la mitjana resultant del total d'accions, la qual ha de ser superior al 70%.



Durant el curs 2021-22 es van planificar 19 accions. Aquest nombre pot resultar una mica baix, però s'ha de veure dins del context que l'FLL estava immersa en la certificació i acreditació institucional i estava treballant intensament en altres 35 propostes que s'havien començat el curs 2020-21. Part d'aquestes propostes tractaven de la revisió profunda de tota la documentació associada al SIGQ.

Segons veurem a continuació, el grau d'assoliment de les accions del 2021-22 va ser d'un 63,28%. El document es va revisar i aprovar per Comissió de Qualitat de data 24 de març de 2023 i per Junta de Facultat de data 30 del mateix mes i any.

El curs 2022-23, quan a l'octubre s'estaven confeccionant els objectius del curs, va arribar l'informe definitiu d'AQU Catalunya i l'equip deganal va considerar incloure totes les recomanacions i àrees de millora dins del pla d'aquell curs. És per aquest motiu que el 2022-23 es van planificar 80 accions. A algunes d'elles es va poder donar resposta el mateix curs i d'altres es van traspasar a cursos posteriors.

El grau d'assoliment de les accions del 2022-23 va ser d'un 75,26%. El document es va revisar i aprovar per Comissió de Qualitat de data 18 de desembre de 2023 i per Junta de Facultat de data 21 del mateix mes i any.



Taula 3.2. Objectius de qualitat de l'FLL dels dos cursos acadèmics, desglossats per objectius.

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Objectius de Qualitat	Curs 2021-22	Curs 2022-23
Objectiu 1	13	43
Objectiu 2	0	25
Objectiu 3	0	1
Objectiu 4	1	5
Objectiu 5	4	2
Objectiu 6	1	4
Total	19	80

A les taules 3.3. i 3.4. es mostra el Quadre d'objectius de la Facultat dels dos cursos acadèmics, i en el qual es detalla:

- Objectiu de qualitat.
- Codi millora.
- Accions planificades
- Responsable del seguiment de l'acció.
- Inici i termini de de l'acció,
- Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment.
- Valors objectiu i llindar.
- Acompliment i percentatge d'assoliment segons el PR-FLL-001.
- Valoració de l'acompliment.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Taula 3.3 Seguiment de l'acompliment de les accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2021-22

Obj.	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
										63,28%	
1.1	FLL-2021-2	Visita externa AQU	ED / RSIGQ	2020-21	des-21	Visita realitzada	sí/no	no aplica	Sí	100%	Dates rellevants: -01/10/2021: visita prèvia. -9 i 10/12/2021: visita definitiva. -25/10/2022: informe definitiu SIGQ.(AQU). -18/01/2023: resolució acreditació (Ministeri).
1.1.	FLL-2122-5	Adaptar el model de fitxa de revisió de processos de la URV a la realitat de la Facultat de Lletres i implantar-lo en la pròxima revisió del SIGQ	RSIGQ / RP / TSQD	2021-22	abr-22	Model de fitxa adaptat i implantat en la revisió del SIGQ	sí/no	no aplica	En procés	50%	En data 18/01/2023 la Facultat de Lletres ha rebut l'acreditació institucional i, a partir d'aquesta data, es comença a treballar en la revisió del SIGQ.
1.3	FLL-2122-6	Impulsar l'elaboració d'actes en totes les reunions de l'equip de direcció, comissions de la Facultat i reunions rellevants per deixar constància de les dades de la seva celebració, els principals temes tractats i els acords adoptats	ED	2021-22	jul-22	Actes de totes les reunions d'equip de direcció, comissions i reunions rellevants del curs 2021-22	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'elaboren les actes de l'equip deganal i de comissions de la Facultat.
1.3	FLL-2122-8	Incorporar a la Comissió de Qualitat un/a membre en representació de les direccions dels departaments, perquè estiguin representats tots els agents d'interès interns	RSIGQ / CQ	2021-22	nov-21	Aprovació a la Junta de Facultat de la incorporació d'un/a membre en representació de les direccions dels departaments	sí/no	no aplica	Sí	100%	La Junta de Facultat del 03/11/2021 aprova la incorporació de la Dra. Montserrat Soronellas Masdeu, directora del DAFITS, a la Comissió de Qualitat
1.4	FLL-2021-9	Comprometre al col·lectiu FLL amb la implantació del SIGQ a través del seu coneixement, efectuant activitats de sensibilització	ED / RSIGQ / CQ / TSQD	2020-21	nov-21	Nombre d'accions de difusió del SIGQ efectuades	3	2	3	100%	1. L'11/05/2021 s'envia un correu a tota la Facultat en relació al SIGQ. 2. El 04/10/2021 es publica una notícia al tauler d'anuncis del web informant sobre la visita prèvia de certificació del SIGQ celebrada el 01/10/2021. 3. En les Juntes de Facultat de l'any 2021 s'ha tractat, a l'apartat d'informació general, l'estat de la certificació del SIGQ.
1.4	FLL-2021-10	Incorporar al document de control les CQRSF rebudes per la resta de canals que estableix el PR-FLL-015	ED / RSIGQ / TOSD	2020-21	set-21	Document de control adaptat per incloure tots els canals d'entrada de les CQRSF	sí/no	no aplica	En procés	50%	El 18/01/2023 la Facultat de Lletres va rebre l'acreditació institucional i, a partir d'aquesta data, es comença a treballar en la revisió del SIGQ.
1.4	FLL-2122-10	Fer present la veu, les inquietuds i les necessitats de l'alumnat en la definició de les	Degana / RSIGQ / CQ	2021-22	abr-22	Intervenció d'alumnat en una reunió de la Comissió de	sí/no	no aplica	Desestimat		Es desestima l'acció atès que ja hi ha una estudiant que assisteix a les reunions de la Comissió de Qualitat.



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
										63,28%	
		necessitats formatives i l'assegurament de la qualitat del centre i de les titulacions			jun-22	Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ Establiment d'una reunió semestral entre la degana i els/les delegats/ades de curs de grau	sí/no	no aplica	Desestimat		Es desestima l'acció atès que els i les coordinadores de grau ja fan reunions amb els delegats i delegades de curs.
1.4	FLL-2122-16	Fer més visible la bústia de consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions del web de la Facultat incorporant el seu accés al menú principal, amb l'objectiu de fomentar el seu ús entre la comunitat universitària	OSD / GCiM	2021-22	nov-22	Accés a la bústia de CQRSF incorporat al menú principal del web	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 25/11/2021 es va sol·licitar al Gabinet de Comunicació i Màrqueting que situessin l'accés a la bústia de CQRSF al menú principal del web del centre, el que varen fer l'endemà.
1.4	FLL-2122-17	Elaborar en col·laboració amb la Unitat d'Igualtat un Informe d'igualtat de gènere al centre	ED / RI / UI	2019-20	abr-22	Informe d'igualtat de gènere a l'FLL aprovat a la Junta de Facultat	sí/no	no aplica	Sí	100%	La coordinadora d'igualtat del centre va elaborar la documentació pertinent requerida en el Contracte-Programa. Es va informar a la Junta de Facultat i es va facilitar al Gabinet de Qualitat i Programació.
1.4	FLL-2122-18	Promoure una universitat inclusiva, transformadora i solidària, duent a terme accions en l'àmbit de la igualtat de gènere promogudes des de l'Observatori de la Igualtat o des del centre	ED / RI / UI	2019-20	abr-22	Nombre d'accions realitzades en l'àmbit de la igualtat de gènere des del curs 2019-20 fins a l'abril de 2022	45	35	58	100%	Segons les dades extretes de l'informe de la coordinadora d'igualtat del centre, a la FLL es van realitzar durant els cursos 2019-20, 2020-21 i 2021-22 58 accions en l'àmbit de la igualtat de gènere.
1.5	FLL-1920-4	Modificació de les titulacions per tal d'adaptar-les al nou model de Competències Transversals de la URV	RT	2019-20	set-22	Nombre total de memòries modificades	8	6	6	100%	El curs 2021-22 s'elaboren els mapes de competències dels dos ensenyaments que estaven pendents d'adaptar-se al nou model. però no es tramiten a AQU perquè el Ministeri publica el RD 822/2021. L'acció s'acompleix perquè sí es presenten les modificacions substancials de 6 titulacions (3 el curs 2019-20 i 3 el 2020-21).
1.5	FLL-1920-5	Modificació de les titulacions per tal d'adaptar-les al nou model de Metodologies i Activitats formatives de la URV	RT	2019-20	set-22	Nombre total de memòries modificades	12	8	10	100%	El curs 2021-22 s'elaboren les adaptacions al nou model dels dos ensenyaments que estaven pendents d'adaptar-se al nou model. però no es tramiten a AQU perquè el Ministeri publica el RD 822/2021 i s'atura l'acció FLL-1920-4. L'acció s'acompleix perquè sí es presenten les modificacions substancials de 10 titulacions (7 el curs 2019-20 i 3 el 2020-21).



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
										63,28%	
1.7	FLL-2122-4	Elaborar una Guia per a desenvolupar i regular l'avaluació global al centre	ED	2021-22	nov-21	Guia aprovada per la Junta de Facultat	sí/no	no aplica	Sí	100%	La Junta de Facultat del 03/11/2021 va aprovar la Guia de qualificació per avaluació global de la Facultat de Lletres. La CPAD del 10/12/2021 la va ratificar.
1.9	FLL-2122-14	Dotar dels recursos necessaris, tant humans com materials per a una docència de qualitat, en favor dels nostres estudiants i del nostre territori	VrE / ED	2019-20	febr-22	Índex d'eficiència dels graus de l'FLL	60	50	33,13	0%	L'índex d'eficiència dels graus del curs 2021-22 ha estat d'un 34,08, mentre que el del curs 2020-21 va ser d'un 33,13.
						Índex d'eficiència dels màsters de l'FLL	30	25	16,16	0%	L'índex d'eficiència dels màsters del curs 2021-22 ha estat d'un 18,35, mentre que el del curs 2020-21 va ser d'un 16,16.
1.10	FLL-2021-11	Desenvolupar i implantar un nou aplicatiu per gestionar les guies docents de les assignatures	VrA / ED / RT	2020-21	jul-22	Implantació inicial del GUIDO	sí/no	no aplica	En procés	50%	Durant el curs 2020-21 es duen a terme proves i introducció de millores a l'aplicatiu. L'FLL participa activament en el testatge.
1.11	FLL-2021-32	Incentivar entre el professorat l'ús del Campus Virtual com a principal eina de suport a l'aprenentatge	ED / PDI / ICE / SREd	2020-21	nov-22	Nombre de PDI que ha assistit a cursos del PROFID de l'àmbit de Tecnologia	140	120	64	0%	PDI que ha assistit a algun curs PROFID: -Curs 2020-21: 6 -Curs 2021-22: 58
						Percentatge de professorat actiu al Campus Virtual	65%	55%	50,08%	0%	El percentatge de PDI actiu ha estat de: -Curs 2020-21: 53,10%. -Curs 2021-22: 47,06%.
1.12	FLL-2021-12	Mantenir reunions amb el Consell Social	Degana	2020-21	jul-22	Nombre de reunions amb els representants del Consell Social	2	1	0	0%	No s'ha realitzat cap reunió específica amb representants del Consell Social
1.12	FLL-2021-13	Mantenir reunions amb associacions del territori per definir les necessitats formatives	ED / RE	2020-21	jul-22	Nombre de reunions dels RE amb associacions	5	3	3	100%	El curs 2020-21, es reuneix: -La RE dels graus del PFG de Comunicació amb associacions de periodistes i el Consell de la Informació de Catalunya. El curs 2021-22, es reuneix: - El RE d'Història amb l'alcalde de Tortosa
1.12	FLL-2122-11	Fer present la veu, les inquietuds i les necessitats de persones externes a la universitat, com per exemple els/les ocupadors/es, en la definició de les necessitats formatives i l'assegurament de la qualitat del centre i les titulacions	Degana / RSIGQ / CQ	2021-22	abr-22	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ	sí/no	no aplica	En procés (1)	50%	En data 18/01/2023 la Facultat de Lletres ha rebut l'acreditació institucional i, a partir d'aquesta data, es comença a treballar en la revisió del SIGQ.
1.13	FLL-1920-8	Fomentar la realització de les accions d'orientació acadèmica previstes al PAT de graus entre els i les responsables d'ensenyament i els tutors i les tutores,	CPAT / Tutors i	2019-20	set-21	Enviament de correu als i a les responsables d'ensenyament per recordar-los les accions	sí/no	no aplica	Sí	100%	El CPAT envia un correu electrònic als RE recordant les accions d'orientació acadèmica que estableix el PAT i la necessitat de recollir evidències: - 06/09: en relació a les tutories per curs i amb

Obj.	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
										63,28%	
		remarcant la necessitat de recollir evidències d'aquestes i emplenar les fitxes de seguiment	tutores / TSQD			d'orientació acadèmica que han de dur a terme					delegats/des. - 20/09: en relació a les sessions informatives d'organització de l'ensenyament.
					set-21 gen-22	Enviament de missatge a través de l'espai comú de tutories del Campus Virtual als tutors i a les tutores per recordar-los les accions d'orientació acadèmica que han de dur a terme	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 29/09/2021 el CPAT envia un missatge a tutors/es recordant-los les accions d'orientació acadèmica que estableix el PAT del centre.
					nov-22	Participació dels estudiants en la tutoria acadèmica dels graus de l'FLL	30%	20%	23,74%	100%	El percentatge de participació ha estat entre els valors marcats.
1.13	FLL-1920-9	Contactar amb els tutors i les tutores per tal d'incentivar l'alumnat a participar en les enquestes i publicar una notícia al tauler d'anuncis del web de la Facultat	CPAT / Tutors i tutores / TSQD	2019-20	mai-22	Enviament de missatge explicatiu a través del fòrum de notícies de l'espai comú de tutories del centre del Campus Virtual i publicació de notícia al web	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 25/05/2021 es posa un missatge a l'Espai Comú de Tutoria de Centre de l'FLL i es publica la notícia a la web
					oct-22	Percentatge de participació mitjana al global de les enquestes del centre	35%	25%	18%	0%	El percentatge de participació mitjana del curs 2021-22 ha estat d'un 18%.
1.13	FLL-2021-14	Fomentar la realització de les accions col·lectives d'orientació acadèmica previstes al PAT de graus entre els agents d'interès, remarcant la necessitat de recollir evidències d'aquestes	CPAT / RT / Coordinacions de pràctiques, TFG i mobilitat / TSQD / OSD	2020-21	set-21	Enviament de correus a responsables d'ensenyament, coordinació de pràctiques, TFG i mobilitat per recordar-los que han de fer sessions informatives	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 20/09/2021 el CPAT va enviar un correu electrònic a tots els/les coordinadors/es de pràctiques externes, mobilitat i TFG recordant-los-hi les accions col·lectives d'orientació que estableix el PAT en aquests àmbits i la necessitat de recollir evidències de les tutories.
					nov-22	Nombre d'activitats d'orientació col·lectiva registrades	20	15	29	100%	Els i les RE entreguen a l'OSD 29 fitxes d'activitats col·lectives.
1.13	FLL-2021-15	Conscienciar els tutors i les tutores sobre el fet que poden consultar la informació que tenen en relació amb l'alumnat de primer curs	CPAT / TSQD	2020-21	febr-22	Enviament de correu a tutors i tutores per recordar-los que poden consultar informació sobre l'alumnat de primer curs	sí/no	no aplica	Desestimat		Aquesta acció estava enfocada a fomentar entre tutors/es la utilització d'uns informes de la URV en xifres amb els quals es poden consultar el nombre de crèdits aprovats per l'alumnat. Tanmateix, després d'haver-ho consultat amb el Gabinet de la rectora, s'ha sabut que el PDI no té accés a aquests informes.



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
										63,28%	
1.13	FLL-2021-16	Fer una anàlisi més exhaustiva dels crèdits aprovats al primer quadrimestre per l'alumnat de primer curs per identificar els potencials abandonaments i destriar-los d'altres situacions com anul·lacions de matrícula, reassignacions de places o trasllats d'expedient	CPAT / TSQD	2020-21	febr-22	Seguiment i anàlisi efectuat i informació enviada als i a les responsables d'ensenyament	sí/no	no aplica	Sí	100%	Els dies 23 i 24 de febrer el CPAT i el TSQD van analitzar les dades de l'alumnat que és potencial abandonament de l'informe RAC02, comparant-les amb les que proporciona EVIA, en especial pels casos d'anul·lació de la matrícula.
1.13	FLL-2021-17	Incrementar l'abast i l'eficàcia de les tutories amb l'alumnat de primer curs de grau que s'ha identificat com a potencial abandonament	CPAT / RE / Tutors i tutores	2020-21	febr-22	Enviament de correu a responsables de titulació amb la informació per aplicar el Protocol per a prevenir l'abandonament de primer curs	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 24/02/2022, un cop tancades les actes del primer quadrimestre, el TSQD va contactar amb els i les RE per concretar l'aplicació del Protocol a les seves titulació, facilitant-los les dades de l'alumnat que és potencial abandonament.
					març-22	Percentatge dels i les estudiants amb risc d'abandonament que s'ha pogut fer tutoria	60%	50%	36,36%	0%	El nombre d'estudiants en risc d'abandonament ha estat de 44. Tot i que s'ha intentat contactar amb aquests estudiants, només s'ha pogut tenir un feedback amb 16 (36,36%).
					oct-22	Taxa d'abandonament d'estudiants de 1r curs dels graus de l'FLL	10%	15%	25,32%	0%	La taxa d'abandonament relativa als estudiants de 1r curs del curs 2021-22 ha estat d'un 25,32%.
1.13	FLL-2021-18	Incrementar l'abast i l'eficàcia de les tutories amb l'alumnat de segon a quart curs de grau amb l'objectiu de reduir la taxa d'abandonament del centre i incrementar la taxa de graduació	CPAT / Tutors i tutores	2020-21	oct-22	Taxa d'abandonament dels graus de l'FLL	20%	25%	34,59%	0%	La taxa d'abandonament de l'FLL del curs 2021-22 ha estat d'un 34,59%.
						Taxa de graduació de grau dels graus de l'FLL	65%	55%	48,92%	0%	La taxa de graduació a nivell de Facultat del curs 2021-22 ha estat d'un 48,92%.
1.13	FLL-2122-1	Millorar la rellevància de la informació que es recull amb l'enquesta de satisfacció dels tutors i tutores revisant les preguntes del qüestionari	CPAT / Tutors i tutores / TSQD	2021-22	jul-22	Preguntes de l'enquesta revisades	sí/no	no aplica	Desestimat		Aquest ítem finalment es desestima atès que l'enquesta d'opinió que es realitza als tutors i tutores és comuna per tots els centres.
					oct-22	Percentatge de participació	50%	40%	31,03%	0%	El nivell de participació dels tutors/es va ser d'un 31,03% i no arriba al valor lliandar del 40%. Tot i així, és superior al curs 2020-21, quan va ser d'un 19,40%
						Nivell de satisfacció dels/de les tutors/es amb el PAT	7,5	6,5	6,42	100%	El nivell de satisfacció dels tutors/es ha estat d'un 6,42.
1.13	FLL-2122-2	Reorganitzar i actualitzar els continguts dels Espais comuns de tutoria de centre del	CPAT / Tutors i	2021-22	juny-22	Continguts reorganitzats i actualitzats i fòrum de notícies dinamitzat	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'actualitza la informació i es reorganitza l'espai comú de tutoria. S'envien més comunicacions i anuncis al fòrum de notícies.

Obj.	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
										63,28%	
		Campus Virtual i dinamitzar el seu fòrum de notícies	tutores / TSQD		oct-22	Nivell de satisfacció dels/de les tutors/es amb els Espais comuns de tutoria	90%	80%	70.40%	0%	El nivell de satisfacció dels tutors/es és d'un 70,40%
1.13	FLL-2122-3	Establir la celebració d'una reunió anual amb responsables d'ensenyament per a analitzar amb major profunditat el desenvolupament del PAT	CPAT / RE / TSQD	2021-22	juny-22	Reunió entre CPAT i RE celebrada	sí/no	no aplica	Sí	100%	Un cop tancat l'Informe d'avaluació del PAT del 2021-22 es porta a terme una reunió amb els responsables dels graus.
4.1	FLL-1920-11	Difusió dels programes de mobilitat per a PDI i PAS	Deganat	2019-20	set-21	Nombre de PDI que fan mobilitat durant el curs 2021-22	15	10	12	100%	2020-21: 1 2021-22: 12
						Nombre de PAS que fan mobilitat durant el curs 2021-22	5	1	0	0%	2019-20: 3 persones 2020-21: 1 persones 2021-22: 0 persones
4.1	FLL-2021-33	Difusió de la iniciativa Collaborative Online International Learning (COIL)	Coord mobilitat / RT	2020-21	jul-22	Increment de la participació del PDI en mòduls COIL	15%	10%	0%	0%	2019-20: 1 persones 2020-21: 7 persones 2021-22: 3 persones
4.2	FLL-1920-12	Contacte amb els agents d'interès per tal d'establir nous convenis internacionals	Coord mobilitat / RT	2019-20	jul-22	Increment del nombre de nous convenis de mobilitat signats els cursos 2020-21 i 2021-22	15%	10%	8,33%	0%	Curs 2019-20: 16 Curs 2020-21: 12 Curs 2021-22: 13
4.3	FLL-1920-13	Redacció del Pla Estratègic d'Internacionalització (PEI) de l'FLL per al període 2019-2023	Comissió de mobilitat	2019-20	des-21	Nou PEI de l'FLL aprovat per la Junta de Facultat	sí/no	no aplica	En procès	50%	No s'ha realitzat el PEI de la Facultat de Lletres atès que s'estava esperant el PEI institucional. La URV ha dissenyat la Visió Internacional URV 2025 i es treballarà a partir d'aquest model.
4.7	FLL-2021-21	Xerrades amb els i les estudiants de cada ensenyament al començament del curs 2021-22 per augmentar la xifra d'estudiants de mobilitat outgoing	Coord mobilitat / RT	2020-21	jul-22	Increment del nombre d'estudiants que realitzen una mobilitat outgoing	10%	5%	39%	100%	Les dades de mobilitat han estat de: 2019-20: 56 2020-21: 23 2021-22: 78
4.8	FLL-2122-19	Millorar la internacionalització del centre traslladant les relacions derivades de la recerca en el procés d'internacionalització de la universitat, captant estudiants d'arreu del món i fomentant la internacionalització a casa	ED / Coord mobilitat	2019-20	mar-22	Nombre d'accions realitzades en l'àmbit de la internacionalització entre els cursos 2019-20 i 2020-21	5	3	+5	100%	S'han realitzat més les 5 accions, entre les que es troben la inclusió de docència impartida en anglès, convocatòria beques adreçades a estudiants internacionals, impartició de cursos online, mobilitat en l'àmbit de la recerca, participació en projectes culturals, entre d'altres.
4.9	FLL-1920-15	Realitzar un estudi de les bones pràctiques de les Universitats que integren l'Aurora Universities Network	Coord/a general mob / Coord mobilitat	2019-20	des-21	Informe de les bones pràctiques de les Universitats que integren l'Aurora Universities Network	sí/no	no aplica	No	0%	



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
										63,28%	
4.9	FLL-2021-22	Accions per a fomentar la mobilitat dels diferents col·lectius de l'FLL a les universitats que integren l'Aurora Universities Network	Coord/a general mob / Coord mobilitat	2020-21	jul-22	Nombre d'estades de mobilitat de PDI, PAS i estudiants en les institucions de la Xarxa Aurora	10	5	4	0%	2019-20: 0 persones 2020-21: 0 persones 2021-22: 4 persones
5.1	FLL-2021-23	Realització d'accions informatives a organitzacions i empreses: presentació d'ensenyaments de la FLL i oferta de professionalització dels diferents graus	ED	2020-21	jun-22	Nombre de visites a les organitzacions i empreses	2	1	No	0%	
5.1	FLL-2021-35	Realització del projecte d'innovació docent Capsulletes, centrat en divulgar l'expertesa del centre en els seus àmbits de coneixement, en el marc del 50è aniversari dels estudis de lletres a Tarragona	ED / RT	2020-21	jun-22	Nombre de podcasts (càpsules) realitzats i publicats	10	5	8	100%	En el marc dels 50 anys de la FLL s'han creat 8 podcasts Capsulletes representant els diferents àmbits del centre.
5.2	FLL-2021-24	Realització d'accions informatives a centres de secundària: presentació d'ensenyaments de la FLL i oferta de professionalització dels diferents graus	CP / RE	2020-21	jun-22	Nombre de reunions amb responsables de centres de secundària en el marc del programa NEXES	20	10	39	100%	A l'any 2020 s'han realitzat 16 i durant l'any 2021 22 conferències divulgatives en centres de secundària. S'oferten des dels diferents àmbits de coneixement del centre per tal de visibilitzar la seva aplicabilitat. Al 2021 també s'ha realitzat un curs d'EstiURV per a estudiants de 4t d'ESO i 1r de BAT.
5.2	FLL-2021-25	Realització d'accions informatives a la FLL adreçades a professorat d'instituts, personal d'empreses i organitzacions	CP	2020-21	jul-22	Nombre de reunions informatives a l'FLL	2	1	No	0%	
5.2	FLL-2021-26	Realització d'activitats de formació permanent per a professors de secundària	CP	2020-21	set-22	Nombre d'activitats de formació	5	1	2	100%	Durant l'any 2021 s'han realitzat 2 cursos d'aprofundiment per a professors de secundària
5.3	FLL-2122-15	Captar més estudiants del territori que actualment opten per formar-se en altres demarcacions i, ahora, retenir millor l'alumnat que ja ha iniciat els seus estudis a la institució	ED / RT / CP / CC	2019-20	oct-22	Ràtio nre. estudiants de nou accés/nre. places ofertades grau	100%	95%	89,03%	100%	Curs 2019-20: 77,17% Curs 2020-21: 94,19% Curs 2021-22: 89,03%
						Ràtio nre. estudiants de nou accés/nre. places ofertades màster	75%	65%	68,64%	100%	Curs 2019-20: 42,27% Curs 2020-21: 80,45% Curs 2021-22: 68,64%
						Nombre d'estudiants de grau que es matriculen a un màster de la URV	75	70	38	0%	Curs 2019-20: 84 Curs 2020-21: 83 Curs 2021-22: 38
5.5	FLL-2021-27	Participació d'alumnat i titulats i titulades en debats on es reflexioni sobre els ensenyaments de la Facultat	CAMU / CP / RE	2020-21	jun-22	Nombre de sessions programades	7	5	9	100%	L'any 2021 es va portar a terme el debat "Som de Lletres" amb Alumnat de diferents graus i màsters de la FLL. I l'any 2022 es van elaborar 7 podcasts





INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
										63,28%	
											individuals protagonitzats per Alumni de màsters, així com un vídeo conjunt recopilatori.
5.5.	FLL-2122-7	Promoure convocatòries finançades per incorporar alumnat que doni suport a la dinamització de les xarxes socials del centre i a la preparació del projecte Capsulletes	ED / CC	2021-22	des-21	Nombre d'alumnat incorporat per a dur a terme aquests projectes	3	2	3	100%	S'ha incorporat un estudiant que doni suport en la dinamització de les xarxes socials i dos Alumni per a la preparació del projecte Capsulletes
5.6	FLL-1920-16	Reunions amb l'OFES per a implementar estratègies eficaces de projecció dels estudis de la FLL i de comunicació amb centres de secundària, empreses i organitzacions	CP / OFES	2019-20	jul-22	Nombre de reunions amb l'OFES	5	3	1	0%	El 21/09/2021 es va celebrar una reunió amb la degana i el secretari de l'FLL sobre el catàleg virtual del centre i les jornades de portes obertes que va comptar amb la participació de la vicerectora d'Estudiants i Ocupabilitat
5.6	FLL-2021-29	Elaboració d'una notícia per al tauler d'anuncis del web informant de la publicació anual dels indicadors	RSIGQ / TSQD	2020-21	nov-21	Notícia publicada al tauler d'anuncis del web	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 04/11/2021 es va publicar una notícia al tauler d'anuncis i s'ha reorganitzat l'apartat d'indicadors de seguiment del web per tal de millorar la presentació i accessibilitat de la informació
5.6	FLL-2021-30	Creació i publicació al web d'una infografia que resumeixi les principals dades de satisfacció recollides a través de les enquestes	CPAT / RSIGQ / TSQD	2020-21	gen-22	Infografia creada i publicada al web	sí/no	no aplica	Desestimat		Aquesta acció es desestima atès que la informació de la satisfacció ja estan reflectides en els Informes de Seguiment o d'Accreditació.
5.6	FLL-2122-8	Obrir un compte de la Facultat de Lletres a les xarxes socials Twitter i Instagram com a mitjà per a la promoció dels ensenyaments i les activitats del centre	ED / CC / CP	2021-22	nov-21	Compte a les xarxes socials obert i incorporació dels primers continguts	sí/no	no aplica	Sí	100%	El novembre del 2021 es van crear els comptes de Twitter i Instagram. El 17/11/2021 es va fer el missatge de presentació
5.7	FLL-2122-9	Assumir des de l'OSD part de la gestió dels convenis marc de pràctiques externes, per poder incloure-hi la referència de la Facultat de Lletres i comptabilitzar més eficaçment el nombre que se subscriuen durant l'any	OSD / OFES	2021-22	oct-21	Gestió assumida per part de l'OSD	sí/no	no aplica	Sí	100%	Des de l'octubre de 2021, l'OSD assumeix part de la gestió dels convenis marc de pràctiques externes
					oct-22	Nombre d'entitats col·laboradores noves que han signat un conveni marc durant el curs 2021-22	5	3	85	100%	Curs 2018-19: 2 Curs 2019-20: 3 Curs 2020-21: 57 Curs 2021-22: 85
6.1	FLL-2122-12	Preparar i impartir el Bloc 1 del Mòdul d'Ocupabilitat, anomenat Mercat de Treball, a escala de centre	ED / RE	2021-22	oct-22	Continguts preparats i bloc impartit a escala de centre	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'ha realitzat exitosament a nivell de titulació.
6.2	FLL-1920-17	Difusió de la URV Ciutadana	OCS / ED / CP	2019-20	jul-22	Nombre de matriculats a la URV Ciutadana durant el curs 2021-22	40	35	45	100%	Curs 2019-20: 36 Curs 2020-21: 31 Curs 2021-22: 45

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

Taula 3.4 Seguiment de l'acompliment de les accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2022-23

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
1	Pla millora centre	FLL-2223-01	Jornades d'Acollida 8 i 9 de setembre de 2022 a estudiants de 1r curs dels graus de la FLL	OSD / ED	2022-23	set-23	Assistència i participació dels estudiants	sí/no	no aplica	Sí	100%	Els dies 8 i 9 de setembre de 2022 es realitzen les Jornades d'acollida i hi assisteixen 237 estudiants
1	Pla millora centre	FLL-2223-02	Promoure l'increment del nombre de coordinadors/es del PFG de Comunicació	ED	2022-23	abr-23	Sol·licitud realitzada al Vicerector de PDI	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en JdF de data 5 de maig de 2023 l'increment d'1 coordinador en el PFG en Comunicació
1	Pla millora centre	FLL-2223-03	Promoure la distribució equitativa de gènere dels tribunals de places de PDI	ED	2022-23	jul-23	Configuració equitativa de les comissions constituïdes dels tribunals de places de PDI	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es ratifica en JdF de data 2 de febrer de 2023 el tribunal de la plaça de lector del Departament de Filologies Romàniques on el centre proposa una secretària i un secretari suplent. Per tant, la part de la composició del tribunal que proposa la FLL és equitativa.
1	Pla millora centre	FLL-2223-04	Promoure la distribució equitativa de gènere de les comissions pròpies de la FLL	ED	2022-23	jul-23	Configuració equitativa de les comissions constituïdes	sí/no	no aplica	Sí	100%	De les 3 comissions pròpies de centre constituïdes el curs 2022-23, en tots els casos està garantitzada l'equitat
1	Pla millora centre	FLL-2223-05	Potenciar les reunions de la Comissió de Qualitat	RSIGQ	2022-23	jul-23	Nombre de reunions realitzades	4	2	2	100%	Es realitzen dues reunions: 24 de març i 20 d'octubre de 2023
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-06	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents externs en la Comissió de Qualitat (Informe AQU: RE-1.1.1.)	Degà / RSIGQ / CQ	2022-23	jul-24	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ	sí/no	no aplica	En curs dins termini		
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-07	Revisar i valorar si s'incorpora la Comissió Econòmica com agent implicat en el PR-FLL-017 (Informe AQU: RE-5.1.1.)	RP	2022-23	jul-23	Procés PR-FLL-017 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es revisa el PR-FLL-017 i s'inclou la Comissió Econòmica com agent implicat. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-08	Arxivar com a registres del SIGQ les evidències generades pel procés d'ensenyament aprenentatge que no estan sent registrades i que aporten informació rellevant (Informe AQU: AM-3.5.1.)	Secretari FLL / TOSD / TSQD	2022-23	jul-23	Actes de l'equip deganal i de les diferents comissions	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es resalitzen i s'arxiven totes les actes de l'equip deganal i de les diferents comissions i grups de treball al Canal Teams: Canal OSD FLL > Gestió de l'FLL > Actes de reunions
1	Requeriment institucional	FLL-2223-09	Treballar en la perspectiva de gènere de la titulació	RI	2022-23	jul-23	Informe elaborat i presentat a la JdF per part de la Responsable d'Igualtat	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en JdF de data 12 de juliol de 2023 l'informe de la Responsable d'Igualtat



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
1	Requeriment normatiu	FLL-2223-10	Modificar el reglament de l'FLL per adaptar-ho al nou estatut de la URV	ED / OSD	2022-23	oct-22	Acta de la JdF on s'aprova el Reglament de la FLL	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en JdF de data 28 d'octubre de 2022 la modificació del reglament de l'FLL
				OSD	2022-23	oct-22	Reglament de la FLL publicat al web de l'FLL	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es publica al web de l'FLL el 28 d'octubre de 2022 la modificació del reglament de l'FLL
1	Pla millora centre	FLL-2223-11	Actualitzar la guia de pràctiques externes	ED / OSD	2022-23	mar-23	Acta de la JdF on s'aprova la nova guia de pràctiques externes	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en JdF de data 30 de març de 2023 l'actualització de la guia de pràctiques externes
				OSD	2022-23	mar-23	Nova guia de pràctiques externes publicada al web de la FLL	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es publica al web de l'FLL el 30 de març de 2023 l'actualització de la guia de pràctiques externes
1	Pla millora centre	FLL-2223-12	Actualitzar el protocol/guia dels actes de graduació	ED / OSD	2022-23	mar-23	Acta de la JdF on s'aprova el nou protocol/guia dels actes de graduació	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en JdF de data 30 de març de 2023 i 25 d'octubre l'actualització del protocol/guia dels actes de graduació
				OSD	2022-23	mar-23	Nou protocol/guia dels actes de graduació publicat al web de la FLL	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es publica al web de l'FLL el 30 de març i 25 d'octubre de 2023 l'actualització del protocol/guia dels actes de graduació
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-13	Valorar la inclusió en el PR-FLL-017 "Gestió dels recursos materials i serveis" de un informe o memòria que clarifiqui i integri la identificació i anàlisi dels recursos materials i serveis del Centre, que formi part dels registres del procés (Informe AQU: RE-5.3.2.)	Degà	2022-23	jul-23	Retiment de comptes en l'Informe de Seguiment de Centre	sí/no	no aplica	No	0%	No es realitza l'acció durant el curs 2022-23 i es trasllada al següent
1	Pla millora centre	FLL-2223-14	Disposar de la informació del web traduïda en les versions castellana i anglesa	OSD	2022-23	jul-24	Web traduïda a totes les versions	sí/no	no aplica	Sí	100%	La gran majoria del contingut del web de la FLL (llevat d'algun document en concret) està en els 3 idiomes: català, castellà i anglès.
1	Requeriment normatiu	FLL-2223-15	Tramitar els BOEs pendents de les titulacions que coordina la Facultat	SGA / TSQD	2022-23	des-23	Nombre de plans d'estudis revisats i enviats a l'SGA	2	1	2	100%	El 27 de maig de 2023 es publica la primera versió dels BOEs de les titulacions que quedaven pendents: - Màster Erasmus Mundus en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana (2012). - Màster en Arqueologia Clàssica Aplicada. Recerca i Transferència (2022).

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
1	Requeriment institucional	FLL-2021-11	Implantació del GUIDO en les guies docents del màster en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana (2010) i del màster Erasmus Mundus en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana (2012)	VR / ED / CT	2020-21	jul-23	Implantació del GUIDO	sí/no	no aplica	Sí	100%	Durant els cursos 2020-21 i 2021-22 l'FLL participa activament en el testatge. L'eina s'implanta el curs 2023-24 en les titulacions que realitzen una modificació substancial (MAQiEH (2010) i MAQiEH EM (2012)).
1	Pla millora centre	FLL-2223-16	Incorporar al web del centre un apartat on es reflecteixi els acords de la Junta de Facultat	Secretari FLL	2022-23	jul-23	Apartat creat al web de l'FLL i acords publicats	sí/no	no aplica	No	0%	No es realitza l'acció durant el curs 2022-23 i es trasllada al següent
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-17	Incloure en el PR-FLL-007 "Publicació d'informació sobre titulacions", un apartat sobre rendició de comptes (Informe AQU: RE-6.1.1.)	RP	2022-23	jul-23	Procés PR-FLL-007 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es revisa el PR-FLL-007 i s'inclou el rendiment de comptes. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023
1	Requeriment normatiu	FLL-2223-18	Elaborar l'Informe de Seguiment de Centre dels cursos 2020-21 i 2021-22	ED / CT / TSQD	2022-23	jul-23	Acta de la JdF on s'aprova l'Informe de Seguiment de Centre	sí/no	no aplica	No	0%	S'està confeccionant l'ISC però resta tancar el document definitiu
				OSD	2022-23	jul-23	Informe de Seguiment publicat al web de la FLL	sí/no	no aplica	No	0%	
1	Requeriment normatiu	FLL-2223-19	Adaptar les titulacions al nou RD 822/2021	ED / VR / GPQ / TSQD	2022-23	abr-23	Calendari d'adaptació de les titulacions de la Facultat consensuat amb VR i GPQ	sí/no	no aplica	SI	100%	Calendari consensuat entre l'FLL, VR i GPQ
				CT / GPQ / TSQD	2022-23	jul-23	Titulacions presentades al Ministeri durant el curs 2022-23	2	1	2	100%	Durant el mes de gener i abril s'han presentat al Ministeri les memòries de les titulacions que s'adapten el curs 2022-23 (implantació curs 2023-24): Màster en Arqueologia del Quaternari i EH (2010) i Màster Erasmus Mundus en Arqueologia del Quaternari i EH (2012)
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-20	Mesurar la satisfacció del personal acadèmic i d'administració amb els recursos materials i serveis (Informe AQU: RE-5.3.1.)	CQ	2022-23	jul-24	Enquesta realitzada als diferents grups d'interès	sí/no	no aplica	En curs dins termini		
1	Pla millora centre	FLL-2223-21	Revisar el SIGQ de la Facultat de Lletres i els documents associats en base a l'anàlisi intern i a l'Informe de certificació emès per AQU	ED / CQ / JdF	2022-23	mar-23	Acta de la JdF on s'aprova la revisió de la Política de qualitat de l'FLL i l'alineament dels objectius del centre amb els de la URV	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en JdF de data 30 de març de 2023 la revisió de la Política de qualitat de l'FLL i l'alineament dels objectius del centre amb els de la URV



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
					2022-23	mar-23	Acta de la JdF on s'aprova el Manual de Qualitat	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en JdF de data 30 de març de 2023 el Manual de Qualitat
					2022-23	jul-23	Nombre de processos revisats i aprovats en JdF	18	10	13	100%	S'aproven en JdF de data 25 d'octubre de 2023
					2022-23	des-23	Acta de la JdF on s'aprova l'nforme de revisió del SIGQ	sí/no	no aplica	No	0%	La previsió de revisió dels processos és desembre de 2023. A partir d'aquesta data es confeccionarà la resta d'informe de revisió del SIGQ
1	Pla millora centre	FLL-2122-5	Adaptar el model de fitxa de revisió de processos de la URV a la realitat de la Facultat de Lletres i implantar-lo en la pròxima revisió del SIGQ	CQ	2021-22	mar-23	Model de fitxa adaptat i implantat en la revisió del SIGQ	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en CQ de data 21 de març de 2023 el model de fitxa adaptat i implantat en la revisió del SIGQ
1	Seguiment 2021-22	FLL-2223-22	Analitzar els camps d'informació que conté el Quadre d'objectius	ED / CQ	2022-23	jul-23	Quadre d'objectius modificat	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'afegeix, entre d'altres, els camps "Estàndard" i "Procedència de millora"
1	Pla millora centre	FLL-2021-10	Modificar el PR-FLL-015 eliminant com a canals d'entrada de les CQRSF el correu electrònic dels membres de l'equip deganal i les sol·licituts registrades	ED / RSIGQ / RP	2020-21	jul-23	Acta de la JdF on s'aprova la modificació del procés PR-FLL-015	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es revisa el PR-FLL-015 i s'eliminen com a canals d'entrada esmentats a l'acció. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-23	Revisar les responsabilitats dels processos i evitar l'assignació de la propietat a diversos òrgans o càrrecs (Informe AQU: AM-1.1.1.)	RP / CQ	2022-23	jul-23	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es revisen els processos per tal d'eliminar l'assignació de la propietat a diversos òrgans o càrrecs. El PR-FLL-002 és l'únic que la propietat recau en dos responsables o un òrgan col·lectiu. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-24	Modificar, en el PR-FLL-016 "Control documental i registres", el període d'arxiu dels registres (Informe AQU: AM-1.5.1.)	RP / CQ	2022-23	jul-23	Procés PR-FLL-016 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es revisa el PR-FLL-016 i es modifica el període de temps que s'han de guardar els registres. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-25	Revisar referències a la denominació del SIGQ (Informe AQU: RE-1.5.1.)	TSQD	2022-23	jul-23	Documents del SIGQ revisats	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es revisen les referències a la denominació del SIGQ, modificant SIQQ per SIGQ. El PR-FLL-016 és l'únic procés que tenia aquesta incidència. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-26	Incloure al Manual de Qualitat una llista d'acrònims (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Degà / TSQD	2022-23	jul-23	Manual de Qualitat actualitzat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	SI	100%	S'inclou en el Manual de Qualitat una llista d'acrònims. S'aprova en JdF de data 30 de març de 2023

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-27	Incloure en els processos els formats o plantilles a utilitzar en els registres com a documents d'entrada i, generalitzant per a tots els documents d'entrada, indicar on es poden consultar (enllaç o repositori). És de particular importància en el cas de les CQRFS (Informe AQU: RE-1.5.1.)	GPQ / CQ / RP	2022-23	jul-23	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	No	0%	
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-28	Revisar el concepte d'agents d'interès i agents implicats i la seva aplicació en els diferents procediments (Informe AQU: RE-1.5.1.)	CQ / RP	2022-23	jul-23	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	Es revisen els agents d'interès i agents implicats dels processos. S'aproven 13 processos en JdF de data 25 d'octubre de 2023. Queden pendent d'aprovació 5.
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-29	Codificar els registres i els indicadors fent referència al procés del qual emanen, facilitant la seva identificació (Informe AQU: RE-1.5.1.)	TSQD	2022-23	jul-23	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	Es revisen els registres i els indicadors dels processos fent referència al procés del qual emanen. S'aproven 13 processos en JdF de data 25 d'octubre de 2023. Queden pendent d'aprovació 5.
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-30	Revisar si es pot considerar com a registre del SIGQ de la FLL un document que s'arxiva en un lloc diferent al de la Facultat i al que no es té accés directe (Informe AQU: RE-1.5.1.)	GPQ / CQ / RP	2022-23	jul-23	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	Es revisen els processos i els documents que s'arxiven en un lloc diferent al de la Facultat s'eliminen com a registre del procés. S'aproven 13 processos en JdF de data 25 d'octubre de 2023. Queden pendent d'aprovació 5.
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-31	Evitar repeticions d'un registre (Informe AQU: RE-1.5.1.)	RP / TSQD	2022-23	jul-23	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	Es revisen els processos i s'eliminen els registre que estan repetits. S'aproven 13 processos en JdF de data 25 d'octubre de 2023. Queden pendent d'aprovació 5.
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-32	Revisar l'indicador relatiu al número de modificacions per curs, del PR-FLL-004 per a què, a més de referir-se a cada curs, ho faci també per a cada titulació (Informe AQU: RE-1.5.2.)	CQ / RP	2022-23	jul-23	Procés PR-FLL-004 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	Desestimat		El Gabinet de Programació i Qualitat està revisant aquest procés per tal que sigui transversal.



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-33	Incloure als delegats i delegades de curs entre els agents implicats i els agents d'interès en els processos relatius a l'ensenyament aprenentatge (Informe AQU: RE-1.5.2.)	CQ / RP	2022-23	jul-23	Processos PR-FLL-009, PR-FLL-013 i PR-FLL-019 revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	Es revisen els processos i s'inclouen als delegats i delegades de curs entre els agents implicats i els agents d'interès. S'aproven els processos 009 i 019 en JdF de data 25 d'octubre de 2023. Queda pendent el 013.
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-34	Revisar el PR-FLL-020 per a recollir el canvi de denominació de la Comissió de Captació (Informe AQU: RE-1.5.2.)	CQ / RP	2022-23	jul-23	Procés PR-FLL-020 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	En procés de revisió
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-35	Revisar la redacció de l'objectiu dels procediments PR-FLL-021 i PR-FLL-017, al menys, redactant-los de manera similar a la resta i no com si fossin els responsables de les activitats en comptes de gestionar-les (Informe AQU: RE-1.5.2.)	GPQ / CQ / RP	2022-23	jul-23	Processos PR-FLL-021 i PR-FLL-017 revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	SI	100%	Es revisen els processos. S'aproven en JdF de data 25 d'octubre de 2023.
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-36	Revisar els referents del SIGQ per la recent derogació del RD 420/2015 i RD 1393/2007 (Informe AQU: RE-1.5.2.)	TSQD	2022-23	jul-23	Documentació del SIGQ revisada i aprovada per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	Es modifica el Manual de Qualitat i s'aprova en JdF de data 30 de març de 2023. S'aproven 13 processos en JdF de data 25 d'octubre de 2023. Queden pendent d'aprovació 5.
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-37	Incloure la data de la versió dels documents d'AQU que serveixen de referència per a comprovar que són les darreres versions (Informe AQU: RE-1.5.2.)	GPQ / CQ	2022-23	jul-24	Afegir la referència d'AQU conforme es vagi actualitzant els documents	sí/no	no aplica	En curs dins termini		
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-38	Reflexionar sobre l'adequació d'alguns indicadors del quadre de comandament i la seva contribució a la informació clau del sistema (Informe AQU: RE-1.6.2.)	CQ / RP	2022-23	jul-24	Indicadors dels processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	Es revisen les fitxes de processos i indicadors que hi conté. S'aproven 13 processos en JdF de data 25 d'octubre de 2023. Queden pendent d'aprovació 5.
				CQ / TSQD	2022-23	jul-24	Quadre de comandament modificat	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es modifica el quadre de comandament
1	Informe AQU:	FLL-2223-39	Utilitzar indicadors per al seguiment de les accions de millora, el que	ED / CQ	2022-23	jul-24	Quadre d'objectius modificat	sí/no	no aplica	En curs dins termini		

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
	Acreditació SIGQ FLL		facilitaria la seva anàlisi (Informe AQU: RE-1.6.2.)									
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-40	Homogeneïtzar el registre de la informació per a facilitar el seu accés (Informe AQU: RE-1.6.3.)	CQ / RP	2022-23	jul-23	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	Els processos 010 i 019 estan en procés de revisió
1	Pla millora centre	FLL-2223-41	Setmana de les Humanitats, del 24 al 28 d'abril de 2023	Com Prom / ED / OSD	2022-23	abr-23	Activitats de promoció	3	1	2	100%	Finalment es van portar a terme durant la Setmana de les Humanitats dues activitats de promoció: - Conferència: "poesia del siglo de Oro: las Soledades de Luis de Góngora". - Reyna d'onor, excelhens Margarita
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-42	Establir la previsió dels recursos materials òptims o desitjables per al desenvolupament de les activitats de la FLL, el que facilitaria la seva anàlisi i proposar accions de millora (Informe AQU: RE-5.3.3.)	ED	2022-23	jul-23	Anàlisi de la previsió dels recursos materials òptims o desitjables	sí/no	no aplica	No	0%	Es passa la proposta de millora al curs 2023-24
				ED	2022-23	jul-24	Accions proposades a partir de l'anàlisi realitzat	2	1	En curs dins termini		
1	Pla millora centre	FLL-2223-43	Acte graduació màsters de la FLL, 17 de juny de 2023	CAMU / ED / OSD	2022-23	jun-23	Assistència titulats	sí/no	no aplica	Sí	100%	49 titulats i 123 acompanyants
2	Pla millora centre	FLL-2223-44	Dimensionar adequadament el PAS de la FLL: OSD i qualitat	VR / Gerència / Degà	2022-23	jul-23	Anàlisi de les tasques que es realitzen a l'OSD i qualitat	sí/no	no aplica	Sí	100%	La valoració de les tasques que es realitzen a l'OSD i a Qualitat és òptima, malgrat estar infradotat.
					2022-23	jul-23	Sol·licitud realitzada a VR i Gerència	sí/no	no aplica	Sí	100%	El PAS de la FLL (OSD i qualitat) no està dimensionat adequadament, està infradotat.
2	Pla millora centre	FLL-2223-45	Redistribuir tasques del personal de l'OSD	OSD	2022-23	jul-23	Tasques redirigides (mobilitat, suport qualitat -abandonament...)	sí/no	no aplica	Sí	100%	Mobilitat: Des de l'1 de març fins al 31 de juliol es compta amb el suport d'una estudiant del grau d'Anglès durant 5 hores setmanals
2	Pla millora centre	FLL-2223-46	Crear i posar en marxa la Comissió de Recerca	ED	2022-23	mar-23	Creació de la Comissió de Recerca	sí/no	no aplica	Sí	100%	La Comissió de Recerca s'aprova en JdF de data 30 de març de 2023
				Secr Comissió	2022-23	jul-23	Actes de totes les reunions de la comissió	2	1	1	100%	S'ha realitzat una reunió, el 14/06/2023, per constituir i posar en marxa la Comissió
				Com Rec	2022-23	oct-23	Inauguració del curs 23-24	sí/no	no aplica	Sí	100%	El dia 16 d'octubre es realitza la inauguració del curs 2023-24 de l'FLL
2	Pla millora centre	FLL-2223-47	Crear i posar en marxa la Comissió de Festes	Secr Comissió	2022-23	oct-22	Creació de la Comissió de Festes	sí/no	no aplica	Sí	100%	La Comissió de Festes s'aprova en JdF de data 28 d'octubre de 2022

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
				ED	2022-23	mar-23	Actes de totes les reunions de la comissió	2	1	2	100%	La Comissió es reuneix els dies 16/02/23 i 14/04/23
2	Pla millora centre	FLL-2223-48	Crear i posar en marxa la Comissió de Graus	Secr Comissió	2022-23	oct-22	Creació de la Comissió de Graus	sí/no	no aplica	Sí	100%	La Comissió de Graus s'aprova en JdF de data 28 d'octubre de 2022
				ED	2022-23	mar-23	Actes de totes les reunions de la comissió	2	1	1	100%	S'ha realitzat una reunió, el 15/12/2022, per constituir i posar en marxa la Comissió
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-49	Incloure com a registre (evidències del procés) del PR-FLL-009 "Desenvolupament de l'ensenyament" la informació generada en les reunions amb delegats i delegades de curs (Informe AQU: RE-3.4.1.)	RP	2022-23	jul-23	Procés PR-FLL-009 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es revisa el procés 009 i s'afegeix com a registres les actes de les reunions amb delegats i delegades. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023.
				CPAT / CG	2022-23	jul-23	Nombre de reunions realitzades amb delegats i delegades de curs	16	8	No	0%	L'acció no s'ha complert i es trasllada al curs 2023-24
2	Informe PAT	FLL-2223-50	Realitzar accions per a tractar d'augmentar l'índex de participació en les enquestes de satisfacció (Informe AQU: RE-3.4.3.)	CPAT / CT / Professorat	2022-23	jul-23	Nombre d'assignatures seleccionades per tal que els estudiants les puguin contestar a classe	8	4	No	0%	L'acció de demanar als estudiants que contestin l'enquesta a la mateixa classe es trasllada al curs següent
				CPAT / TSQD	2022-23	mai-23	Notícia publicada al web incentivant a l'estudiantat a contestar les diferents enquestes	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 14/09/2023 es publica una notícia al web de l'FLL incentivant a l'estudiantat a contestar les enquestes de Pràctiques Externes i TFG-TFM
				CPAT / CT / Profes	2022-23	oct-23	Increment en el percentatge de respostes obtingudes per titulació	5%	3%	No	0%	2021-22: 24,35% 2022-23: 19,62%
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-51	Realitzar accions per a tractar d'augmentar l'índex de participació en les enquestes de satisfacció (Informe AQU: RE-3.4.3.)	CPAT / CT / Professorat / TSQD	2022-23	jul-23	Nombre d'accions plantejades en el Quadre d'objectius	4	2	Sí	100%	Es plantegen les accions FLL-2223-50 (2)
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-52	Incloure un procés relatiu a la satisfacció de tots els grups d'interès (Informe AQU: RE-1.6.1.)	CQ	2022-23	jul-24	Enquesta realitzada als diferents grups d'interès	sí/no	no aplica	En curs dins termini		
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-53	Incloure com a registre en el PR-FLL-021 "Gestió dels recursos docents" les accions que realitza el centre a les valoracions desfavorables en les enquestes de	RP	2022-23	jul-23	Procés PR-FLL-021 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es revisa el procés 021. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
			satisfacció dels estudiants amb el PDI (Informe AQU: RE-4.3.1.)									
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-54	Comprometre als diferents estaments amb responsabilitats en la gestió del professorat (Govern URV, Departaments i Facultat) en l'assoliment del percentatge mínim de professorat doctor establert en la legislació vigent per les titulacions de grau i màster que s'imparteixen en la Facultat, així com augmentar el percentatge de professorat permanent que imparteix docència (Informe AQU: AM-4.2.1.)	ED	2022-23	abr-23	Anàlisi de l'evolució del % de PDI doctor i de la temporalitat.	sí/no	no aplica	No	0%	S'emplaça aquesta proposta de millora al curs 2023-24
				ED / Dir Dept	2022-23	jul-23	Reunió amb directors/es de departament per analitzar l'estat del PDI doctor/no doctor i permanent/temporal	sí/no	no aplica	No	0%	S'emplaça aquesta proposta de millora al curs 2023-24
				VR / ED	2022-23	jul-23	Reunió amb vicerectorat de PDI per transmetre l'anàlisi de l'estat del PDI doctor/no doctor i permanent/temporal de la FLL i demanar l'augment del percentatge de professorat permanent que imparteix docència	sí/no	no aplica	No	0%	S'emplaça aquesta proposta de millora al curs 2023-24
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-55	Registrar en el PR-FLL-021 "Gestió dels recursos docents" les accions de formació específiques que la FLL proposa (Informe AQU: RE-4.4.1.)	RP	2022-23	jul-24	Nombre de cursos PROFID sol·licitat a l'ICE per formació específica sobre tutories	1	1	En curs dins termini		Durant el curs 2023-24 es realitzarà una formació específica als tutors i tutores de l'FLL
2	Pla millora centre	FLL-2223-56	Sol·licitar un/a estudiant del grau d'Anglès, dins del programa de pràctiques externes de la URV, per donar suport en la gestió de la mobilitat dels estudiants IN	OFES / OSD	2022-23	jul-23	Sol·licitud realitzada	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es realitza la petició i el mes de març l'estudiant comença a donar suport a la gestió de la mobilitat dels estudiants IN
2	Informe PAT	FLL-2223-57	Revisar el document de PAT de graus per tal d'adequar-ho al nou Estatut i actualitzar la informació	CPAT	2022-23	oct-22	PAT de graus actualitzat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 28/10/2022 s'aprova el nou PAT de graus de la Facultat
2	Informe PAT	FLL-2223-58	Revisar el Programa de Mentoria Acadèmica de la Facultat	CPAT	2022-23	oct-22	Acta de la JdF on s'aprova el nou Programa de Mentoria	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 28/10/2022 s'aprova el nou Programa de Mentoria de la Facultat
				OSD	2022-23	oct-22	Nou Programa de Mentoria publicat al web de la FLL	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 28/10/2022 s'aprova el nou Programa de Mentoria de la Facultat
2	Informe PAT	FLL-2223-59	Revisar el procés PR-FLL-013 seguint recomanacions de l'informe d'AQU per la certificació del centre	CPAT	2022-23	jul-23	PR-FLL-013 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	El procés s'ha començat a revisar però no s'aprova dins del període establert
2	Informe PAT	FLL-2223-60	Contactar amb els tutors i tutores per tal que registrin les tutories	CPAT / CG	2022-23	jul-23	Missatges enviats a través de l'espai Moodle "Espais comuns de tutoria de centre"	2	1	2	100%	Durant el curs 2022-23 s'han enviat 2 missatges al fòrum de l'espai del Campus Virtual

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
			presencials/virtuals i individuals/grupals que realitzin	Tutors/es	2022-23	jul-23	Increment en el percentatge de tutories registrades	10%	5%	No	0%	Participació en les tutories: 2020-21: 15,58% 2021-22: 23,74% 2022-23: 14,60%
2	Informe PAT	FLL-2223-61	Realitzar accions encaminades a reduir l'abandonament, tant d'estudiants de 1r curs com del total de la titulació	CPAT / CT / CAMU	2022-23	mai-23	Nombre de reunions amb els coordinadors/es de les titulacions (grau i màster) per tal d'analitzar les dades d'abandonament	2	2	1	50%	02/03/2023: es fa reunió CPAT amb CG per tal d'analitzar abandonament 1r curs i de titulació Pendent anàlisi en reunió de la CAMU
				Tutors/es	2022-23	mar-23	Percentatge d'estudiants en risc d'abandonament del 1Q del curs 2022-23 amb els que s'ha pogut fer la tutoria	70%	50%	69%	100%	El 1Q del 2022-23 n'hi ha 26 estudiants que no han superat els 6/12 ECTS establerts per superar la permanència. Dels 26 s'ha pogut contactar amb 18.
2	Informe PAT	FLL-2223-62	Informar als tutors i tutores dels cursos de formació que ofereix l'ICE	CPAT	2022-23	oct-23	Nombre de comunicacions realitzades per mitjà del espai Moodle d'E-tutories	3	1	En procés	50%	S'establirà un pla sistemàtic de comunicacions periòdiques per mitjà de l'espai Moodle d'E-tutories.
2	Pla millora centre	FLL-2223-63	Sol·licitar a l'SREd que l'extracció de les dades del campus virtual estigui estigui en un format més tractable i es pugui filtrar per cursos acadèmics	CPAT / SREd	2022-23	jul-23	Petició del centre al SREd	sí/no	no aplica	Sí	100%	El 25/04/2023 es realitza una reunió entre l'SREd i alguns/es TSQD per tal de plantejar millores en l'aplicatiu i en l'extracció de dades
2	Pla millora centre	FLL-2223-64	Revisar el document de PAT de màster atès que la última revisió és de l'any 2016	CAMU	2022-23	jul-23	PAT de màsters actualitzat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica	En procés	50%	L'01/06/2023 es reuneix la CAMU es reuneix el dia 1 de juny de 2023 i treballen en el document de PAT dels màsters
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-65	Revisar les accions realitzades per a reduir la tasa d'abandonament en algunes titulacions i impulsar noves accions (Informe AQU: RE-2.3.1.)	CPAT / CT	2022-23	mai-23	Nombre d'accions plantejades en el Quadre d'objectius	4	2	2	100%	Es plantegen 2 accions (codi FLL-2223-61). Una està assolida i l'altra està en procés
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-66	Continuar amb el desenvolupament del Programa de Mentoria Acadèmica com a acció d'orientació emmarcada en el PAT de graus, amb l'objectiu de facilitar a l'alumnat de nou ingrés una transició fluïda a la Universitat (Informe AQU: RE-3.3.1.)	CPAT	2022-23	jul-23	Nombre d'estudiants mentoritzats que participen al programa	2	1	2	100%	Hi ha 2 estudiants van fer sol·licitud. No estan dins del programa perquè els mentors no s'han matriculat, però sí que faran l'acompanyament.
2	Pla millora centre	FLL-2223-67	Participar en la convocatòria RAM 2022	OSD / UTC	2022-23	jul-23	Nombre d'accions implantades	2	1	1	100%	Actuació de millores d'il·luminació i escenografia efectuada.



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
2	Pla millora centre	FLL-2223-68	Participar en la convocatòria equipament docent 2022	OSD / UTC	2022-23	jul-23	Nombre d'accions implantades	3	1	5	100%	De les 6 prioritats demanades finalment es van executar 5, donat que d'una el proveïdor ens va informar que no hi havia material
3	Requeriment institucional	FLL-2223-69	Treballar en l'elaboració del Pla estratègic de Docència de la URV	Degà	2022-23	mar-23	Creació del Grup de Treball FLL PLED i aprovació per JdF	sí/no	no aplica	Sí	100%	S'aprova en JdF de data 30 de març de 2023 la creació del Grup de Treball FLL PLED.
				GT FLL PLED	2022-23	jul-23	SOAR (Strengths, Opportunities, Aspirations, Results) elaborat pel GT i lliurat a VR	sí/no	no aplica	Sí	100%	El dia 15 de juny de 2023 es lliura a VR el SOAR elaborat pel GT FLL PLED.
				TSQD	2022-23	jul-23	Verificar la implemenació de la recerca del professorat en el programes formatius a través de la bibliografia en les guies docents i altres accions de disseminació de la recerca	sí/no	no aplica	Sí	100%	Es va consultar al professorat si havien afegit bibliografia seva i 7 van expressar que sí
4	Pla millora centre	FLL-2223-70	Crear i posar en marxa la Comissió d'Internacionalització	ED	2022-23	jul-23	Comissió creada i aprovada per JdF	sí/no	no aplica	No	0%	Només és necessària una persona com a responsable de la internacionalització de l'FLL
4	Pla millora centre	FLL-1920-13	Redactar el Pla Estratègic d'Internacionalització (PEI) de l'FLL per al període 2019-2023	Resp Int	2019-20	jul-23	Nou PEI de l'FLL aprovat per la Junta de Facultat	sí/no	no aplica	En procés	50%	S'ha començat a treballar en el nou PEI però no s'aprova dins del període establert
4	Pla millora centre	FLL-2223-71	Difusió dels programes de mobilitat per a PDI i PAS	Resp Int	2022-23	set-23	Nombre de PDI que fan mobilitat durant el curs 2022-23	15	10	Pendent dades		No es pot analitzar l'indicador perquè no es disposen de les dades definitives
				Resp Int	2022-23	set-23	Nombre de PAS que fan mobilitat durant el curs 2022-23	3	1	Pendent dades		No es pot analitzar l'indicador perquè no es disposen de les dades definitives
4	Pla millora centre	FLL-2223-72	Fomentar les visites internacionals d'investigadors i docents (a través de programes com IGlobal)	Departaments	2022-23	set-23	Nombre de professors visitants dins del programa Iglobal o d'altres programes	10	3	Pendent dades		No es pot analitzar l'indicador perquè no es disposen de les dades definitives
4	Pla millora centre	FLL-2223-73	Fomentar la recerca internacional	PDI	2022-23	jul-23	Número d'articles en revistes amb coautoría amb investigadors d'universitats estrangeres	20	10	En procés	50%	S'ha començat a treballar el foment de la recerca internacional d'acord amb el nou PEI, però que no s'aprova dins del període establert
4	Pla millora centre	FLL-2223-74	Xerrades amb els i les estudiants de cada ensenyament al començament del curs 2022-23 per augmentar la xifra d'estudiants de mobilitat <i>outgoing</i>	CM / CT	2022-23	set-24	Increment del nombre d'estudiants que realitzen una mobilitat <i>outgoing</i>	10%	3%	En curs dins termini		
5	Pla millora centre	FLL-2223-75	Jornades de Portes Obertes 24/02/2023 i 22/04/2023 a	OSD / ED	2022-23	abr-23	Assistència dels interessats	75	50	195	100%	Van assistir 92 interessats el 24/02/2023 i 103 el 22/04/2023





INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar	Acompliment	Assol PR-FLL-001	Valoració de l'acompliment
											75,26%	
			interessats en matricular-se als graus de la FLL									
5	Pla millora centre	FLL-2223-76	Afavorir la realització de cursos i seminaris adreçats a l'ensenyament preuniversitari	ED	2022-23	set-24	Organització de cursos i seminaris adreçats a l'ensenyament preuniversitari	5	3	En curs dins termini		
6	Pla millora centre	FLL-2223-77	Jornada TFM dels màsters de la FLL, 16 de desembre de 2022	CAMU / ED / OSD	2022-23	des-22	Oferta màsters representants	3	1	6	100%	Van participar Alumni, estudiants i personalitats convidades dels diferents àmbits dels següents màsters de la FLL: MELE, JOVENTUT, MURAEH, MÚSICA, MELA I MTP
6	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-78	Incloure més accions d'orientació professional en el PAT (Informe AQU: RE-3.3.2.)	CPAT	2022-23	jul-23	Fomentar accions d'orientació professional a l'estudiantat	sí/no	no aplica	No	0%	Durant el 2022-23 no s'han pogut portar a terme accions d'orientació professionals promogudes pel centre
				OFES / OSD	2022-23	jul-23	Nombre d'estudiants que han assistit als tallers d'orientació professional	160	120	163	100%	Curs 2020-21: 150 assistents Curs 2021-22: 188 assistents Curs 2022-23: 163 assistents (4 Orientació individual; 89 Tallers OFES; 70 Taller Adecco)
6	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-79	Valorar la possibilitat d'incloure indicadors de inserció laboral en el quadre de comandament amb la resta d'indicadors conduents a la millora de la qualitat dels ensenyaments que s'imparteixen (Informe AQU: RE-3.4.2.)	RP	2022-23	jul-23	Indicadors inclosos en el PR-FLL-013	2	1	En procés	50%	El procés s'ha començat a revisar però no s'aprova dins del període establert. S'incorporarà l'indicador de l'enquesta d'inserció laboral d'AQU

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

3.3. Planificació de les accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2023-24

Per al curs 2023-24 s'han concretat 35 accions noves que s'han afegit al Quadre d'objectius del Centre en el que consten 73 accions en total. Això és degut a que n'hi ha 38 elements que s'han traspassat del curs anterior perquè la proposta:

- No s'ha acomplert i s'ha prorrogat el termini.
- S'havia planificat per a més llarga durada.
- Sí s'havia assolit però es vol continuar treballant en ella.



A les taules següents es mostra el desglossament de les accions segons la procedència i els objectius de qualitat:

Taula 3.5 Nombre d'accions per procedència de millora

Procedència propostes de millora	Nombre d'accions
Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	24
Contracte Programa	8
Pla de millora del centre	39
Requeriment institucional	1
Requeriment normatiu	1
Total accions	73

Taula 3.6 Nombre d'accions per Objectiu de qualitat:



Objectiu	Nombre d'accions
1. Oferir una formació acadèmica de qualitat acreditada, igualitària, inclusiva i enfocada a les necessitats de la societat	38
2. Promoure la millora permanent de les instal·lacions i els serveis del centre i la seva adequació a les necessitats formatives dels estudiants.	16
3. Promoure la implantació de la recerca del professorat a la docència per a la millora dels programes formatius.	0
4. Impulsar la internacionalització dels ensenyaments mitjançant la promoció de la mobilitat entrant i sortint dels membres de la comunitat universitària.	8
5. Impulsar la societat del coneixement a través de l'oferta de cursos de formació continuada, activitats de promoció i divulgació i la relació amb l'ensenyament preuniversitari.	8
6. Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, de forma sostenible, mitjançant la formació, la recerca i la	3

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

transferència de coneixement, i promoure la relació de la Facultat amb el món empresarial.	
Total accions	73

Es denota una descompensació en el nombre d'accions planificades per a cada objectiu, i és degut, en gran mesura, a que les recomanacions i àrees de millora que AQU Catalunya va fer constar al seu informe definitiu, la gran majoria, pertany a l'objectiu 1, que engloba els aspectes relacionats pròpiament amb el SIGQ. Malgrat durant aquest curs no s'ha establert cap acció en l'objectiu 3, sí que l'equip deganal treballa en aquest aspecte.

A continuació, es detallen les accions de millora vinculades als objectius de qualitat que l'equip deganal ha establert per al curs 2023-24.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

Taula 3.7 Accions de millora vinculades als objectius de qualitat 2023-24

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-06	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents externs en la Comissió de Qualitat (Informe AQU: RE-1.1.1.)	Degà / RSIGQ / CQ	2022-23	jul-25	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-13	Valorar la inclusió en el PR-FLL-017 "Gestió dels recursos materials i serveis" d'un informe o memòria que clarifiqui i integri la identificació i anàlisi dels recursos materials i serveis del Centre, que formi part dels registres del procés (Informe AQU: RE-5.3.2.)	Degà	2022-23	mai-24	Retiment de comptes en l'Informe de Seguiment de Centre	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2223-16	Incorporar al web del centre un apartat on es reflecteixi els acords de la Junta de Facultat	Secretari FLL	2022-23	mai-24	Apartat creat al web de l'FLL i acords publicats	sí/no	no aplica
1	Requeriment normatiu	FLL-2223-18	Elaborar l'Informe de Seguiment de Centre dels cursos 2020-21 i 2021-22	ED / CT / TSQD	2022-23	març-24	Acta de la JdF on s'aprova l'Informe de Seguiment de Centre	sí/no	no aplica
1	Requeriment normatiu			OSD	2022-23	març-24	Informe de Seguiment publicat al web de la FLL	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-20	Mesurar la satisfacció del personal acadèmic i d'administració amb els recursos materials i serveis (Informe AQU: RE-5.3.1.)	CQ	2022-23	jul-24	Enquesta realitzada als diferents grups d'interès	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2324-1	Incloure indicador en el PR-FLL-017 relatiu a la satisfacció del personal acadèmic i d'administració amb els recursos materials i serveis	RP / TSQD	2023-24	jul-25	Indicador inclòs al PR-FLL-017	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2223-21	Revisar el SIGQ de la Facultat de Lletres i els documents associats en base a l'anàlisi intern i a l'Informe de certificació emès per AQU	ED / CQ / JdF	2022-23	jul-24	Acta de la JdF on s'aprova l'Informe de revisió del SIGQ	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-27	Incloure en els processos els formats o plantilles a utilitzar en els registres com a documents d'entrada i, generalitzant per a tots els documents d'entrada, indicar on es poden consultar (enllaç o repositori). És de particular importància en el cas de les CQRFS (Informe AQU: RE-1.5.1.)	GPQ / CQ / RP	2022-23	jul-24	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-28	Revisar el concepte d'agents d'interès i agents implicats i la seva aplicació en els diferents procediments (Informe AQU: RE-1.5.1.)	CQ / RP	2022-23	mar-24	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-29	Codificar els registres i els indicadors fent referència al procés del qual emanen, facilitant la seva identificació (Informe AQU: RE-1.5.1.)	TSQD	2022-23	mar-24	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-30	Revisar si es pot considerar com a registre del SIGQ de l'FLL un document que s'arxiva en un lloc diferent al de la Facultat i al que no es té accés directe (Informe AQU: RE-1.5.1.)	GPQ / CQ / RP	2022-23	mar-24	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-31	Evitar repeticions d'un registre (Informe AQU: RE-1.5.1.)	RP / TSQD	2022-23	mar-24	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-33	Incloure als delegats i delegades de curs entre els agents implicats i els agents d'interès en els processos relatius a l'ensenyament aprenentatge (Informe AQU: RE-1.5.2.)	CQ / RP	2022-23	mar-24	Processos PR-FLL-009, PR-FLL-013 i PR-FLL-019 revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-34	Revisar el PR-FLL-020 per a recollir el canvi de denominació de la Comissió de Captació (Informe AQU: RE-1.5.2.)	CQ / RP	2022-23	mar-24	Procés PR-FLL-020 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-36	Revisar els referents del SIGQ per la recent derogació del RD 420/2015 i RD 1393/2007 (Informe AQU: RE-1.5.2.)	TSQD	2022-23	mar-24	Documentació del SIGQ revisada i aprovada per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-37	Incloure la data de la versió dels documents d'AQU que serveixen de referència per a comprovar que són les darreres versions (Informe AQU: RE-1.5.2.)	GPQ / CQ	2022-23	jul-24	Afegir la referència d'AQU conforme es vagi actualitzant els documents	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2324-2	Revisió de la data de la versió dels documents d'AQU en els processos transversals de centre, per tal de verificar que són els actuals	RSIGQ / TSQD	2023-24	jul-25	Afegir la referència d'AQU conforme es vagi actualitzant els documents	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-38	Reflexionar sobre l'adequació d'alguns indicadors del quadre de comandament i la seva contribució a la informació clau del sistema (Informe AQU: RE-1.6.2.)	CQ / RP	2022-23	mar-24	Indicadors dels processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-39	Utilitzar indicadors per al seguiment de les accions de millora, el que facilitaria la seva anàlisi (Informe AQU: RE-1.6.2.)	ED / CQ	2022-23	jul-24	Quadre d'objectius modificat	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-40	Homogeneïtzar el registre de la informació per a facilitar el seu accés (Informe AQU: RE-1.6.3.)	CQ / RP	2022-23	mar-24	Processos revisats i aprovats per JdF	sí/no	no aplica
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-42	Establir la previsió dels recursos materials òptims o desitjables per al desenvolupament de les activitats de la FLL, el que facilitaria la seva anàlisi i proposar accions de millora (Informe AQU: RE-5.3.3.)	ED	2022-23	jul-24	Anàlisi de la previsió dels recursos materials òptims o desitjables	sí/no	no aplica
ED				2022-23	set-24	Accions proposades a partir de l'anàlisi realitzat	2	1	
1	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-52	Incloure un procés relatiu a la satisfacció de tots els grups d'interès (Informe AQU: RE-1.6.1.)	CQ	2022-23	jul-25	Enquesta realitzada als diferents grups d'interès	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2324-3	Incloure indicador en el PR-FLL-008 relatiu a la satisfacció de tots els grups d'interès	RP / TSQD	2023-24	jul-25	Indicador inclòs al PR-FLL-008	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2223-59	Revisar el procés PR-FLL-013 seguint recomanacions de l'informe d'AQU per la certificació del centre	CPAT	2022-23	mar-24	PR-FLL-013 revisat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar
1	Contracte Programa	FLL-2324-4	Avaluar els acords presos en els equips E3, així com la reducció del consum energètic anual i periodal (50% informes/50% estalvi)	ED	2023-24	jul-24	Adaptar el calendari del curs 2023-24	sí/no	no aplica
1	Contracte Programa	FLL-2324-5	Difusió de la Unitat d'Igualtat de la URV través dels canals de comunicació de la Facultat de Lletres i realització d'accions de sensibilització, informació i formació sobre temes relacionats amb la igualtat i la perspectiva de gènere entre tota la comunitat universitària.	Resp Igualtat FLL	2023-24	jul-24	Difusió realitzada a la comunitat universitària	sí/no	no aplica
1	Contracte Programa	FLL-2324-6	Constitució d'un Consell d'Igualtat a la Facultat de Lletres, liderat per el/la Responsable d'Igualtat i format per representants de tota la comunitat universitària	Degà	2023-24	jul-24	Acta de la Junta de Facultat d'aprovació de la constitució del Consell d'Igualtat	sí/no	no aplica
1	Contracte Programa	FLL-2324-7	Revisar el Pla estratègic de Docència de la URV per impulsar la implantació de la recerca en la docència dels programes formatius	ED / GT FLL PLED	2023-24	des-24	Revisió de la documentació enviada pel GT PLED de la URV	sí/no	no aplica
1	Contracte Programa	FLL-2324-8	Adaptar les titulacions al nou RD 822/2021	CG / JdF / TSQD	2023-24	jul-24	Acta de la Junta de Facultat d'aprovació de les memòries corresponents	sí/no	no aplica
1	Contracte Programa	FLL-2324-9		GPQ / TSQD	2023-24	nov-24	Titulacions presentades al Ministeri durant el curs 2023-24	2	2
1	Pla millora centre	FLL-2324-10	Modificar el protocol dels actes de graduació per tal de clarificar com s'ha de presentar les sol·licituds	ED / OSD	2023-24	des-23	Acta de la JdF on s'aprova el nou protocol dels actes de graduació	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2324-11	Modificar les guies de centre de TFG i de TFM per tal d'adequar-ho a la normativa URV	Coord General TFG-M / OSD	2023-24	jun-24	Acta de la JdF on s'aprova les noves guies de TFG i de TFM	sí/no	no aplica
1	Requeriment institucional	FLL-2324-12	Implantar el GUIDO en les guies docents del PFG en Comunicació (2009)	GPQ / CG / Coord assign / TSQD	2023-24	jul-24	Implantació del GUIDO	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2324-13	Revisar les guies docents assignatures de titulacions en extinció	GPQ / CG / Coord assign / TSQD	2023-24	jul-24	Revisió guies docents realitzades abans del període de matrícula 2024-25	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2324-14	Controlar aspectes claus dels ensenyaments de l'FLL	TSQD	2023-24	mai-24	Creació d'un document per controlar les dates VSMA, dels plans d'estudis publicats al BOE, l'estat del SET i el seguiment dels convenis de les titulacions interuniversitàries	sí/no	no aplica
1	Pla millora centre	FLL-2324-15	Crear instruccions de treball per detallar el desenvolupament d'activitats concretes	RSIGQ / RP / TSQD	2023-24	jul-24	Creació d'una instrucció de treball	1	1
1	Pla millora centre	FLL-2324-16	Proposar millores relacionades amb el PR-FLL-015	TOSD	2023-24	jul-24	Revisió de l'excel de les CQRSF	1	1
1	Pla millora centre	FLL-2324-17	Mantenir actualitzada totes les versions (catalana, castellana i anglesa) del web de l'FLL	TOSD	2023-24	jul-24	Revisió del web de l'FLL	sí/no	no aplica



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar
2	Pla millora centre	FLL-2324-18	Dimensionar el personal de l'Oficina de Suport al Deganat segons el volum de feina que genera la unitat, oferint les places corresponents dins del Programa de Pràctiques Externes de la URV	ED / OSD	2022-23	jul-24	Nombre de convocatòries de programes de Pràctiques Externes ofertades per l'OSD	3	1
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-49	Incloure com a registre (evidències del procés) del PR-FLL-009 "Desenvolupament de l'ensenyament" la informació generada en les reunions amb delegats i delegades de curs (Informe AQU: RE-3.4.1.)	CPAT	2022-23	abr-24	Escriure als coordinadors/es de grau recordant-los i incentivant-los a fer, com a mínim, una reunió amb els delegats/des de curs abans del juliol del 2024	sí/no	no aplica
2				CPAT / CG	2022-23	jul-24	Nombre de reunions realitzades amb delegats i delegades de curs	16	8
2	Pla millora centre	FLL-2223-50	Realitzar accions per a tractar d'augmentar l'índex de participació en les enquestes de satisfacció (Informe AQU: RE-3.4.3.)	CPAT / CT / Professorat	2022-23	set-24	Nombre d'assignatures seleccionades per tal que els estudiants les puguin contestar a classe	20	15
2	Pla millora centre			CPAT / CT / Professorat	2022-23	set-24	Increment en el percentatge de respostes obtingudes per titulació	5%	3%
2	Pla millora centre	FLL-2324-19	Difondre la conveniència de respondre les enquestes	CPAT / TSQD	2023-24	mai-24	Posar una entrada al web recordant la conveniència de respondre les enquestes	sí/no	no aplica
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-54	Comprometre als diferents estaments amb responsabilitats en la gestió del professorat (Govern URV, Departaments i Facultat) en l'assoliment del percentatge mínim de professorat doctor establert en la legislació vigent per les titulacions de grau i màster que s'imparteixen en la Facultat, així com augmentar el percentatge de professorat permanent que imparteix docència (Informe AQU: AM-4.2.1.)	ED	2022-23	mar-24	Anàlisi de l'evolució del % de PDI doctor i de la temporalitat.	sí/no	no aplica
2				ED / Dir Dept	2022-23	jul-24	Reunió amb directors/es de departament per analitzar l'estat del PDI doctor/no doctor i permanent/temporal	sí/no	no aplica
2				VR / ED	2022-23	jul-24	Reunió amb vicerectorat de PDI per transmetre l'anàlisi de l'estat del PDI doctor/no doctor i permanent/temporal de la FLL i demanar l'augment del percentatge de professorat permanent que imparteix docència	sí/no	no aplica
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-55	Registrar en el PR-FLL-021 "Gestió dels recursos docents" les accions de formació específiques que la FLL proposa (Informe AQU: RE-4.4.1.)	CPAT / Tutors/es / TSQD	2022-23	jul-24	Nombre de cursos PROFID sol·licitat a l'ICE per formació específica sobre tutories	1	1
2	Pla millora centre	FLL-2223-60	Contactar amb els tutors i tutores per tal que registrin les tutories presencials/virtuals i individuals/grupals que realitzin	CPAT / CG / TSQD	2022-23	jul-24	Missatges enviats a través de l'espai Moodle "Espais comuns de tutoria de centre"	2	1
2	Pla millora centre			Tutors/es	2022-23	set-24	Increment en el percentatge de tutories registrades	10%	5%
2	Pla millora centre	FLL-2223-61	Realitzar accions encaminades a reduir l'abandonament, tant d'estudiants de 1r curs com del total de la titulació	CPAT / CT / CAMU	2022-23	mar-24	Nombre de reunions amb els coordinadors/es de les titulacions (grau i màster) per tal d'analitzar les dades d'abandonament	2	2



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar
2	Pla millora centre	FLL-2223-62	Informar als tutors i tutores dels cursos de formació que ofereix l'ICE	CPAT	2022-23	set-24	Nombre de comunicacions realitzades per mitjà del espai Moodle d'E-tutories	3	1
2	Pla millora centre	FLL-2324-20	Treballar en les millores que ha realitzat l'SREd en els registres/extracció de dades	CPAT / TSQD	2023-24	jul-24	Revisió del document enviat per l'SREd el curs 2022-23	sí/no	no aplica
2	Pla millora centre	FLL-2223-64	Revisar el document de PAT de màsters atès que la última revisió és de l'any 2016	CAMU / TSQD	2022-23	mar-24	PAT de màsters actualitzat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica
2	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-65	Revisar les accions realitzades per a reduir la taxa d'abandonament en algunes titulacions i impulsar noves accions (Informe AQU: RE-2.3.1.)	CPAT / CT	2022-23	mar-24	Nombre d'accions plantejades en el Quadre d'objectius	1	1
2	Pla millora centre	FLL-2324-21	Replantejar el Programa de Mentoria Acadèmica per tal de fer-ho més eficaç	CPAT	2023-24	mar-24	Guia de gestió del programa de mentoria acadèmica modificada	sí/no	no aplica
2	Pla millora centre	FLL-2324-22		CPAT / tutors/es	2023-24	mar-24	Nombre de sol·licituds presentades	5	3
2	Pla millora centre	FLL-2324-23	Replantejar el sistema de registre de les tutories, tant de les presencials com de les virtuals, perquè les dades consignades s'acordin amb la realitat que perceben tutors, CG i CPAT	CPAT	2023-24	mar-24	Reunió realitzada amb els coordinadors/es de grau	1	1
2	Pla millora centre	FLL-2324-24	Revisar el document de PAT de graus actualitzant-lo amb la guia del programa de Mentoria	CPAT / TSQD	2023-24	mar-24	PAT de graus actualitzat i aprovat per JdF	sí/no	no aplica
4	Pla millora centre	FLL-1920-13	Redactar el document Visió Internacional de l'FLL per al període 2019-2023	Resp Internac	2019-20	mar-24	Nou PEI de l'FLL aprovat per la Junta de Facultat	sí/no	no aplica
4	Pla millora centre	FLL-2223-71	Difusió dels programes de mobilitat per a PDI i PAS	Resp Internac	2022-23	set-24	Nombre de PDI que fan mobilitat durant el curs 2023-24	10	6
4	Pla millora centre			Resp Internac	2022-23	set-24	Nombre de PAS que fan mobilitat durant el curs 2023-24	1	1
4	Pla millora centre	FLL-2223-72	Fomentar les visites internacionals d'investigadors i docents (a través de programes com IGlobal)	Departaments	2022-23	set-24	Nombre de professors visitants dins del programa Iglobal o d'altres programes	10	3
4	Pla millora centre	FLL-2223-73	Fomentar la recerca internacional	PDI	2022-23	jul-24	Número d'articles en revistes amb coautoría amb investigadors d'universtats estrangeres	20	10
4	Pla millora centre	FLL-2223-74	Xerrades amb els i les estudiants de cada ensenyament al començament del curs 2022-23 per augmentar la xifra d'estudiants de mobilitat <i>outgoing</i>	CM / CT	2022-23	set-24	Increment del nombre d'estudiants que realitzen una mobilitat <i>outgoing</i>	10%	3%
4	Contracte Programa	FLL-2324-25	Fomentar la participació del PDI en cursos COIL	Resp Internac	2023-24	set-24	Nombre de professorat participants en seminaris COIL	2	1
4	Contracte Programa	FLL-2324-26	Establir projectes amb la societat	Resp Internac	2023-24	set-25	Nombre de convenis amb associacions per promoure la internacionalització	1	1





INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Obj.	Procedència millora	Codi	Accions	Responsable/s	Inici	Termini	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Valor obj	Valor lliandar
4	Pla millora centre	FLL-2324-27	Modificar la guia de gestió de pràctiques acadèmiques externes de l'FLL adequant el nom a l'expressat al RD 822/2021	Coord General PAE / TOSD	2023-24	des-23	Nova guia de gestió de les PAE de l'FLL aprovada per la Junta de Facultat	sí/no	no aplica
5	Pla millora centre	FLL-2324-28	Potenciar entre professionals i alumni la divulgació de les activitats que es desenvolupen a la Facultat	ED	2023-24	des-24	Enviament de la informació via correu electrònic i el web de les activitats previstes	3	2
5	Pla millora centre	FLL-2324-29	Planificar activitats dins el Programa Lletrafest	Comissions Promoció i Festes	2023-24	jul-25	Realització del Programa Lletrafest amb activitats acadèmiques	sí/no	no aplica
5	Pla millora centre	FLL-2223-76	Realitzar cursos i seminaris adreçats a l'ensenyament preuniversitari	ED	2022-23	des-24	Organització de cursos i seminaris adreçats a l'ensenyament preuniversitari	5	3
5	Pla millora centre	FLL-2324-30	Generar grups de treball de professors/es de la Facultat amb professorat de secundària per establir ponts entre els dos nivells formatius	ED / R SIGQ	2023-24	jul-24	Reunions de treball realitzades	5	2
5	Pla millora centre	FLL-2324-31	Potenciar la promoció del centre incentivant l'oferta de les conferències divulgatives, les visites dels centres de secundària, i d'altres accions del NEXES com són l'EstiURV i el Fem Recerca	ED / OSD	2022-23	jul-24	Nombre d'accions de promoció realitzades en el marc del programa NEXES	25	18
5	Pla millora centre	FLL-2324-32	Incorporar la participació i suport d'estudiants (i Alumni), tant en la logística com en el desenvolupament de les xerrades i visita al CRAI i instal·lacions, en les sessions de Jornades de Portes Obertes portades a terme	ED / CG / OSD	2022-23	jul-24	Nombre d'estudiants participants, per sessió, en les JPO	3	1
5	Pla millora centre	FLL-2324-33	Consolidar la Setmana de les Humanitats i la Lletrafest com a espai de trobada cultural i festiva/lúdica de tota la comunitat universitària de la FLL	ED / OSD	2022-23	jul-24	Nombre d'actes programats	8	4
5	Pla millora centre	FLL-2324-34		ED / OSD	2022-23	jul-24	Participants dels 3 col·lectius a cadascun dels actes	sí/no	no aplica
6	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-78	Incloure més accions d'orientació professional en el PAT (Informe AQU: RE-3.3.2.)	CPAT	2022-23	oct-24	Fomentar accions d'orientació professional a l'estudiantat	sí/no	no aplica
6	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-79	Valorar la possibilitat d'incloure indicadors d'inserció laboral en el quadre de comandament amb la resta d'indicadors conduents a la millora de la qualitat dels ensenyaments que s'imparteixen (Informe AQU: RE-3.4.2.)	RP	2022-23	mar-24	Indicadors inclosos en el PR-FLL-013	2	1
6	Informe AQU: Acreditació SIGQ FLL	FLL-2223-80	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents externs en la Comissió de Qualitat (Informe AQU: RE-1.1.1.)	RSIGQ / CQ	2022-23	jul-24	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ	sí/no	no aplica
RSIGQ / CQ				2022-23	jul-24	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents d'empreses i institucions de l'entorn per participar en seminaris i activitats per l'estudiantat	sí/no	no aplica	



	<p style="text-align: center;"> INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) </p> <p style="text-align: center;">2021-22 i 2022-23</p>	 <p style="text-align: center;">UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	--	---

4. ÀREES DE MILLORA I RECOMANACIONS EN EL PROCÉS DE CERTIFICACIÓ DE LA IMPLANTACIÓ DEL SIGQ

4.1. Seguiment de les àrees i recomanacions d'AQU Catalunya



Tal i com s'ha explicat en l'apartat 2.1. *Certificació i acreditació institucional de l'FLL*, AQU Catalunya, un cop va rebre les al·legacions del centre en relació a l'informe previ desfavorable, va emetre l'[informe de certificació favorable](#) en data 30 de setembre de 2022. En aquest document es detallen 4 àrees de millores i 19 recomanacions. En l'informe previ, algunes d'aquestes recomanacions es dividien en dos o més suggeriments i el resultat són totes les propostes que es detallen a la *Taula 4.1. Seguiment de les àrees de millora i recomanacions de l'informe favorable d'AQU per la certificació de l'FLL*.

Com es detalla a continuació, 14 de les àrees de millora i recomanacions es va donar resposta durant el curs 2022-23 i, la resta es va traspasar al Quadre d'objectius del curs 2023-24 i següents.



	<p style="text-align: center;">INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p style="text-align: center;">2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Taula 4.1. Seguiment de les àrees de millora i recomanacions de l'informe favorable d'AQU per la certificació de l'FLL



Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Curs 2023-24 i següents
FLL-2223-06	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents externs en la Comissió de Qualitat (Informe AQU: RE-1.1.1.)	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ		Juliol 2025
FLL-2223-07	Revisar i valorar si s'incorpora la Comissió Econòmica com agent implicat en el PR-FLL-017 (Informe AQU: RE-5.1.1.)	Procés PR-FLL-017 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el PR-FLL-017 i s'inclou la Comissió Econòmica com agent implicat. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023	
FLL-2223-08	Arxivar com a registres del SIGQ les evidències generades pel procés d'ensenyament aprenentatge que no estan sent registrades i que aporten informació rellevant (Informe AQU: AM-3.5.1.)	Actes de l'equip deganal i de les diferents comissions	Es realitzen i s'arxiven totes les actes de l'equip deganal i de les diferents comissions i grups de treball al Canal Teams: Canal OSD FLL > Gestió de l'FLL > Actes de reunions	
FLL-2223-13	Valorar la inclusió en el PR-FLL-017 "Gestió dels recursos materials i serveis" de un informe o memòria que clarifiqui i integri la identificació i anàlisi dels recursos materials i serveis del Centre, que formi part dels registres del procés (Informe AQU: RE-5.3.2.)	Retiment de comptes en l'Informe de Seguiment de Centre		Juliol 2024
FLL-2223-17	Incloure en el PR-FLL-007 "Publicació d'informació sobre titulacions", un apartat sobre rendició de comptes (Informe AQU: RE-6.1.1.)	Procés PR-FLL-007 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el PR-FLL-007 i s'inclou el rendiment de comptes. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023	
FLL-2223-20	Mesurar la satisfacció del personal acadèmic i d'administració amb els recursos materials i serveis (Informe AQU: RE-5.3.1.)	Enquesta realitzada als diferents grups d'interès		Juliol 2024

	<p style="text-align: center;">INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p style="text-align: center;">2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Curs 2023-24 i següents
FLL-2223-23	Revisar les responsabilitats dels processos i evitar l'assignació de la propietat a diversos òrgans o càrrecs (Informe AQU: AM-1.1.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF	Es revisen els processos per tal d'eliminar l'assignació de la propietat a diversos òrgans o càrrecs. El PR-FLL-002 és l'únic que la propietat recau en dos responsables o un òrgan col·lectiu. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023	
FLL-2223-24	Modificar, en el PR-FLL-016 "Control documental i registres", el període d'arxiu dels registres (Informe AQU: AM-1.5.1.)	Procés PR-FLL-016 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el PR-FLL-016 i es modifica el període de temps que s'han de guardar els registres. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023	
FLL-2223-25	Revisar referències a la denominació del SIGQ (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Documents del SIGQ revisats	Es revisen les referències a la denominació del SIGQ, modificant SIQG per SIGQ. El PR-FLL-016 és l'únic procés que tenia aquesta incidència. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023	
FLL-2223-26	Incloure al Manual de Qualitat una llista d'acrònims (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Manual de Qualitat actualitzat i aprovat per JdF	S'inclou en el Manual de Qualitat una llista d'acrònims. S'aprova en JdF de data 30 de març de 2023	
FLL-2223-27	Incloure en els processos els formats o plantilles a utilitzar en els registres com a documents d'entrada i, generalitzant per a tots els documents d'entrada, indicar on es poden consultar (enllaç o repositori). És de particular importància en el cas de les CQRFS (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		Juliol 2024
FLL-2223-28	Revisar el concepte d'agents d'interès i agents implicats i la seva aplicació en els diferents procediments (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		Març 2024

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---



Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Curs 2023-24 i següents
FLL-2223-29	Codificar els registres i els indicadors fent referència al procés del qual emanen, facilitant la seva identificació (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		Març 2024
FLL-2223-30	Revisar si es pot considerar com a registre del SIGQ de la FLL un document que s'arxiva en un lloc diferent al de la Facultat i al que no es té accés directe (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		Març 2024
FLL-2223-31	Evitar repeticions d'un registre (Informe AQU: RE-1.5.1.)	Processos revisats i aprovats per JdF		Març 2024
FLL-2223-32	Revisar l'indicador relatiu al número de modificacions per curs, del PR-FLL-004 per a què, a més de referir-se a cada curs, ho faci també per a cada titulació (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Procés PR-FLL-004 revisat i aprovat per JdF	El Gabinet de Programació i Qualitat està revisant aquest procés per tal que sigui transversal.	
FLL-2223-33	Incloure als delegats i delegades de curs entre els agents implicats i els agents d'interès en els processos relatius a l'ensenyament aprenentatge (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Processos PR-FLL-009, PR-FLL-013 i PR-FLL-019 revisats i aprovats per JdF		Març 2024
FLL-2223-34	Revisar el PR-FLL-020 per a recollir el canvi de denominació de la Comissió de Captació (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Procés PR-FLL-020 revisat i aprovat per JdF		Març 2024
FLL-2223-35	Revisar la redacció de l'objectiu dels procediments PR-FLL-021 i PR-FLL-017, al menys, redactant-los de manera similar a la resta i no com si fossin els responsables de les activitats en comptes de gestionar-les (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Processos PR-FLL-021 i PR-FLL-017 revisats i aprovats per JdF	Es revisen els processos. S'aproven en JdF de data 25 d'octubre de 2023.	
FLL-2223-36	Revisar els referents del SIGQ per la recent derogació del RD 420/2015 i RD 1393/2007 (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Documentació del SIGQ revisada i aprovada per JdF		Març 2024

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---



Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Curs 2023-24 i següents
FLL-2223-37	Incloure la data de la versió dels documents d'AQU que serveixen de referència per a comprovar que són les darreres versions (Informe AQU: RE-1.5.2.)	Afegir la referència d'AQU conforme es vagi actualitzant els documents		Març 2024
FLL-2223-38	Reflexionar sobre l'adequació d'alguns indicadors del quadre de comandament i la seva contribució a la informació clau del sistema (Informe AQU: RE-1.6.2.)	Indicadors dels processos revisats i aprovats per JdF		Març 2024
FLL-2223-39	Utilitzar indicadors per al seguiment de les accions de millora, el que facilitaria la seva anàlisi (Informe AQU: RE-1.6.2.)	Quadre d'objectius modificat		Juliol 2024
FLL-2223-40	Homogeneïtzar el registre de la informació per a facilitar el seu accés (Informe AQU: RE-1.6.3.)	Processos revisats i aprovats per JdF		Març 2024
FLL-2223-42	Establir la previsió dels recursos materials òptims o desitjables per al desenvolupament de les activitats de la FLL, el que facilitaria la seva anàlisi i proposar accions de millora (Informe AQU: RE-5.3.3.)	Anàlisi de la previsió dels recursos materials òptims o desitjables		Març 2024
FLL-2223-49	Incloure com a registre (evidències del procés) del PR-FLL-009 "Desenvolupament de l'ensenyament" la informació generada en les reunions amb delegats i delegades de curs (Informe AQU: RE-3.4.1.)	Procés PR-FLL-009 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el procés 009 i s'afegeix com a registres les actes de les reunions amb delegats i delegades. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023.	Es traspassa a Abril 2024 afegint una nova acció
FLL-2223-51	Realitzar accions per a tractar d'augmentar l'índex de participació en les enquestes de satisfacció (Informe AQU: RE-3.4.3.)	Nombre d'accions plantejades en el Quadre d'objectius	Es plantegen les accions FLL-2223-50 (2)	
FLL-2223-52	Incloure un procés relatiu a la satisfacció de tots els grups d'interès (Informe AQU: RE-1.6.1.)	Enquesta realitzada als diferents grups d'interès		Juliol 2025
FLL-2223-53	Incloure com a registre en el PR-FLL-021 "Gestió dels recursos docents" les accions que realitza el centre a les valoracions desfavorables en les	Procés PR-FLL-021 revisat i aprovat per JdF	Es revisa el procés 021. S'aprova en JdF de data 25 d'octubre de 2023	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	--	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Curs 2023-24 i següents
	enquestes de satisfacció dels estudiants amb el PDI (Informe AQU: RE-4.3.1.)			
FLL-2223-54	Comprometre als diferents estaments amb responsabilitats en la gestió del professorat (Govern URV, Departaments i Facultat) en l'assoliment del percentatge mínim de professorat doctor establert en la legislació vigent per les titulacions de grau i màster que s'imparteixen en la Facultat, així com augmentar el percentatge de professorat permanent que imparteix docència (Informe AQU: AM-4.2.1.)	Anàlisi de l'evolució del % de PDI doctor i de la temporalitat.		Març 2024
FLL-2223-55	Registrar en el PR-FLL-021 "Gestió dels recursos docents" les accions de formació específiques que la FLL proposa (Informe AQU: RE-4.4.1.)	Nombre de cursos PROFID sol·licitat a l'ICE per formació específica sobre tutories		Juliol 2024
FLL-2223-65	Revisar les accions realitzades per a reduir la tasa d'abandonament en algunes titulacions i impulsar noves accions (Informe AQU: RE-2.3.1.)	Nombre d'accions plantejades en el Quadre d'objectius	Es plantegen 2 accions (codi FLL-2223-61). Una està assolida i l'altra està en procés	Es traspassa a Març 2024 afegint una nova acció
FLL-2223-66	Continuar amb el desenvolupament del Programa de Mentoria Acadèmica com a acció d'orientació emmarcada en el PAT de graus, amb l'objectiu de facilitar a l'alumnat de nou ingrés una transició fluïda a la Universitat (Informe AQU: RE-3.3.1.)	Nombre d'estudiants mentoritzats que participen al programa	Hi ha 2 estudiants van fer sol·licitud. No estan dins del programa perquè els mentors no s'han matriculat, però sí que faran l'acompanyament.	Nova proposta: març 2024
FLL-2223-78	Incloure més accions d'orientació professional en el PAT (Informe AQU: RE-3.3.2.)	Fomentar accions d'orientació professional a l'estudiantat		Octubre 2024
FLL-2223-79	Valorar la possibilitat d'incloure indicadors de inserció laboral en el quadre de comandament amb la resta d'indicadors conduents a la millora de la qualitat dels ensenyaments que s'imparteixen (Informe AQU: RE-3.4.2.)	Indicadors inclosos en el PR-FLL-013		Març 2024

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>
---	---	---

Codi	Accions	Indicadors de seguiment o evidències de l'acompliment	Acompliment 2022-23	Curs 2023-24 i següents
FLL-2223-80	Valorar la possibilitat d'invitar a participar a agents externs en la Comissió de Qualitat (Informe AQU: RE-1.1.1.)	Intervenció de persones externes a la universitat en una reunió de la Comissió de Qualitat prèvia a la pròxima revisió del SIGQ		Juliol 2024

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

5. MANUAL DE QUALITAT I PROCESSOS DEL SIGQ

5.1. Revisió del Manual de Qualitat

El Manual de Qualitat (en endavant, Manual) defineix el marc del SIGQ de l’FLL i relaciona els processos que el conformen a través del mapa de processos, que inclou les fitxes de procés.

La versió 5.0 del Manual s’ha revisat durant el curs 2022-23, i ha estat aprovat per Comissió de Qualitat en data 24 de març de 2023 i, en darrera instància, s’ha aprovat per Junta de Facultat en data 30 de març del mateix any.



Les modificacions realitzades han estat les següents:

- Modificar el responsable de la revisió del Manual, sent ara la Comissió de Qualitat en comptes de l’RSIGQ.
- Incloure un apartat amb el llistat d’acrònims del SIGQ.
- Afegir informació relativa a la certificació i acreditació de la Facultat.
- Actualitzar els referents legislatius i d’assegurament de la qualitat.
- Incorporar un nou organigrama propi del centre.
- Modificar les referències i aspectes derivats de l’aprovació del nou Estatut de la URV.
- Eliminar el procés transversal de la Universitat PR-OAM-001 i s’afegeixen els processos transversals de la Universitat PR-GPQ-001 i PR-GPQ-002.
- Adequar la denominació del PR-FLL-014 i del PR-FLL-020.
- Actualitzar la informació general que havia quedat desfasada.

La revisió del Manual es realitza, com a màxim, cada dos cursos acadèmics. Tanmateix, si l’equip deganal o la Comissió de Qualitat ho considera oportú, es pot realitzar amb més freqüència.

El Manual es troba a l’espai de treball *TEAMS* i al web de Qualitat de l’FLL.

Aquest document és un registre del procés estratègic PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ i la ruta d’accés, és: *C_FLL > CANAL OSD-FLL > Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > PR-FLL-008 Definició, revisió i millora SIGQ > 008-c_Manual de qualitat.*

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

5.2. Canvis en el mapa de processos del SIGQ

Les modificacions realitzades en el Mapa de processos (en endavant, Mapa), informació que es van fer constar en la versió 5 del Manual de qualitat, es van aprovar per Junta de Facultat en data 30 de març de 2023. Aquests canvis han estat:

- Eliminar el procés transversal de la Universitat PR-OAM-001 Aprovació interna de titulacions.
- Afegir el procés transversal de la Universitat PR-GPQ-001 Planificació del disseny de noves titulacions i valoració tècnica de les propostes.
- Afegir el procés transversal de la Universitat PR-GPQ-002 Programació i autorització d'implantació d'estudis.
- Adequar la denominació del PR-FLL-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris per PR-FLL-014 Definició del perfil d'ingrés, captació, admissió, matrícula i acollida dels estudiants de màster.
- Adequar la denominació del PR-FLL-020 Accés, captació i matriculació dels estudiants de graus per Definició del perfil d'ingrés, captació, matrícula i acollida dels estudiants de màster.

La revisió del Mapa es realitza, com a màxim, cada dos cursos acadèmics. Tanmateix, si l'equip deganal o la Comissió de Qualitat ho considera oportú, es pot realitzar amb més freqüència.

El Mapa es troba a l'espai de treball *TEAMS* i al web de Qualitat de l'FLL.



Aquest document és un registre del procés estratègic PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ i la ruta d'accés, és: *C_FLL > CANAL OSD-FLL > Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > PR-FLL-008 Definició, revisió i millora SIGQ > 008-d_Mapà de processos del SIGQ FLL.*

5.3. Fitxes dels processos que conformen el SIGQ

Les Fitxes dels processos són documents que contenen la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés. Per a l'elaboració d'aquestes fitxes se segueix l'establert en el PR-FLL-016 Control documental i registres, i en elles s'inclou un conjunt d'indicadors que mostren si el procés està funcionant correctament.

L'elaboració i revisió de les Fitxes de procés recau en el seu propietari o propietària (en endavant, RP), amb el suport de les persones i/o comissions que correspongui i també del o de la TSQD.

La revisió es realitzarà en finalitzar el curs acadèmic o en el moment que el o la RP ho consideri oportú en funció del calendari establert en el procés.

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Les modificacions realitzades les Fitxes dels processos, s'han revisat i aprovat en diferents reunions de la Comissió de Qualitat i Junta de Facultat. Els canvis s'han realitzat en tots els processos de la Facultat.

Segons es pot veure a cada una de les fitxes detallades en el punt 5.4., la revisió realitzada ha estat profunda per diversos motius:

- La última revisió de cada procés es va realitzar entre desembre 2020 i juliol 2021.
- AQU Catalunya va realitzar la visita externa desembre de 2021.
- AQU Catalunya va emetre l'informe definitiu, amb les recomanacions i àrees de millora, el 24 d'octubre de 2022.

Així doncs, amb tots els elements a la mà, tant de bagatge i maduresa com l'informe d'AQU Catalunya, es va fer una anàlisi exhaustiva del SIGQ en general, entre les que s'inclou les fitxes de procés. Els canvis més significatius, que s'aplicaran en les fitxes que s'aprovaran durant el curs 2023-24, seran:

- S'actualitza la jerarquia del procés, l'objectiu, la descripció del procés, els compromisos de qualitat, la documentació de suport, la normativa relacionada i els sistemes d'informació.
- S'elimina l'apartat de diagrama de flux.
- Es revisen els indicadors:
 - S'eliminen, creen o canvien de nom i codi, ja que n'hi ha alguns que hem comprovat que no aporten informació i, d'altres, s'ha considerat incloure'ls perquè sí aporten dades pel bé de la vida del procés.
 - Es canvia la numeració per saber d'on emana l'indicador. Fins ara, s'enumerava com "1, 2, ...", a partir del 2023-24 indicarà a quin procés correspon, per exemple "001-1". *(Aquest ítem prové d'una recomanació d'AQU Catalunya).*
- Es revisen els registres:
 - S'eliminen, creen o canvien de nom i codi, ja que n'hi ha alguns que hem comprovat que no aporten informació i, d'altres, s'ha considerat incloure'ls perquè sí aporten dades pel bé de la vida del procés.
 - Només es deixen els registres que com a Facultat tenim custòdia. *(Aquest ítem prové d'una recomanació d'AQU Catalunya).*
 - Es canvia la numeració per saber d'on emana el registre. Fins ara, s'enumerava com "1, 2, ...", a partir del 2023-24 indicarà a quin procés correspon, per exemple "001-a". *(Aquest ítem prové d'una recomanació d'AQU Catalunya).*
- En alguns dels processos es canviarà el responsable, ja sigui per considerar-se més adequat, perquè constava un òrgan no unipersonal o hi havia dos

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

responsables diferents. *(Aquest ítem prové d'una recomanació d'AQU Catalunya).*
Els canvis, han estat:

Taula 5.1. Canvis de responsables en les fitxes de procés:

Procés	Fins 22-23	A partir 23-24
PR-FLL 001	RSIGQ	Degà o degana
PR-FLL 002	RSIGQ	Degà o degana
PR-FLL 005	RSIGQ	Degà o degana
PR-FLL 006	RSIGQ	Degà o degana
PR-FLL 007	RSIGQ	TSQD
PR-FLL 009	Equip deganal	Degà o degana
PR-FLL 014	CAMU	President de la CAMU
PR-FLL 020	Equip deganal	President de la Comissió de Graus
PR-FLL 021	Equip deganal	Degà o degana

- Es revisa el peu de pàgina per l'elaboració, revisió i aprovació. A partir del 2023-24 recaurà: l'elaboració en el RP, la revisió en la Comissió de Qualitat i l'aprovació definitiva en la Junta de Facultat.

El Fitxes es troben a l'espai de treball *TEAMS* i al web de Qualitat de l'FLL.

Aquests documents són un registre del procés estratègic PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ i la ruta d'accés, és: *C_FLL > CANAL OSD-FLL > Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > Cada carpeta de procés PR-FLL.*



5.4. Fitxes de revisió dels processos que conformen el SIGQ

Les Fitxes de revisió dels processos són documents que realitza cada responsable de procés i que en fa a partir dels resultats obtinguts, les opinions dels grups d'interès, així com les queixes o suggeriments rebuts. També informa de les accions de millora a aplicar en cadascun dels processos.

El Fitxes es troben a l'espai de treball *TEAMS* i al web de Qualitat de l'FLL.



Aquests documents són un registre del procés estratègic PR-FLL-008 Definició, revisió i millora del SIGQ i la ruta d'accés, és: *C_FLL > CANAL OSD-FLL > Fitxers > 5. QUALITAT > SIGQ > PR-FLL-008 > Informe de revisió del SIGQ.*

A continuació es mostren les fitxes de revisió dels 18 processos que conformen el SIGQ de l'FLL:



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-001. Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-001 ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT		
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	07/02/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'afegeixen algunes definicions per a una millor comprensió del procés
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'afegeixen definicions 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 9 S'actualitza el calendari del procés 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?		X	Indicador a afegir: Cap. Indicador a eliminar:



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-001 ELABORACIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT	
		Cap.
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X	Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 001-1: <i>Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat.</i> Nou: 001-1: <i>Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat (Facultat).</i>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	Indicador: 001-1: <i>Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat (Facultat).</i> Valor antic: 75%. Valor nou: 80%.
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	Indicador: 001-1: <i>Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat (Facultat).</i> Valor antic: 55%. Valor nou: 70%.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	1	
Número de registres del total d'indicadors	1	
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	0	
Registres amb accions de millora establertes	0	
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí	
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>El resultat de l'indicador associat al PR-FLL-001, <i>001-1 Grau d'assoliment dels Objectius de qualitat</i>, amb una consecució del 63,28% el 21-22 i un 75,26% el 22-23, demostra que el full de ruta que l'equip deganal ha marcat per la Facultat s'han aconseguit en un percentatge molt elevat.</p> <p>En relació als objectius i accions que no s'han pogut assolir, s'han analitzat les causes del per què no s'han pogut portar a terme. En la majoria dels casos s'han programat de nou per següents cursos i, en el cas d'una acció en concret, s'ha desestimat perquè s'ha considerat que no era competència de la Facultat.</p>	
Valoració final		
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10	



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-002. Planificació de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-002 PLANIFICACIÓ DE TITULACIONS		
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	07/02/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'eliminen algunes definicions ja que la corresponent al coordinador/a de titulació ja consta al Manual de qualitat, i la del <i>Clúster</i> no aplica a l'FLL.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 9 S'actualitza el calendari del procés 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir: Cap.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-002 PLANIFICACIÓ DE TITULACIONS	
		Indicador a eliminar: 002-2: <i>Grau d'implantació de noves titulacions (emergents i/o reverificades) (implantades / gestionades).</i>
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X	Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 002-3: <i>Grau de verificacions favorables (informes verificació favorables / títols presentats a verificació).</i> Nou: 002-2: <i>Percentatge de títols verificats respecte dels sol·licitats (Facultat).</i>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	Indicador: 002-1: <i>Nombre de propostes de noves titulacions (emergents i/o reverificades) gestionades durant el curs (Facultat)</i> Valor antic: 3. Valor nou: 0. Indicador: 002-2: <i>Percentatge de títols verificats respecte dels sol·licitats (Facultat).</i> Valor antic: 100%. Valor nou: 0%.
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	Indicador: 002-2: <i>Percentatge de títols verificats respecte dels sol·licitats (Facultat).</i> Valor antic: 75%. Valor nou: 0%.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	3	
Número de registres del total d'indicadors	3	
Registres fora d'especificacions del Valor lliard	0	
Registres amb accions de millora establertes	0	
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí	
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	El curs 21-22 no es va verificar o reverificar cap titulació i el curs 22-23 es va reverificar el Màster en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana Erasmus Mundus (2012). Per tant, el resultat està dins dels valors estratègics marcats. S'elimina l'indicador 002-2 <i>Grau d'implantació de noves titulacions (emergents i/o reverificades) (implantades/gestionades)</i> per poc significatiu, atès que tots els ensenyaments implantats es gestionen. Al mateix temps, es reformula l'indicador 002-3 <i>Grau de verificacions favorables (informes verificació favorables / títols presentats a verificació)</i> per <i>Percentatge de títols verificats respecte dels sol·licitats (Facultat)</i> a	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-002 PLANIFICACIÓ DE TITULACIONS
	causa de dificultats en realitzar el càlcul. Al mateix temps, i com s'ha eliminat l'indicador 002-2, a aquesta nova formulació se li atorga aquest codi.
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

PR-FLL-003. Seguiment i millora de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-003 SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS		
Fitxa del procés			
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dra. Marta Serrano Coll		
Data de revisió:	07/02/2024		
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés (apartat 4)?	X		S'elimina la definició corresponent al coordinador/a de titulació ja que consta al Manual de qualitat. S'afegeix un aclariment en relació a les propostes reconegudes com a <i>Erasmus Mundus</i> .
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13 Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-003 SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS		
	9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir: 003-1: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Facultat i titulació). (Se li dona la codificació d'un indicador que s'ha eliminat).</i> Indicador a eliminar: 003-1: <i>Grau d'implantació d'accions de millora (accions implantades / accions proposades).</i>
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi: Cap.
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X		Indicador: 003-1: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 50 / Titulació: depèn de cada titulació.
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X		Indicador: 003-1: <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 30 / Titulació: depèn de cada titulació.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23			
Número d'indicadors del procés	1		
Número de registres del total d'indicadors	1		
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	0		
Registres amb accions de millora establertes	0		
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí		
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	El curs 22-23 el valor ha superat el llindar mínim de l'indicador establert i, per tant, estem assolint els resultats marcats per l'equip deganal per un bon seguiment i millora de les titulacions de la Facultat.		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-003 SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS
	<p>S'han planificat 80 accions en el Quadre d'objectius de la Facultat i s'ha pogut portar a terme més del 75% de les mateixes. Es posa de relleu que s'han planificat més accions del normal, atès que es va rebre l'Informe d'AQU de certificació del centre i es van incloure totes les àrees de millora i recomanacions que es van plasmar al document. Durant el curs 23-24 es preveu planificar menys accions.</p> <p>S'elimina l'indicador 003-1 <i>Grau d'implantació d'accions de millora (accions implantades / accions proposades)</i> per similituds amb l'indicador 008-1. El seu codi se li assigna al nou indicador <i>Nombre d'accions incorporades al Pla de millora (Facultat i titulació)</i> que serà de més utilitat al procés.</p>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9,5

PR-FLL-004. Modificació de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-004 MODIFICACIÓ DE TITULACIONS		
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dra. Marta Serrano Coll		
Data de revisió:	16/10/2023		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'elimina la definició corresponent al coordinador/a de titulació ja que consta al Manual de qualitat. S'inclouen algunes definicions per a una millor comprensió del procés.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023



Codi i nom del procés:	PR-FLL-004 MODIFICACIÓ DE TITULACIONS
	<p>Canvis principals:</p> <p>3 S'afegeixen processos amb els que està connectat</p> <p>4 S'actualitza l'objectiu del procés</p> <p>5 S'actualitza la descripció del procés</p> <p>6 S'actualitzen les característiques del procés</p> <p>7 S'actualitzen els compromisos de qualitat</p> <p>8 S'actualitzen els indicadors</p> <p>9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i></p> <p>(Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració)</p> <p>10 S'actualitzen els registres del procés</p> <p>11 S'actualitza la documentació de suport</p> <p>12 Normativa relacionada</p> <p>13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>

Indicadors del procés

Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir:
			Cap.
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Antic: 004-1: <i>Nombre de modificacions substancials realitzades per curs.</i>
			Nou: 004-1: <i>Nombre de modificacions substancials realitzades per curs (Facultat).</i>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X		Antic: 004-2: <i>Nombre de modificacions no substancials realitzades per curs.</i>
			Nou: 004-2: <i>Nombre de modificacions no substancials realitzades per curs (titulació).</i>
			Indicador: 004-2: <i>Nombre de modificacions no substancials realitzades per curs (titulació).</i> Valor antic: 20. Valor nou: Depèn de cada titulació.
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X		Indicador: 004-2: <i>Nombre de modificacions no substancials realitzades per curs (titulació).</i> Valor antic: 0. Valor nou: Depèn de cada titulació.

Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23



Número d'indicadors del procés	2
Número de registres del total d'indicadors	2

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-004 MODIFICACIÓ DE TITULACIONS
Registres fora d'especificacions del Valor lliardar	1
Registres amb accions de millora establertes	1 (1 PM)
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	El curs 2022-23 hem tingut un assoliment relatiu donat que hem superat el lliardar màxim de modificacions no substancials en el conjunt de la Facultat. D'acord amb les recomanacions d'AQU, l'indicador 004-2 serà a nivell de titulació i no de Facultat.
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

PR-FLL-005. Suspensió de titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-005 SUSPENSÍO DE TITULACIONS		
Fitxa del procés			
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	07/02/2024		
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'elimina la definició corresponent al coordinador/a de titulació ja consta al Manual de qualitat.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12 i 13 Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-005 SUSPENSIÓ DE TITULACIONS		
	4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir: 005-1: <i>Nombre de titulacions oficials en extinció (Facultat)</i> . (Se li dona la codificació d'un indicador que s'ha eliminat). Indicador a eliminar: 005-1: <i>Grau d'extinció (titulacions en procés d'extinció / extingides totalment)</i> .
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?			Indicador a canviar el nom i/o codi: Cap.
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X		Indicador: 005-1: <i>Nombre de titulacions oficials en extinció (Facultat)</i> . Valor antic: Indicador nou. Valor nou: 3.
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X		Indicador: 005-1: <i>Nombre de titulacions oficials en extinció (Facultat)</i> . Valor antic: Indicador nou. Valor nou: 0.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23			
Número d'indicadors del procés	1		
Número de registres del total d'indicadors	1		
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	0		
Registres amb accions de millora establertes	0		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-005 SUSPENSIÓ DE TITULACIONS
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>Durant els cursos 21-22 i 22-23, les titulacions que es trobaven en extinció, van ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21-22: grau en Història (2008), grau en Història de l'Art (2008), màster en Antropologia Mèdica i Salut Global (2014), màster en Arqueologia Clàssica (2013). • 22-23: grau en Història (2008), grau en Història de l'Art (2008), màster en Arqueologia Clàssica (2013). <p>Tanmateix, s'elimina l'indicador <i>Grau d'extinció (titulacions en procés d'extinció / extingides totalment)</i> per dificultats en realitzar el càlcul i el seu codi se li assigna al nou indicador <i>Nombre de titulacions oficials en extinció (Facultat)</i>.</p>
Valoració final (Id. 8.2)	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

PR-FLL-006. Acreditació de titulacions



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-006 ACREDITACIÓ DE TITULACIONS		
Fitxa del procés			
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	07/02/2024		
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'eliminen algunes definicions ja que la corresponent al coordinador/a de titulació ja consta al Manual de qualitat, i la dels <i>Labels</i> no aplica a l'FLL.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-006 ACREDITACIÓ DE TITULACIONS		
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13 Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 9 S'actualitza el calendari del procés 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir: 006-2: <i>Percentatge de recomanacions implantades indicades als informes d'avaluació d'AQU (titulació)</i> . (Se li dona la codificació d'un indicador que s'ha eliminat). 006-3: <i>Enquesta OPINA al professorat de la titulació acreditada. Pregunta "Percepció de la satisfacció del professorat amb el resultat final de la implantació de la titulació" (titulació)</i> . Indicador a eliminar: 006-2: <i>Percentatge d'autoinformes d'acreditació presentats en el calendari establert</i> .
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 006-1: <i>Nombre de titulacions acreditades / Nombre de titulacions avaluades</i> . Nou: 006-1: <i>Nombre de titulacions acreditades (Facultat)</i> .
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X		Indicador: 006-1: <i>Nombre de titulacions acreditades (Facultat)</i> . Valor antic: 7. Valor nou: 0.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-006 ACREDITACIÓ DE TITULACIONS	
		Indicador: 006-2: <i>Percentatge de recomanacions implantades indicades als informes d'avaluació d'AQU (titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.
		Indicador: 006-3: <i>Enquesta OPINA al professorat de la titulació acreditada. Pregunta "Percepció de la satisfacció del professorat amb el resultat final de la implantació de la titulació" (titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	Indicador: 006-2: <i>Percentatge de recomanacions implantades indicades als informes d'avaluació d'AQU (titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.
		Indicador: 006-3: <i>Enquesta OPINA al professorat de la titulació acreditada. Pregunta "Percepció de la satisfacció del professorat amb el resultat final de la implantació de la titulació" (titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	2	
Número de registres del total d'indicadors	2	
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	0	
Registres amb accions de millora establertes	0	
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Si	
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>El curs 21-22 i 22-23 no s'ha acreditat cap titulació.</p> <p>S'elimina l'indicador 006-2 <i>Percentatge d'autoinformes d'acreditació presentats en el calendari establert</i> per poc significatiu, atès que tots els informes sempre es presenten en el calendari establert.</p> <p>Es creen dos nous indicadors a nivell de titulació, el de <i>Percentatge de recomanacions implantades indicades als informes d'avaluació d'AQU</i> (al que se li assigna el codi 006-2), i el <i>Enquesta al PDI de la titulació acreditada</i> (se li assigna el 006-3).</p>	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-006 ACREDITACIÓ DE TITULACIONS
	Tanmateix, a partir de l'acreditació institucional de la Facultat de Lletres el 18 de gener de 2023, totes les titulacions de grau i màster es consideren automàticament acreditades per un període de 6 anys.
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

PR-FLL-007. Publicació d'informació sobre titulacions

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-007 PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE TITULACIONS		
Fitxa del procés			
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	Tècnica de suport a la qualitat docent de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Sra. Raquel Mesas Mata		
Data de revisió:	07/02/2024		
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'eliminen algunes definicions ja que la corresponent al coordinador/a de titulació ja consta al Manual de qualitat.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?			
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?			
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13 Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i>		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-007 PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE TITULACIONS		
	<p>(Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració)</p> <p>10 S'actualitzen els registres del procés</p> <p>11 S'actualitza la documentació de suport</p> <p>12 Normativa relacionada</p> <p>13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		<p>Indicador a afegir:</p> <p>007-1: <i>Nombre de visites (usuaris) al web de l'FLL per curs acadèmic.</i> (Se li dona la codificació d'un indicador que s'ha eliminat).</p> <p>007-2: <i>Satisfacció dels estudiants amb la informació de la web sobre les titulacions (titulació).</i> (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Organització del Màster": "Valora del 0 al 10: La informació sobre la titulació publicada a la pàgina web de la universitat t'ha estat útil"). (Se li dona la codificació d'un indicador que s'ha eliminat).</p> <p>Indicador a eliminar:</p> <p>007-1: <i>Nombre de queixes i suggeriments rebuts en relació amb la pàgina web.</i></p> <p>007-2: <i>Propostes de millora de la web proposades i implantades.</i></p>
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?		X	<p>Indicador a canviar el nom i/o codi:</p> <p>Cap.</p>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X		<p>Indicador: 007-1: <i>Nombre de visites (usuaris) al web de l'FLL per curs acadèmic.</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 007-2: <i>Satisfacció dels estudiants amb la informació de la web sobre les titulacions (titulació).</i> (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Organització del Màster": "Valora del 0 al 10: La informació sobre la titulació publicada a la pàgina web de la universitat t'ha estat útil").</p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: 8,5.</p>
Cal redefinir algun dels valors líndars?	X		<p>Indicador: 007-1: <i>Nombre de visites (usuaris) al web de l'FLL per curs acadèmic.</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 007-2: <i>Satisfacció dels estudiants amb la informació de la web sobre les titulacions (titulació).</i> (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Organització del</p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-007 PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE TITULACIONS
	<p><i>Màster</i>: "Valora del 0 al 10: La informació sobre la titulació publicada a la pàgina web de la universitat t'ha estat útil".</p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: 7.</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23	
Número d'indicadors del procés	2
Número de registres del total d'indicadors	2
Registres fora d'especificacions del Valor lliardar	0
Registres amb accions de millora establertes	0
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>S'eliminen els indicadors 007-1: <i>Nombre de queixes i suggeriments rebuts en relació amb la pàgina web</i> i 007-2: <i>Propostes de millora de la web proposades i implantades, atès que hem vist que no aporten gaire informació i són poc significatius. En el primer cas, no es reben gairebé cap de les dues tipologies esmentades de comentaris i, en el segon cas, són pràcticament nul·les les propostes de millores que els usuaris demanen de fer al web de l'FLL.</i></p> <p>Així doncs, s'ha optat per atorgar els codis a dos nous indicadors, el 007-1: <i>Nombre de visites (usuaris) al web de l'FLL per curs acadèmic</i> i el 007-2: <i>Satisfacció dels estudiants amb la informació de la web sobre les titulacions (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Organització del Màster": "Valora del 0 al 10: La informació sobre la titulació publicada a la pàgina web de la universitat t'ha estat útil")</i>, per copsar la valoració dels estudiants de màster envers el web (no es té en compte els estudiants de grau atès que, de moment, aquesta pregunta no existeix per aquest nivell).</p> <p>Tanmateix, se considera satisfactòria el procés en el seu conjunt, atès que es reben moltes consultes i el termini de resposta és acceptable. La comunicació amb la resta d'unitats, en cas de derivar els dubtes i/o comentaris, és molt fluïda.</p>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

PR-FLL-008. Definició, revisió i millora del SIGQ

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023

Codi i nom del procés:	PR-FLL-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ
Versió del document a revisar:	2.0
Càrrec del responsable del procés:	Responsable del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la Facultat de Lletres
Nom del responsable de la revisió:	Dra. Marta Serrano Coll
Data de revisió:	07/02/2024



Fitxa del procés

Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?		X	No aplica
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:



Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 9 Calendari del procés 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>
---	--

Indicadors del procés

Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir:
			008-2: <i>Satisfacció dels responsables dels processos amb la implantació del SIGQ (Facultat).</i>
			Indicador a eliminar:
	X		Cap.
	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ	
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?		<p>Antic: 008-1: <i>Grau d'implantació accions de millora (accions implantades/accions proposades).</i></p> <p>Nou: 008-1: <i>Grau d'implantació de les accions de millora (accions implantades/accions proposades) (Facultat).</i></p>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	<p>Indicador: 008-1: <i>Grau d'implantació accions de millora del SIGQ (accions implantades/accions proposades)</i></p> <p>Valor antic: 65%.</p> <p>Valor nou: 80%.</p> <p>Indicador: 008-2: <i>Satisfacció dels responsables dels processos amb la implantació del SIGQ (Facultat).</i></p> <p>Valor antic: Indicador nou.</p> <p>Valor nou: 9.</p>
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	<p>Indicador: 008-1: <i>Grau d'implantació accions de millora del SIGQ (accions implantades/accions proposades)</i></p> <p>Valor antic: 40%.</p> <p>Valor nou: 70%.</p> <p>Indicador: 008-2: <i>Satisfacció dels responsables dels processos amb la implantació del SIGQ (Facultat).</i></p> <p>Valor antic: Indicador nou.</p> <p>Valor nou: 8.</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	1	
Número de registres del total d'indicadors	1	
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	0	
Registres amb accions de millora establertes	0	
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí	
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>El grau d'acompliment de les accions de millora és superior al valor objectiu (008-1). La implicació dels diferents agents d'interès es mostra en aquest grau important d'acompliment. Tanmateix, es revisen els valors objectiu i llindar de l'indicador.</p> <p>Es crea i afegeix l'indicador 008-2: <i>Satisfacció dels responsables dels processos amb la implantació del SIGQ (Facultat)</i>, atès que és important copsar la valoració dels responsables de procés.</p>	
Valoració final		
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9	



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-009. Desenvolupament de l'ensenyament



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT		
Versió del document a revisar:	2.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	07/02/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés (apartat 4)?	X		S'inclou alguna informació per a una millor comprensió del procés.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 S'actualitza la Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT		
			009-9: <i>Percentatge de dones i homes matriculats (titulació).</i> 009-10: <i>Taxa de rendiment acadèmic dels graus (Facultat).</i> 009-11: <i>Taxa de rendiment acadèmic dels màsters (Facultat).</i> 009-12: <i>Taxa d'abandonament dels graus (Facultat).</i> 009-13: <i>Taxa d'abandonament dels màsters (Facultat).</i> 009-14: <i>Taxa d'èxit dels graus (Facultat).</i> 009-15: <i>Taxa d'èxit dels màsters (Facultat).</i> 009-16: <i>Taxa d'eficiència dels graus (Facultat).</i> 009-17: <i>Taxa d'eficiència dels màsters (Facultat).</i> 009-18: <i>Taxa de graduació dels graus (Facultat).</i> 009-19: <i>Taxa de graduació dels màsters (Facultat).</i> 009-20: <i>Taxa d'abandonament d'estudiants de 1r curs dels graus (Facultat).</i> 009-21: <i>Percentatge de dones matriculades (Facultat).</i> 009-22: <i>Percentatge d'homes matriculats (Facultat).</i> 009-23: <i>Satisfacció dels estudiants amb el desenvolupament de l'assignatura (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura").</i>
			Indicador a eliminar: Cap.
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Cap.
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X		Indicador: 009-9: <i>Percentatge dones/homes matriculats (titulació) (dones/homes).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.
			Indicador: 009-10: <i>Taxa de rendiment acadèmic dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 95%.
			Indicador: 009-11: <i>Taxa de rendiment acadèmic dels màsters (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 100%.
			Indicador: 009-12: <i>Taxa d'abandonament dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 20%.

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	
		<p>Indicador: 009-13: <i>Taxa d'abandonament dels màsters (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 5%.</p>
		<p>Indicador: 009-14: <i>Taxa d'èxit dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 100%.</p>
		<p>Indicador: 009-15: <i>Taxa d'èxit dels màsters (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 100%</p>
		<p>Indicador: 009-16: <i>Taxa d'eficiència dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 100%.</p>
		<p>Indicador: 009-17: <i>Taxa d'eficiència dels màsters (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 100%.</p>
		<p>Indicador: 009-18: <i>Taxa de graduació dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 65%.</p>
		<p>Indicador: 009-19: <i>Taxa de graduació dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 90%</p>
		<p>Indicador: 009-20: <i>Taxa d'abandonament d'estudiants 1r curs graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 10%.</p>
		<p>Indicador: 009-21: <i>Percentatge de dones matriculades (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 60%</p>
		<p>Indicador: 009-22: <i>Percentatge d'homes matriculats (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 40%</p>
		<p>Indicador: 009-23: <i>Satisfacció dels estudiants amb el desenvolupament de l'assignatura (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura").</i></p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	
		Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.
		Indicador: 009-9: <i>Percentatge dones/homes matriculats (titulació) (dones/homes).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.
		Indicador: 009-10: <i>Taxa de rendiment acadèmic dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 85%.
		Indicador: 009-11: <i>Taxa de rendiment acadèmic dels màsters (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 90%.
		Indicador: 009-12: <i>Taxa d'abandonament dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 25%.
Cal redefinir algun dels valors líndars?	X	Indicador: 009-13: <i>Taxa d'abandonament dels màsters (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 15%.
		Indicador: 009-14: <i>Taxa d'èxit dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 90%.
		Indicador: 009-15: <i>Taxa d'èxit dels màsters (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 95%.
		Indicador: 009-16: <i>Taxa d'eficiència dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 95%.
		Indicador: 009-17: <i>Taxa d'eficiència dels màsters (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 95%.
		Indicador: 009-18: <i>Taxa de graduació dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 55%.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT
	<p>Indicador: 009-19: <i>Taxa de graduació dels graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 80%.</p> <p>Indicador: 009-20: <i>Taxa d'abandonament d'estudiants 1r curs graus (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 15%.</p> <p>Indicador: 009-21: <i>Percentatge de dones matriculades (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 70%.</p> <p>Indicador: 009-22: <i>Percentatge d'homes matriculats (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 30%.</p> <p>Indicador: 009-23: <i>Satisfacció dels estudiants amb el desenvolupament de l'assignatura (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura").</i> Nou pes: Depèn de cada titulació</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23	
Número d'indicadors del procés	8
Número de registres del total d'indicadors	133
Registres fora d'especificacions del Valor lliandar	Fora lliandar: 27 N/A: 8
Registres amb accions de millora establertes	35 (8 PM)
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 125 registres (dels 133 registres s'exclou els 8 que no apliquen), en el 78% dels casos s'assoleixen els valors marcats.</p> <p>En quant a la taxa de rendiment, totes les titulacions estan dins dels valors establerts, excepte el grau en Llengua i Literatura Catalanes, el MELE i el MASGLOBAL, no assolint el percentatge per ben poc. La taxa d'eficiència també presenta valors fora dels lliandars establerts en cinc titulacions i en relació a la taxa d'èxit només hi ha una desviació en el grau en Antropologia i Evolució Humana.</p> <p>El que sí presenta una no consecució dels valors objectiu i lliandar és la taxa de graduació, amb 8 titulacions fora de registre.</p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-009 DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT
	<p>Si ens fixem en la taxa d'abandonament per titulació, són 6 ensenyaments els que no estan dins dels valors, i de la taxa d'abandonament d'estudiants de 1r curs de grau són 2 titulacions que requereixen d'especial atenció. En aquest aspecte s'està treballant a nivell de Facultat i de titulació, establint propostes de millora al Quadre d'objectius.</p> <p>Per tal de fer una millor anàlisi, s'ha considerat oportú incorporar indicadors a nivell de centre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxa de rendiment acadèmic dels graus de l'FLL • Taxa de rendiment acadèmic dels màsters de l'FLL • Taxa d'abandonament dels graus de l'FLL • Taxa d'abandonament dels màsters de l'FLL • Taxa d'èxit dels graus de l'FLL • Taxa d'èxit dels màsters de l'FLL • Taxa d'eficiència dels graus de l'FLL • Taxa d'eficiència dels màsters de l'FLL • Taxa de graduació dels graus de l'FLL • Taxa de graduació dels màsters de l'FLL • Taxa d'abandonament d'estudiants de 1r curs dels graus de l'FLL <p>En conclusió, podem dir que és satisfactori el desenvolupament de la docència dels ensenyaments en relació a l'adquisició del perfil formatiu, la programació docent, la planificació d'accions d'acollida pels estudiants de nou accés i accions d'orientació acadèmica i professional. Tanmateix, ajusta el desenvolupament de l'ensenyament als estudiants de mobilitat IN/OUT i fomenta l'estratègia d'internacionalització de l'FLL a la URV en línia amb els processos PR-ICENTER-001 <i>Gestió dels estudiants entrants</i> i PR-ICENTER-002 <i>Gestió dels estudiants sortints</i>, compta amb l'opinió i la satisfacció dels agents implicats, per tal de poder definir millores contínues en les titulacions i rendir comptes i, en definitiva, garanteix els estàndards de qualitat docent per poder acreditar la titulació periòdicament.</p>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

PR-FLL-010. Gestió de les pràctiques externes curriculars



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-010 GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES ACADÈMIQUES EXTERNES CURRICULARS
Versió del document a revisar:	3.0
Càrrec del responsable del procés:	Coordinador general de pràctiques externes de la Facultat de Lletres
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Juan Luis Gonzalo

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-010 GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES ACADÈMIQUES EXTERNES CURRICULARS		
Data de revisió:	01/07/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'inclou algunes definicions per a una millor comprensió del procés.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 S'actualitza la Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		<p>Indicador a afegir:</p> <p>010-3: <i>Taxa de rendiment de l'assignatura de Pràctiques Acadèmiques Externes (o la que correspongui) (titulació) (% crèdits aprovats / crèdits matriculats).</i></p> <p>Indicador a eliminar:</p> <p>010-3: <i>Nombre d'entitats col·laboradores noves que han signat un conveni marc durant el curs (Facultat).</i></p>
	X		Indicador a canviar el nom i/o codi:

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-010 GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES ACADÈMIQUES EXTERNES CURRICULARS	
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?		<p>Antic: 010-1: <i>Nombre d'estudiants que han realitzat pràctiques externes a cada ensenyament.</i> Nou: 010-1: <i>Nombre d'estudiants que han realitzat pràctiques acadèmiques externes curriculars (titulació).</i></p> <p>Antic: 010-2: <i>Nombre d'entitats col·laboradores que han ofert un lloc de pràctiques per a cada ensenyament.</i> Nou: 010-2: <i>Nombre d'entitats col·laboradores en les que els estudiants han fet pràctiques (titulació).</i></p> <p>Antic: 010-4: <i>Satisfacció mitjana dels estudiants de grau de cada ensenyament.</i> Antic: 010-5: <i>Satisfacció mitjana dels estudiants de màster de cada ensenyament.</i> Nou: 010-4: <i>Satisfacció mitjana dels estudiants (titulació) (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Pràctiques Externes de Grau/Màster": Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura).</i></p>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	<p>Indicador: 010-3: <i>Taxa de rendiment de l'assignatura de Pràctiques Acadèmiques Externes (o la que correspongui) (titulació) (% crèdits aprovats / crèdits matriculats).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	<p>Indicador: 010-3: <i>Taxa de rendiment de l'assignatura de Pràctiques Acadèmiques Externes (o la que correspongui) (titulació) (% crèdits aprovats / crèdits matriculats).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	5	
Número de registres del total d'indicadors	58	
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	Fora llindar: 9 N/A: 16	
Registres amb accions de millora establertes	14 (9 PM)	
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí	
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 42 registres (dels 58 registres s'exclou els 16 que no apliquen), s'assoleixen els valors marcats en el 79% dels casos.</p> <p>Es destaca la satisfacció dels estudiants en l'enquesta que valora el desenvolupament de l'assignatura de Pràctiques Externes. Excepte en 3 titulacions, la puntuació atorgada està dins dels barems establerts que s'ha</p>	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-010 GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES ACADÈMIQUES EXTERNES CURRICULARS
	marcat cada ensenyament. En un d'ells no hi ha dades, atès que la participació ha estat molt baixa. De fet, la participació general és escassa, i des de la Facultat s'està realitzant accions per tal de poder augmentar-la. S'ha considerat incloure l'indicador <i>010-3: Taxa de rendiment de l'assignatura de Pràctiques Acadèmiques Externes (o la que correspongui) (titulació) (% crèdits aprovats / crèdits matriculats)</i> per tal de tenir al Quadre de comandament aquestes dades. A més, s'ha eliminat l'indicador <i>010-3: Nombre d'entitats col·laboradores noves que han signat un conveni marc durant el curs (Facultat)</i> per dificultats en el seu càlcul.
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

PR-FLL-013. Orientació a l'estudiant



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-013 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT		
Versió del document a revisar:	2.0		
Càrrec del responsable del procés:	Coordinador del Pla d'Acció Tutorial		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Jordi Ginebra Serrabou		
Data de revisió:	01/07/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'eliminen algunes definicions ja que la corresponent al coordinador/a de titulació ja consta al Manual de qualitat, i la dels Labels no aplica a l'FLL.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-013 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT		
	Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 13 S'actualitzen els sistemes d'informació		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir: 013-8: <i>Percentatge d'estudiants de primer curs de grau en risc d'abandonament amb els quals s'ha pogut fer una tutoria (Facultat i titulació).</i> 013-9: <i>Percentatge de titulats amb situació laboral "Ocupat/da". (Enquesta d'Inserció Laboral realitzada per AQU Catalunya cada 3 anys) (titulació).</i> Indicador a eliminar: 013-5: <i>Percentatge de professorat de grau que accedeixen a l'espai Moodle de tutories.</i> 013-6: <i>Percentatge d'estudiants de grau que accedeixen a l'espai Moodle de tutories.</i>
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 013-1: <i>Participació dels estudiants en la tutoria acadèmica.</i> Nou: 013-1: <i>Percentatge de participació de l'estudiant de grau en la tutoria acadèmica (Facultat i titulació).</i> Antic: 013-2: <i>Nivell de satisfacció dels estudiants amb les tutories.</i> Nou: 013-3: <i>Grau de satisfacció de l'estudiant de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta INICI (titulació).</i> Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil". Nou: 013-4: <i>Grau de satisfacció de l'estudiant de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta DURANT (titulació).</i> Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil".

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-013 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT	
		<p>Nou: 013-5: <i>Grau de satisfacció de l'estudiant de grau amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta FINAL (titulació).</i> <i>Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "La tutoria m'ha estat útil".</i></p> <p>Nou: 013-6: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat de màster amb les tutories i percentatge de participació en l'enquesta (titulació).</i> <i>Pregunta de l'enquesta d'organització del màster "Considereu que heu rebut una atenció personalitzada adequada per part de la persona que ha coordinat el màster".</i></p> <p>Antic: 013-3: <i>Nivell de satisfacció dels/de les tutors/es amb el PAT.</i> Nou: 013-3: <i>Grau de satisfacció dels tutors i tutores amb el PAT i percentatge de participació en l'enquesta (centre).</i> <i>Centre: pregunta de l'enquesta als tutors i tutores de grau de la Facultat de Lletres "Valora de l'1 al 10 la utilitat de les tutories".</i></p> <p>Antic: 013-4: <i>Ràtio estudiants per tutor/a del PAT</i> Nou: 013-2: <i>Ràtio estudiants de grau per tutor o tutora del PAT (titulació)</i></p>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	<p>Indicador: 013-8: <i>Percentatge d'estudiants de primer curs de grau en risc d'abandonament amb els quals s'ha pogut fer una tutoria (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 45% / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 013-9: <i>Percentatge de titulats amb situació laboral "Ocupat/da". (Enquesta d'Inserció Laboral realitzada per AQU Catalunya cada 3 anys) (titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	<p>Indicador: 013-8: <i>Percentatge d'estudiants de primer curs de grau en risc d'abandonament amb els quals s'ha pogut fer una tutoria (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 30% / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 013-9: <i>Percentatge de titulats amb situació laboral "Ocupat/da". (Enquesta d'Inserció Laboral realitzada per AQU Catalunya cada 3 anys) (titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	6	



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-013 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT
Número de registres del total d'indicadors	78
Registres fora d'especificacions del Valor lliardar	Fora lliardar: 29 N/A: 34
Registres amb accions de millora establertes	28 (17 PM)
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Es fan esforços per arribar-hi.
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 44 registres (dels 78 registres s'exclou els 34 que no apliquen), n'hi ha 29 que es troben fora d'especificacions del valor objectiu i lliardar, això representa un 34% del total.</p> <p>Per les dades recollides, s'observa l'escassa participació dels estudiants en les enquestes i també la nota atorgada a les titulacions en les quals estan matriculats. Per aquest motiu, des dels ensenyaments i la Facultat s'estan portant a terme una sèrie d'accions que consten als quadres de comandament corresponents.</p> <p>Alhora, es destaca que si bé el rati tutor-a/estudiant s'assoleix segons els valors marcats, també es vol deixar palès que hi ha ensenyaments en els quals un tutor o tutora atén fins a 34 estudiants. Aquest punt també és un greuge de difícil solució.</p> <p>S'inclouen els indicadors 013-8: <i>Percentatge d'estudiants de primer curs de grau en risc d'abandonament amb els quals s'ha pogut fer una tutoria (Facultat i titulació)</i>, ja que és una informació important per tal que surti reflectida al Quadre de comandament i tenir una millor forma de control, i també el 013-9: <i>Percentatge de titulats amb situació laboral "Ocupat/da"</i>. (Enquesta d'Inserció Laboral realitzada per AQU Catalunya cada 3 anys) (titulació), atès que és una recomanació que AQU Catalunya va fer al seu informe quan va venir a certificar el centre.</p> <p>També, s'opta per desglossar les dades de l'indicador Antic: 013-2: <i>Nivell de satisfacció dels estudiants amb les tutories</i> (en estudiants de grau -inici, durant i final- i de màster) per tal de poder fer una millor anàlisi.</p>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	6,5



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-014. Definició del perfil d'ingrés, captació, admissió, matrícula i acollida dels estudiants de màster

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-014 PERFIL D'INGRÉS, ACCÉS, ADMISSIÓ I MATRÍCULA DELS ESTUDIANTS EN MÀSTERS		
Versió del document a revisar:	2.0		
Càrrec del responsable del procés:	President de la Comissió Acadèmica de Màsters de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Carlos Lorenzo Merino		
Data de revisió:	01/07/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'eliminen algunes definicions ja que la corresponent al coordinador/a de titulació ja consta al Manual de qualitat, i la dels Labels no aplica a l'FLL.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 S'actualitza la Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-014 PERFIL D'INGRÉS, ACCÉS, ADMISSIÓ I MATRÍCULA DELS ESTUDIANTS EN MÀSTERS	
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X	Indicador a afegir: 014-2: <i>Nombre d'estudiants preinscrits de màster (Facultat i titulació).</i> (Se li dona aquesta numeració atès que es renumera tota la codificació del procés). 014-4: <i>Nombre d'estudiants de nou accés de màster (Facultat i titulació).</i> (Se li dona aquesta numeració atès que es renumera tota la codificació del procés). Indicador a eliminar: Cap.
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X	Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 014-1: <i>Oferta de places de màster.</i> Nou: 014-1: <i>Oferta de places de màster (Facultat i titulació).</i> Antic: 014-2: <i>Ràtio d'estudiants preinscrits/places ofertes de màster.</i> Nou: 014-3: <i>Ràtio d'estudiants preinscrits/places ofertes de màster (Facultat i titulació).</i> Antic: 014-3: <i>Ràtio d'estudiants nou accés/places ofertes de màster.</i> Nou: 014-5: <i>Ràtio d'estudiants nou accés/places ofertes de màster (Facultat i titulació).</i> Antic: 014-4: <i>Nombre d'estudiants matriculats de màster.</i> Nou: 014-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de màster (Facultat i titulació).</i>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	Indicador: 014-2: <i>Nombre d'estudiants preinscrits de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 350 / Titulació: Depèn de cada titulació. Indicador: 014-4: <i>Nombre d'estudiants de nou accés de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 245 / Titulació: Depèn de cada titulació.
Cal redefinir algun dels valors líndars?	X	Indicador: 014-2: <i>Nombre d'estudiants preinscrits de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 300 / Titulació: Depèn de cada titulació. Indicador: 014-4: <i>Nombre d'estudiants de nou accés de màster (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-014 PERFIL D'INGRÉS, ACCÉS, ADMISSIÓ I MATRÍCULA DELS ESTUDIANTS EN MÀSTERS
	Valor nou: Facultat: 170 / Titulació: Depèn de cada titulació.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23	
Número d'indicadors del procés	4
Número de registres del total d'indicadors	40
Registres fora d'especificacions del Valor lliurar	7 (10 PM)
Registres amb accions de millora establertes	10
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 40 registres, n'hi ha 7 que es troben fora d'especificacions del valor objectiu i lliurar, això representa un 17,5% del total.</p> <p>Analitzant les dades del Quadre de comandament, veiem que les titulacions que no assoleixen l'indicador <i>Ràtio d'estudiants preinscrits/places ofertes de màster</i> tampoc ho fan en l'indicador <i>Nombre d'estudiants matriculats de màster</i>. En aquesta direcció, els diferents ensenyaments realitzen accions de millora.</p> <p>Per una millor anàlisi, s'inclouen els indicadors 014-2: <i>Nombre d'estudiants preinscrits de màster (Facultat i titulació)</i> i 014-4: <i>Nombre d'estudiants de nou accés de màster (Facultat i titulació)</i> que creiem que ens ajudarà a veure la tendència en l'interès i possible matrícula de futurs estudiants.</p>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

PR-FLL-015. Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)
Versió del document a revisar:	3.0
Càrrec del responsable del procés:	Tècnica de Suport al Deganat de la Facultat de Lletres
Nom del responsable de la revisió:	Sra. Belén Roda Martín
Data de revisió:	07/02/2024

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'inclou alguna informació per a una millor comprensió del procés.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 Documentació de suport 12 Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		<p>Indicador a afegir: 015-3: <i>Nombre d'accions de millora realitzades en base a les CQRSF rebudes (Facultat).</i> (Se li dona la codificació d'un indicador que s'ha eliminat).</p> <p>Indicador a eliminar: 015-2: <i>Nombre d'accions resoltes directament per l'OSD o derivades a altres unitats.</i></p>
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		<p>Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 015-1: <i>Nombre de CQRSF registrades.</i></p>



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)	
		<p>Nou: 015-1: <i>Nombre de CQRSF registrades per curs acadèmic (Facultat).</i></p> <p>Antic: 015-3: <i>Temps de resposta a l'interessat.</i></p> <p>Nou: 015-2: <i>Mitjana de temps de resposta a les CQRSF sense comptar els períodes festius (Facultat).</i></p>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	<p>Indicador: 015-3: <i>Nombre d'accions de millora realitzades en base a les CQRSF rebudes (Facultat).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: 1.</p>
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	<p>Indicador: 015-2: <i>Mitjana de temps de resposta a les CQRSF (Facultat), sense tenir en compte els períodes festius.</i></p> <p>Valor antic: 3.</p> <p>Valor nou: 5.</p> <p>Indicador: 015-3: <i>Nombre d'accions de millora realitzades en base a les CQRSF rebudes (Facultat).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: 1.</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	3	
Número de registres del total d'indicadors	3	
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	0	
Registres amb accions de millora establertes	0	
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí	
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>El curs 2022-23 tots els valors han superat àmpliament els valors estratègics objectius en els 3 indicadors, això denota que s'està recollint i donant resposta als CQRSF rebuts en menys temps del previst.</p> <p>S'elimina l'indicador 015-2: <i>Nombre d'accions resoltes directament per l'OSD o derivades a altres unitats</i>, ja que totes les CQRSF o es resolen o es deriven.</p>	
Valoració final		
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	7, perquè caldria que aquest procés arribés al coneixement de tots els agents implicats.	



	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

PR-FLL-016. Control documental i registres

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-016 CONTROL DOCUMENTAL I REGISTRES		
Versió del document a revisar:	0.0		
Càrrec del responsable del procés:	Tècnica de Suport a la Qualitat Docent de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Sra. Raquel Meses Mata		
Data de revisió:	07/02/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'afegeixen algunes definicions per a una millor comprensió del procés.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		<p>Indicador a afegir:</p> <p>016-1: <i>Nombre de propostes de millora en la documentació de control relacionada amb el SIGQ (Facultat).</i></p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-016 CONTROL DOCUMENTAL I REGISTRES		
			016-2: <i>Nombre d'Instruccions de treball creades (Facultat).</i>
			Indicador a eliminar:
			Cap.
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?		X	Indicador a canviar el nom i/o codi:
			Cap.
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X		Indicador: 016-1: <i>Nombre de propostes de millora en la documentació de control relacionada amb el SIGQ (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 1.
			Indicador: 016-2: <i>Nombre d'Instruccions de treball creades (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 1.
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X		Indicador: 016-1: <i>Nombre de propostes de millora en la documentació de control relacionada amb el SIGQ (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 1.
			Indicador: 016-2: <i>Nombre d'Instruccions de treball creades (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 1.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23			
Número d'indicadors del procés	0		
Número de registres del total d'indicadors	0		
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	0		
Registres amb accions de millora establertes	0		
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	N/A		
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	El desenvolupament del procés és satisfactori atès que dona resposta, entre d'altres aspectes, al control de la documentació del SIGQ i a la identificació, recollida, arxiu i conservació de registres relatius al SIGQ. Aquests són: <ul style="list-style-type: none"> Control d'acords de la Junta de Facultat de l'FLL. Relació de documentació del SIGQ de l'FLL. Control de les revisions de la documentació del SIGQ de l'FLL Tanmateix, es considera necessari incloure indicadors per tal de tenir elements d'anàlisi i, per tant, es creen el 016-1: <i>Nombre de propostes de millora en la</i>		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-016 CONTROL DOCUMENTAL I REGISTRES
	<i>documentació de control relacionada amb el SIGQ (Facultat) i el 016-2: Nombre d'Instruccions de treball creades (Facultat). Aquests ítems seran de consecució a partir del curs 2023-24.</i>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

PR-FLL-017. Gestió dels recursos materials i serveis (centre)

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-017 GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS (FLL)		
Fitxa del procés			
Versió del document a revisar:	3.0		
Càrrec del responsable del procés:	President de la Comissió Econòmica de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	07/02/2024		
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		Es modifica lleugerament algun terme del procés.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13 Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i>		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-017 GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS (FLL)		
	(Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 9 S'actualitza el calendari del procés 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 S'actualitza la Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir: 017-2: <i>Nombre de propostes RAM i equipament docent planificades / realitzades.</i> Indicador a eliminar: Cap.
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 017-1: <i>Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions.</i> Nou: 017-1: <i>Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Les condicions d'aules, laboratoris i altres mitjans han permès un desenvolupament adequat de l'assignatura?").</i>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X		Indicador: 017-1: <i>Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Les condicions d'aules, laboratoris i altres mitjans han permès un desenvolupament adequat de l'assignatura?").</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: Depèn de cada titulació. Indicador: 017-2: <i>Nombre de propostes RAM i equipament docent planificades / realitzades (Facultat)</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 4.
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X		Indicador: 017-1: <i>Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster": "Les condicions d'aules, laboratoris i altres mitjans han permès un desenvolupament adequat de l'assignatura?").</i> Valor antic: Depèn de cada titulació. Valor nou: Depèn de cada titulació.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-017 GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS (FLL)
	Indicador: 017-2: <i>Nombre de propostes RAM i equipament docent planificades / realitzades (Facultat)</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 2.
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23	
Número d'indicadors del procés	1
Número de registres del total d'indicadors	19
Registres fora d'especificacions del Valor lllindar	Fora lllindar: 5 N/A: 1
Registres amb accions de millora establertes	19 (6 PM)
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>Per una banda, es considera satisfactòria la valoració atorgada per part de l'estudiantat a la consulta efectuada a la pregunta de <i>Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació del Professorat Grau/Màster"</i>: "Les condicions d'aules, laboratoris i altres mitjans han permès un desenvolupament adequat de l'assignatura?"). Segons es desprèn de les dades del Quadre de comandament, els estudiants l'ha valorat molt positivament. Per una altra banda, n'hi ha 5 titulacions que tenen el registre fora d'especificacions del Valor lllindar i és, bàsicament, perquè no es tenen dades degut a la baixa participació per part de l'estudiantat.</p> <p>En relació al grau en Antropologia i Evolució, no es disposen de dades atès que les enquestes de satisfacció són coordinades per la institució sòcia, la Universitat Oberta de Catalunya. Per corregir aquesta incidència, s'estableix una proposta de millora per tal de fer un intercanvi dades de mesura satisfacció grups d'interès amb la UOC.</p>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

PR-FLL-019. Gestió del treball fi de grau / màster



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-019 GESTIÓ DEL TREBALL DE FI DE GRAU/TREBALL DE FI DE MÀSTER
Versió del document a revisar:	1.0
Càrrec del responsable del procés:	Coordinador general del TFG/TFM de la Facultat de Lletres

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-019 GESTIÓ DEL TREBALL DE FI DE GRAU/TREBALL DE FI DE MÀSTER		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Pérez-Portabella López		
Data de revisió:	01/07/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'eliminen algunes definicions ja que la corresponent al coordinador/a de titulació ja consta al Manual de qualitat.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 S'actualitza la Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		<p>Indicador a afegir: 019-1: <i>Nombre de TFG/TFM presentats / nombre de TFG/TFM matriculats (titulació).</i></p> <p>Indicador a eliminar: 019-1: <i>Rati treballs tutoritzats / tutor de TFG/TFM.</i></p>
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		<p>Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 019-2: <i>Taxa de rendiment del TFG/TFM.</i></p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-019 GESTIÓ DEL TREBALL DE FI DE GRAU/TREBALL DE FI DE MÀSTER	
		<p>Nou: 019-2: <i>Taxa de rendiment del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits matriculats) (titulació).</i></p> <p>Antic: 019-3: <i>Taxa d'èxit del TFG/TFM.</i> Nou: 019-3: <i>Taxa d'èxit del TFG/TFM (% crèdits aprovats / crèdits presentats) (titulació).</i></p> <p>Antic: 019-4: <i>Satisfacció dels estudiants sobre el TFG/TFM.</i> Nou: 019-4: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat amb el TFG/TFM i percentatge de participació en l'enquesta. Pregunta: "Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura" de l'enquesta d'avaluació del TFG o del TFM.</i></p>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	<p>Indicador: 019-1: <i>Nombre de TFG/TFM presentats / nombre de TFG/TFM matriculats (titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	<p>Indicador: 019-1: <i>Nombre de TFG/TFM presentats / nombre de TFG/TFM matriculats (titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	4	
Número de registres del total d'indicadors	75	
Registres fora d'especificacions del Valor llindar	Fora llindar: 15 N/A: 24	
Registres amb accions de millora establertes	28 (11 PM)	
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí	
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 51 registres (dels 75 registres s'exclou els 24 que no apliquen), n'hi ha 15 que es troben fora d'especificacions del valor objectiu i llindar, això representa un 29% del total.</p> <p>Analitzant les dades del Quadre de comandament, comprovem que la <i>Taxa de rendiment del TFG</i> sí assoleix en gairebé totes les titulacions el proposat i, per una altra banda veiem que la <i>Taxa de rendiment del TFM</i>, en 6 de les 8 titulacions, les dades no són en consonància al proposat.</p> <p>En relació a la <i>Taxa de rendiment del TFG/TFM</i>, totes les titulacions sí estan entre els valors objectiu i llindar.</p> <p>A la pregunta de l'enquesta d'avaluació del TFG/TFM <i>Valora del 0 al 10 la satisfacció amb el desenvolupament de l'assignatura</i>, si bé és cert que gairebé</p>	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-019 GESTIÓ DEL TREBALL DE FI DE GRAU/TREBALL DE FI DE MÀSTER
	tots els valors es troben dins dels llindars, s'ha de fer constar que la participació no és gaire elevada. Fent una revisió dels indicadors, es proposa l'eliminació del 019-1: <i>Rati treballs tutoritzats / tutor de TFG/TFM</i> atès que creiem que no aporta un valor significatiu i, la creació de l'indicador 019-1: <i>Nombre de TFG/TFM presentats / nombre de TFG/TFM matriculats (titulació)</i> , ja que creiem que és valor que ens aportarà dades per tal de realitzar una millor anàlisi.
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	8

PR-FLL-020. Definició del perfil d'ingrés, captació, matrícula i acollida dels estudiants de graus



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ I MATRÍCULACIÓ DELS ESTUDIANTS DE GRAU		
Fitxa del procés			
Versió del document a revisar:	0.0		
Càrrec del responsable del procés:	President de la Comissió de graus de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Magí Sunyer Molné		
Data de revisió:	01/07/2024		
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés?	X		S'eliminen algunes definicions ja que la corresponent al coordinador/a de titulació ja consta al Manual de qualitat.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?		X	
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13 Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat		

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ I MATRÍCULACIÓ DELS ESTUDIANTS DE GRAU		
	4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 S'actualitza la Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		Indicador a afegir: 020-3: <i>Oferta de places de grau (Facultat i titulació).</i> 020-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de grau (Facultat i titulació).</i> 020-7: <i>Nombre de participants a les Jornades de Portes Obertes (Facultat).</i> 020-8: <i>Nombre d'accions de captació/promoció adreçats a estudiants potencials (Facultat).</i> 020-9: <i>Nombre d'activitats de captació/promoció als que se'ls ha concedit un ajut (Facultat).</i> 020-10: <i>Satisfacció dels estudiants amb les Jornades d'acollida (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació titulació - Inici": "En cas d'haver-hi assistit: Fins a quin punt t'han resultat útils per incorporar-te satisfactòriament a la Universitat? (escala del 0 al 10)".</i>
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a eliminar: Cap.
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		Indicador a canviar el nom i/o codi: Antic: 020-1: <i>Demanda en 1a opció (titulació).</i> Nou: 020-1: <i>Demanda en 1a opció de grau (Facultat i titulació).</i> Antic: 020-2: <i>Demanda global (titulació).</i> Nou: 020-2: <i>Demanda global de grau (Facultat i titulació).</i> Antic: 020-3: <i>Percentatge d'ingressos en 1a opció (titulació).</i>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ I MATRÍCULACIÓ DELS ESTUDIANTS DE GRAU	
		<p>Nou: 020-4: <i>Nombre d'estudiants de nou ingrés de grau (Facultat i titulació).</i></p> <p>Antic: 020-4: <i>Percentatge d'estudiants matriculats per places ofertes (titulació).</i></p> <p>Nou: 020-5: <i>Ràtio d'estudiants de nou ingrés de grau matriculats/places ofertes de grau (Facultat i titulació).</i></p>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	<p>Indicador: 020-1: <i>Demanda en 1a opció de grau (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: Facultat: indicador nou / Titulació: ja existia indicador.</p> <p>Valor nou: Facultat: 550 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <hr/> <p>Indicador: 020-2: <i>Demanda global de grau (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: Facultat: indicador nou / Titulació: ja existia indicador.</p> <p>Valor nou: Facultat: 2.300 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <hr/> <p>Indicador: 020-3: <i>Oferta de places de grau (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Facultat: 465 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <hr/> <p>Indicador: 020-4: <i>Nombre d'estudiants de nou ingrés de grau (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Facultat: 450 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <hr/> <p>Indicador: 020-5: <i>Ràtio d'estudiants de nou ingrés de grau matriculats/places ofertes de grau (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: Facultat: indicador nou / Titulació: ja existia indicador.</p> <p>Valor nou: Facultat: 1,00. Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <hr/> <p>Indicador: 020-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de grau (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Facultat: 1.500 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <hr/> <p>Indicador: 020-7: <i>Nombre de participants a les Jornades de Portes Obertes (Facultat).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: 230.</p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ I MATRÍCULACIÓ DELS ESTUDIANTS DE GRAU	
		<p>Indicador: 020-8: <i>Nombre d'accions de captació/promoció adreçats a estudiants potencials (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 30.</p> <p>Indicador: 020-9: <i>Nombre d'activitats de captació/promoció als que se'ls ha concedit un ajut (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 1.</p> <p>Indicador: 020-10: <i>Satisfacció dels estudiants amb les Jornades d'acollida (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació titulació - Inici": "En cas d'haver-hi assistit: Fins a quin punt t'han resultat útils per incorporar-te satisfactòriament a la Universitat? (escala del 0 al 10)".</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Cal redefinir algun dels valors líndars?	X	<p>Indicador: 020-1: <i>Demanda en 1a opció de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: indicador nou / Titulació: ja existia indicador. Valor nou: Facultat: 470 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 020-2: <i>Demanda global de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: indicador nou / Titulació: ja existia indicador. Valor nou: Facultat: 2.000 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 020-3: <i>Oferta de places de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 465 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 020-4: <i>Nombre d'estudiants de nou ingrés de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: indicador nou / Titulació: ja existia indicador. Valor nou: Facultat: 400 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 020-5: <i>Ràtio d'estudiants de nou ingrés de grau matriculats/places ofertes de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: Facultat: indicador nou / Titulació: ja existia indicador.</p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ I MATRÍCULACIÓ DELS ESTUDIANTS DE GRAU	
		<p>Valor nou: Facultat: 0,90 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 020-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de grau (Facultat i titulació).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Facultat: 1.400 / Titulació: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 020-7: <i>Nombre de participants a les Jornades de Portes Obertes (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 180.</p> <p>Indicador: 020-8: <i>Nombre d'accions de captació/promoció adreçats a estudiants potencials (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 15.</p> <p>Indicador: 020-9: <i>Nombre d'activitats de captació/promoció als que se'ls ha concedit un ajut (Facultat).</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: 1.</p> <p>Indicador: 020-10: <i>Satisfacció dels estudiants amb les Jornades d'acollida (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació titulació - Inici": "En cas d'haver-hi assistit: Fins a quin punt t'han resultat útils per incorporar-te satisfactòriament a la Universitat? (escala del 0 al 10)".</i> Valor antic: indicador nou. Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	4	
Número de registres del total d'indicadors	36	
Registres fora d'especificacions del Valor lliindar	7 (8 PM)	
Registres amb accions de millora establertes	4	
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí	
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 36 registres, només 5 es troben fora d'especificacions del valor objectiu i lliindar, això representa un 86% del total.	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-020 DEFINICIÓ DEL PERFIL D'INGRÉS, CAPTACIÓ I MATRÍCULACIÓ DELS ESTUDIANTS DE GRAU
	<p>Analitzant les dades del Quadre de comandament, comprovem que en gairebé totes els registres estan entre els marcats per cada titulació: <i>Demanda en 1a opció, Demanda global, Percentatge d'ingressos en 1a opció i Percentatge d'estudiants matriculats per places ofertes.</i></p> <p>Tanmateix, i per una millor anàlisi de dades del conjunt del procés, es considera necessari afegir-hi d'altres indicadors que puguin aportar informació, tant a nivell de Facultat com de titulació:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 020-3: <i>Oferta de places de grau (Facultat i titulació).</i> • 020-6: <i>Nombre d'estudiants matriculats de grau (Facultat i titulació).</i> • 020-7: <i>Nombre de participants a les Jornades de Portes Obertes (Facultat).</i> • 020-8: <i>Nombre d'accions de captació/promoció adreçats a estudiants potencials (Facultat).</i> • 020-9: <i>Nombre d'activitats de captació/promoció als que se'ls ha concedit un ajut (Facultat).</i> • 020-10: <i>Satisfacció dels estudiants amb les Jornades d'acollida (titulació). (Enquesta ENQ_S12 del procés "Enquesta Avaluació titulació – Inici": "En cas d'haver-hi assistit: Fins a quin punt t'han resultat útils per incorporar-te satisfactòriament a la Universitat? (escala del 0 al 10)".</i>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	9

PR-FLL-021. Gestió dels recursos docents



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-021 GESTIÓ DELS RECURSOS DOCENTS		
Versió del document a revisar:	0.0		
Càrrec del responsable del procés:	Degà de la Facultat de Lletres		
Nom del responsable de la revisió:	Dr. Antoni Nomdedeu Rull		
Data de revisió:	07/02/2024		
Fitxa del procés			
Preguntes	SI	NO	Comentaris
Cal modificar els objectius del procés (apartat 4)?	X		S'eliminen algunes definicions.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que el procés és inadequat?		X	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023			
Codi i nom del procés:	PR-FLL-021 GESTIÓ DELS RECURSOS DOCENTS		
S'han detectat incidències o queixes relacionades amb l'objectiu i/o aplicació del procés?	X		
S'identifica la necessitat de modificar algun dels apartats del procés?	X		S'enumeren a continuació:
Relació de propostes de millora/modificacions en la Fitxa del procés	<p>Modificacions en els apartats (1-13): 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13</p> <p>Canvis principals: 3 S'afegeixen processos amb els que està connectat 4 S'actualitza l'objectiu del procés 5 S'actualitza la descripció del procés 6 S'actualitzen les característiques del procés 7 S'actualitzen els compromisos de qualitat 8 S'actualitzen els indicadors 9 S'elimina l'apartat de <i>Diagrama de flux</i> (Com a conseqüència de l'eliminació de l'apartat 9. Diagrama de flux, es numeren de nou els apartats que venien a continuació. La que hi s'estableix, és la nova numeració) 10 S'actualitzen els registres del procés 11 S'actualitza la documentació de suport 12 S'actualitza la Normativa relacionada 13 S'actualitzen els sistemes d'informació</p>		
Indicadors del procés			
Preguntes	SI	NO	Canvis
Cal afegir o eliminar algun indicador?	X		<p>Indicador a afegir:</p> <p>021-2: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per professorat permanent (Facultat i titulació).</i></p> <p>021-4: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per PDI doctor/a (Facultat i titulació).</i></p> <p>021-5: <i>Percentatge PDI dones i homes (Facultat i titulació).</i></p> <p>Indicador a eliminar:</p> <p>021-3: <i>Resultats enquesta avaluació professorat.</i></p>
Cal canviar el nom i/o codi d'algun indicador?	X		<p>Indicador a canviar el nom i/o codi:</p> <p>Antic: 021-1: <i>Percentatge de professorat permanent (titulació).</i> Nou: 021-1: <i>Percentatge de professorat permanent (Facultat i titulació).</i></p> <p>Antic: 021-7: <i>Percentatge de PDI doctor (titulació).</i> Nou: 021-3: <i>Percentatge de PDI doctor/a (Facultat i titulació).</i></p> <p>Antic: 021-2: <i>Relació estudiant ETC/PEDI ETC.</i></p>

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023		
Codi i nom del procés:	PR-FLL-021 GESTIÓ DELS RECURSOS DOCENTS	
		<p>Nou: 021-6: <i>Relació estudiant ETC/PDI ETC (titulació).</i></p> <p>Antic: 021-4: <i>Satisfacció dels estudiants amb el professorat.</i></p> <p>Nou: 021-7: <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat amb el professorat i percentatge de participació en l'enquesta (titulació). Pregunta de l'enquesta d'avaluació del professorat: "Globalment considero que és un/a bon/a professor/a".</i></p> <p>Antic: 021-5: <i>Percentatge de PDI amb trams vigents de docència.</i></p> <p>Nou: 021-8: <i>Percentatge de PDI amb trams vigents de docència/professorat total (titulació).</i></p> <p>Antic: 021-6: <i>Percentatge de PDI amb trams vigents de recerca.</i></p> <p>Nou: 021-9: <i>Percentatge de PDI amb trams vigents de recerca/professorat total (titulació).</i></p>
Cal redefinir algun dels valors objectius?	X	<p>Indicador: 021-2: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per professorat permanent (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 021-4: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per PDI doctor/a (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 021-5: <i>Percentatge PDI dones i homes (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Cal redefinir algun dels valors llindars?	X	<p>Indicador: 021-2: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per professorat permanent (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 021-4: <i>Percentatge d'hores de docència impartides per PDI doctor/a (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p> <p>Indicador: 021-5: <i>Percentatge PDI dones i homes (Facultat i titulació).</i></p> <p>Valor antic: indicador nou.</p> <p>Valor nou: Depèn de cada titulació.</p>
Resultats dels indicadors del Quadre de comandament curs 22-23		
Número d'indicadors del procés	7	

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Revisió de processos del SIGQ de la FACULTAT DE LLETRES: Curs 2022-2023	
Codi i nom del procés:	PR-FLL-021 GESTIÓ DELS RECURSOS DOCENTS
Número de registres del total d'indicadors	133
Registres fora d'especificacions del Valor lllindar	Fora lllindar: 43 N/A: 2
Registres amb accions de millora establertes	69 (19 PM)
El grau d'assoliment dels indicadors del procés mostra que s'estan acomplint els seus objectius?	Sí
Valoració general dels resultats dels indicadors /procés	<p>Segons el que es desprèn de l'anàlisi dels 131 registres (dels 133 registres s'exclou els 2 que no apliquen), només s'assoleixen els valors marcats en un 66% dels casos.</p> <p>Al Quadre de comandament hi ha dos indicadors que analitzen l'aspecte marcat al RD 640/2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal permanent/temporal. Segons l'article 7.3. del RD "El personal docent i investigador amb contracte laboral temporal no podrà excedir del 40 per cent de la plantilla". Dels 19 registres d'aquest indicador (titulació), només 2 es troben dins dels límits marcats per normativa. Personal doctor/a. Segons l'article 7.6.a) del RD "El personal docent i investigador que imparteixi docència en les universitats estarà compost, com a mínim, per: un 50% de doctors i doctores per al conjunt dels ensenyaments". Dels 19 registres d'aquest indicador (titulació), són 7 els indicadors que no arriben al 50%. Tanmateix, si ens fixem a nivell de Facultat, el percentatge és de gairebé el 71%. <p>En aquest sentit, l'equip deganal de la Facultat s'ha marcat una sèrie d'accions, que consten al Quadre d'objectius del centre, per tal de parlar amb les unitats i òrgans competents, atès que aquests ítems, si bé sí els podem analitzar com a Facultat, no depenen de nosaltres. També, s'ha considerat incloure al proper Quadre de comandament el percentatge d'hores que imparteix tant el professorat permanent/temporal com el doctor/a.</p> <p>Si ens fixem en altres elements del Quadre com és la relació estudiants ETC/PDI ETC, el percentatge de PDI amb trams vigents de docència i recerca, veiem que, en la majoria dels casos estem dins dels barems establerts.</p> <p>En relació a la valoració expressada per l'estudiantat amb el professorat, a la pregunta "Globalment considero que és un/a bon/a professor/a", la satisfacció és, en la majoria dels casos entre 8 i més de 9.</p>
Valoració final	
Grau de satisfacció amb el procés (0-10)	10

	<p>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ)</p> <p>2021-22 i 2022-23</p>	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

5.5. Anàlisi sobre l'acompliment dels indicadors dels processos del SIGQ

Sintetitzant les dades del Quadre de comandament referents al curs 2022-23, i tal i com podem veure en la taula de la pàgina següent, el resultat ha estat:



- Tipus de procés: Estratègic, Clau, Suport.
- Codi i nom del procés: 18 processos gestionats per l'FLL.
- Nom del responsable de revisió del procés.
- Satisfacció mitjana del total dels responsables dels processos: 9,11.
- Número total d'indicadors del Quadre de comandament: 55.
- Número total de registres del Quadre de comandament: 588
- Número total de registres: No Aplica: 85.
- Número total de registres: Fora llindar: 141.
- Número total de registres: Acomplerts: 361.
- Percentatge d'acompliment: 83,22%.
- Registres amb accions de millora establertes: 208.
- Número total de propostes de millora: 89 (algunes propostes de millora donen resposta a diversos indicadors i processos).

En termes globals, la satisfacció dels responsables dels processos amb el procés que gestionen és bastant elevada. Es vol fer esment a les dues valoracions més baixes, i són les del PR-FLL-013 (6,5) i PR-FLL-015 (7). En el primer cas, és degut a que malgrat tots els esforços posats en el treball per la consecució dels indicadors associats (abandonament, orientació, etc.) els resultats no han estat els desitjats. En el segon cas, els 3 indicadors marcats han superat àmpliament els valors estratègics fixats, i denota que es dona resposta al procés de les CQRSF. Tanmateix, es posa un 7 de nota perquè es considera que caldria que aquest procés arribés al coneixement de tots els agents implicats.

En relació als registres del Quadre (588), s'han acomplert 361, el que es tradueix en més del 83% d'assoliment. Podem dir que, en el conjunt dels processos, és una dada positiva. Però si entrem en detall, s'observa la disparitat de percentatge, passant del 100% en els millors dels casos al 34,10% en el pitjor d'ells.

Per aquest motiu, s'han realitzat diverses propostes de millora amb accions concretes, tant a nivell de Facultat com de titulació, per poder fer treballar en revertir aquests resultats no desitjats ni esperats.

En aquesta línia, també s'ha fet una gran revisió dels Indicadors del Quadre i s'han eliminat, creat o modificat molts d'ells. Al fer l'anàlisi, el responsable del procés s'ha donat compte que la informació que aportaven alguns ítems no era rellevant o potser era molt complicat fer el càlcul. També, s'han inclòs d'altres Indicadors perquè o només es tenien a nivell de titulació i es volia veure el conjunt a nivell de Facultat, aspectes

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---



d'enquestes per saber la valoració d'alguns aspectes en concret o obrir noves vies de dades.

Taula 5.2. Nombre de registres amb accions de millora establertes i nombre de propostes de millora per Facultat i titulació:

Codi	Procés	Registres	PM
1222	Grau en Publicitat i Relacions Públiques (2009)	14	8
1223	Grau en Comunicació Audiovisual (2009)	13	8
1224	Grau en Periodisme (2009)	13	8
1225	Grau en Llengua Literatura Catalanes (2009)	12	8
1226	Grau en Llengua Literatura Hispàniques (2009)	17	6
1227	Grau en Anglès (2009)	12	6
1228	Grau en Antropologia i Evolució Humana (2013)	7	6
1229	Grau en Història (2018)	12	2
1230	Grau en Història del Art i Arqueologia (2018)	12	6
1264	Màster en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana (2010)	9	7
1265	Màster en Arqueologia Clàssica Aplicada. Recerca i Transferència (2022)	6	4
1278	Màster en Arqueologia del Quaternari i Evolució Humana Erasmus Mundus (2012)	9	4
1281	Màster en Antropologia Urbana, Migracions i Intervenció Social (2013)	13	10
1284	Màster en Traducció Professional Anglès-Espanyol (2015)	8	7
1285	Màster en Ensenyament de Llengües: Espanyol com a Llengua Estrangera (2015)	10	7
1286	Màster en Ensenyament i Adquisició d'Anglès com a Llengua Estrangera / Segona Llengua (ILE/ISL) (2015)	12	7
1287	Màster Recerca Avançada en Estudis Humanístics (2019)	10	8
1288	Màster en Comunicació Estratègica (2020)	10	8
1289	Màster en Antropologia Mèdica i Salut Global (2020)	7	6
FLL	Facultat de Lletres	2	2
Totals		208	128

Segons informació del Quadre de comandament, la distribució dels 208 registres amb propostes de millora es reparteixen entre les titulacions tal i com consta en la taula 3.2. Entre 3 i 4 propostes de millora plantejades a nivell de centre incideixen en les diferents titulacions de la Facultat de Lletres.



En la taula següent, es pot observar les accions de millora i les propostes realitzades, però a nivell de procés.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Taula 5.3. Nombre de registres amb accions de millora establertes i nombre de propostes de millora per procés:

Codi	Procés	Registres	PM
PR-FLL-001	Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de qualitat	0	0
PR-FLL-002	Planificació de titulacions	0	0
PR-FLL-003	Seguiment i millora de titulacions	0	0
PR-FLL-004	Modificació de titulacions	1	1
PR-FLL-005	Suspensió de titulacions	0	0
PR-FLL-006	Acreditació de titulacions	0	0
PR-FLL-007	Publicació d'informació sobre titulacions	0	0
PR-FLL-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	0	0
PR-FLL-009	Desenvolupament de l'ensenyament	35	8
PR-FLL-010	Gestió de les pràctiques externes curriculars	14	8
PR-FLL-013	Orientació a l'estudiant	28	18
PR-FLL-014	Perfil d'ingrés, accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	7	10
PR-FLL-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CQRSF)	0	0
PR-FLL-016	Control documental i registres	0	0
PR-FLL-017	Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)	19	6
PR-FLL-019	Gestió del Treball de fi de grau / Treball de fi de màster	28	11
PR-FLL-020	Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau	7	8
PR-FLL-021	Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)	69	19
Totals		208	89

Per finalitzar, a la taula 5.4. es presenta un resum amb el percentatge d'acompliment de cada procés, detallant la satisfacció del responsable, el número de registres i indicadors, així com els registres que no apliquen, estan fora de l'indar i els acomplerts.

	INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SIGQ) 2021-22 i 2022-23	 UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
---	---	---

Taula 5.4. Acompliment dels indicadors dels processos.

Tipus de procés	Codi	Procés	RP	Satisfacció RP	Núm. Indicadors	Núm. Registres	Registres: N/A	Registres: Fora lllindar	Registres: Acomplerts	% Acomplim	Propostes de millora
Estratègic	PR-FLL-001	Elaboració i revisió de la Política i els Objectius de qualitat	Degà/ana FLL	10	1	1	0	0	0	100%	0
Estratègic	PR-FLL-002	Planificació de titulacions	Degà/ana FLL	10	3	3	0	0	3	100%	0
Estratègic	PR-FLL-003	Seguiment i millora de titulacions	RSIGQ	9,5	1	1	0	0	1	100%	0
Estratègic	PR-FLL-004	Modificació de titulacions	RSIGQ	9	2	2	0	1	1	50%	1
Estratègic	PR-FLL-005	Suspensió de titulacions	Degà/ana FLL	10	1	1	0	0	1	100%	0
Estratègic	PR-FLL-006	Acreditació de titulacions	Degà/ana FLL	10	2	2	0	0	2	100%	0
Estratègic	PR-FLL-007	Publicació d'informació sobre titulacions	TSQD	9	2	2	0	0	2	100%	0
Estratègic	PR-FLL-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	RSIGQ	9	1	1	0	0	1	100%	0
Clau	PR-FLL-009	Desenvolupament de l'ensenyament	Degà/ana FLL	10	8	133	8	27	98	78,40%	8
Clau	PR-FLL-010	Gestió de les pràctiques externes curriculars	Coordinador Gen PAE FLL	9	5	58	16	9	33	78,50%	8
Clau	PR-FLL-013	Orientació a l'estudiant	RPAT	6,5	6	78	34	29	15	34,10%	18
Clau	PR-FLL-014	Perfil d'ingrés, accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	President CAMU	9	4	40	0	7	33	82,50%	10
Suport	PR-FLL-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CQRSF)	TOSD	7	3	3	0	0	3	100%	0
Suport	PR-FLL-016	Control documental i registres	TSQD	9	0	0	0	0	0	N/A	0
Suport	PR-FLL-017	Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)	President Com Econòmica	10	1	19	1	5	13	68,40%	6



INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA
INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT
(SIGQ)

2021-22 i 2022-23



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Clau	PR-FLL-019	Gestió del Treball de fi de grau / Treball de fi de màster	Coordinador Gen TFG/M FLL	8	4	75	24	15	36	70,60%	11
Clau	PR-FLL-020	Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau	President Comissió Graus	9	4	36	0	5	31	86,10%	8
Suport	PR-FLL-021	Gestió dels recursos materials i serveis (FLL)	Degà/ana FLL	10	7	133	2	43	88	66,20%	19
Totals				9,11	55	588	85	141	361	83,22%	89