

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Manual de qualitat del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

EUSES TE – centre adscrit a la Universitat Rovira i Virgili

Elaborat per:

DSIGQ d'EUSES TE

Revisat per:

Equip de direcció d'EUSES TE

Aprovat per:

Junta de Govern
d'EUSES TE



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Relació de modificacions

NUM. VERSIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió original	31/10/2017



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

ÍNDEX

1. GENERALITATS.....	3
1.1. PROPÒSIT DEL MANUAL	3
1.2. REFERENTS.....	3
2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT/CENTRE.....	4
3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS	5
3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA	5
3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS	5
4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....	10
4.1. ABAST I EXCLUSIONS	10
4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS	10
4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS	11
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	15
4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ.....	15
4.6. PLANIFICACIÓ DEL SIGQ.....	16
4.7. COMUNICACIÓ.....	17
4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS	18
4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT.....	20
4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA	20
4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES	20
ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTIUS DEL PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SIGQ	22



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

1. GENERALITATS

1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present Manual de Qualitat (en endavant Manual) és definir les línies mestres del sistema intern de garantia de la qualitat (en endavant SIGQ) d'EUSES TE – centre adscrit a la URV (en endavant EUSES TE).

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

Aquest Manual és propietat d'EUSES TE, i la informació que conté és d'ús i propietat exclusiva del centre.

1.2. Referents

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

- ▣ Directrius per a l'elaboració d'ensenyaments universitaris de grau i màster establertes pel MECD
- ▣ Documents i directrius del programa AUDIT d'ANECA.
- ▣ Guia de valoració interna del programa d'acreditació. Prova pilot 2003-04 d'ANECA
- ▣ Estàndards d'acreditació de títols d'AQU Catalunya.
- ▣ Estàndards de certificació de proves pilot d'adaptació a l'EEES d'AQU Catalunya.
- ▣ Guia d'Avaluació d'ensenyaments universitaris d'AQU Catalunya.
- ▣ Estàndards i directrius per a la garantia de qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior promoguts per ENQA
- ▣ Model d'assegurament de la qualitat docent de la URV (2009)



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT/CENTRE

EUSES Terres de l'Ebre és un centre universitari que es va crear el maig del 2011 fruit de la voluntat d'augmentar l'oferta universitària a les Terres de l'Ebre de l'Ajuntament d'Amposta, l'Ajuntament de Tortosa, la Generalitat de Catalunya i EUSES. El Centre té dues seus, Amposta i Tortosa. A la seu d'Amposta es duu a terme el Grau en Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport en horari de matí i a la seu de Tortosa el Grau en Fisioteràpia en horari de tarda.

Grau en Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport (CAFiE)
Centre Universitari d'Amposta
C/ Sebastià Juan Arbó, 2 – 43870 Amposta
Tel. 977 448 093

Grau en Fisioteràpia
Edifici Seminari de Tortosa
Carretera d'accés al Seminari, 17 – 43500 Tortosa
Tel. 977 448 093

Els dos graus ofereixen 60 places cada curs de nou accés per cada un dels dos graus.

Recursos humans:

- PAS: 5 en diferents unitats de gestió (consergeria, gerència, qualitat, secretaria i servei informàtic).
- PDI: 70 entre el Grau en Fisioteràpia i el Grau en Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport.

Web del centre és: <http://euses.cat/>

Facebook: <https://www.facebook.com/EUSESAlumni/>

Twitter: [@EUSESAlumni](https://twitter.com/EUSESAlumni)

Youtube: <https://www.youtube.com/user/escolaeuses>

Conveni d'adscripció d'EUSES TE a la URV i Normes d'organització i funcionament del centre de 29 de juny de 2012.

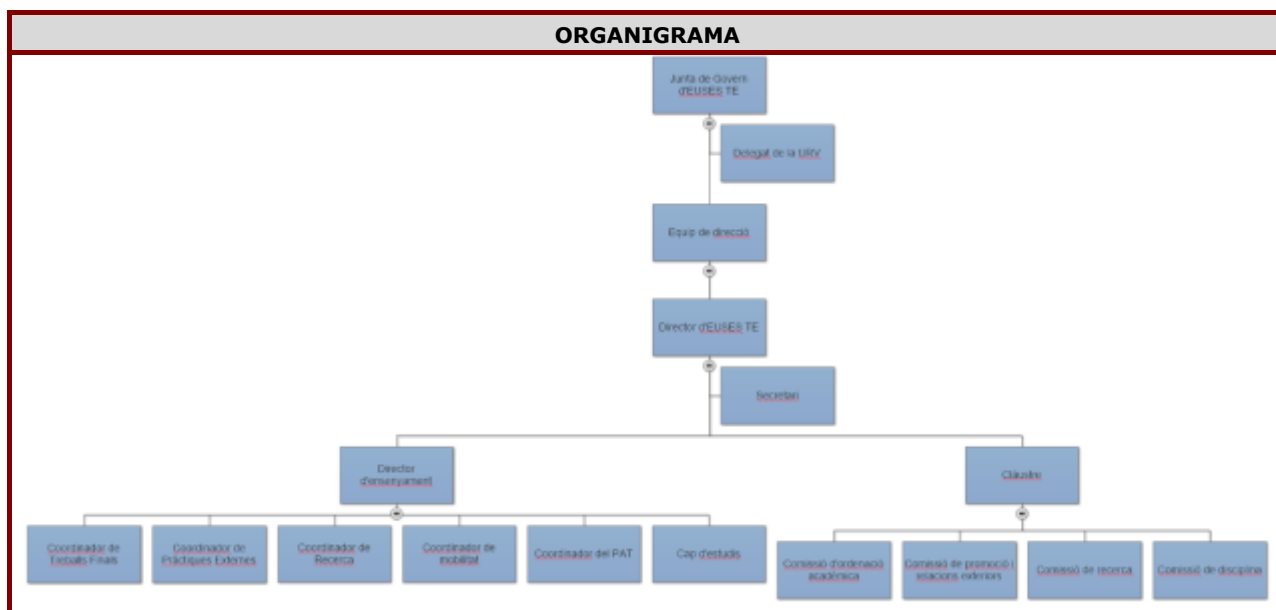


Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

3.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de la FACULTAT/CENTRE es descriu mitjançant l'organigrama següent:



3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, el centre s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau i altres títols adscrits al centre. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 19 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili i en el conveni d'adscripció d'EUSES TE a la URV.

L'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili defineix, per als centres, òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, el centre, seguint les seves Normes d'Organització i Funcionament, ha creat comissions i grups de treball específics i el director/a, seguint les directrius dels processos del SIGQ, ha designat diferents responsables/coordinadors/es.

a) Òrgan col·legiat de govern i representació

- **Junta de Govern** (art. 60 de l'Estatut de la URV i art. 5 de les Normes d'Organització i Funcionament d'EUSES TE): És l'òrgan col·legiat de govern del centre.
- **Claustre** (art. 6 de les Normes d'Organització i Funcionament d'EUSES TE): És l'òrgan col·legiat de participació del professorat i la resta de la comunitat universitària en el govern de cada ensenyament impartit pel centre.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

b) Òrgans unipersonals de govern i representació

- **Director/a** (art. 74 de l'Estatut de la URV i art.7 de les Normes d'Organització i Funcionament d'EUSES TE): s'encarrega de representar el centre; dirigir i coordinar les seves funcions i activitats; dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Govern (JdG) del centre, la qual convoca, presideix i executa i fa complir els seus acords; proposar a la JdG el nomenament o cessament dels directors de grau entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet adscrit i totes les altres funcions que li atribueixen els *Estatuts de la URV* i aquelles altres relatives al centre que ni aquests ni de les Normes d'Organització i Funcionament no atribueixen a la Junta de Govern.
- **Delegat/a de la URV** (art. 10 de les Normes d'Organització i Funcionament d'EUSES TE): Nomenat per Rector/a garanteix l'adequació a la normativa vigent de la docència impartida pel centre, redacta un informe sobre la tasca docent, supervisa la recerca i transferència de coneixement que fa el centre i promou convenis de col·laboració amb la URVo amb la Fundació URV.
- **Secretari/ària** (art. 77 de l'Estatut de la URV art. 9 de les Normes d'Organització i Funcionament d'EUSES TE): Nomenat per la Junta de Govern custodia les actes de la Junta de Facultat, exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis del centre, elabora l'avantprojecte del pressupost anual, expedeix els certificats dels acords adoptats i de les certificacions necessàries en la gestió administrativa del centre.
- **Director/a d'ensenyament** (art. 78 de l'Estatut de la URV art. 8 de les Normes d'Organització i Funcionament d'EUSES TE): Nomenats/des per la Junta de Govern, a proposta del director/a, s'encarreguen de coordinar tota l'activitat acadèmica del grau, de la programació acadèmica, de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per desplegar els ensenyaments, d'elaborar horaris i distribuir grups d'acord amb la programació docent, del seguiment de la qualitat i dels plans de millora d'aquests ensenyaments, així com de la formulació de les propostes corresponents.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'**equip de direcció d'EUSES TE**. L'equip de direcció, com a màxim responsable de la garantia de la qualitat, té les funcions següents:

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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Proposar criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se dels resultats de les enquestes de satisfacció.

c) Altres òrgans, càrrecs i responsables

c.1) El/La director/a, per tal de garantir la qualitat de la gestió acadèmica ordinària del centre, ha designat els/les responsables següents:

- **Cap d'estudis:** Exerceix aquesta funció un professor/a, nomenat pel director/a, que participa en l'organització acadèmica i vetlla per la coherència de la docència; coordina els recursos humans i materials necessaris; participa en el seguiment de la qualitat i dels plans de millora, i elaborar la documentació necessària per als processos de seguiment, modificació i acreditació del programa; vetlla per la publicitat adequada de la guia docent i els programes dels ensenyaments; garanteix l'atenció adequada a l'estudiantat, en tots els aspectes acadèmics; vetlla pel compliment dels horaris previstos en els aularis predeterminats; coordina i col·labora amb la resta de coordinadors, i col·labora en els processos de captació, admissió i acollida.
- **Coordinadors d'àrea (PAT, mobilitat, recerca, pràctiques externes i treball final de grau):** Les seves funcions són assistir a la comissió delegada i al director/a d'ensenyament en les tasques de gestió de l'àrea específica de la seva responsabilitat; establir criteris de funcionament, d'avaluació i resoldre conflictes que poden sorgir; registrar les accions de millora, seguint el sistema d'assegurament intern de la qualitat del centre; vetllar pel seguiment, la millora contínua i l'acreditació de l'ensenyament, i altres que li encomani el director/a.

c.2) El/La director/a, seguint les directrius dels processos del SIGQ, ha designat els/les responsables següents:

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

c.3) Finalment, el centre ha constituït també diferents comissions per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en les Normes d'Organització i Funcionament. Les comissions emanen del claustre, les presideix el director del grau o coordinador en qui delegi. A EUSES TE hi ha:

- Comissió d'ordenació acadèmica. Les seves funcions són proposar criteris de coordinació de les activitats docents, iniciatives de programació relacionades amb matèries específiques, pràctiques externes, treball final de grau i la mobilitat i tutorització dels estudiants.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- Comissió de recerca: promoure iniciatives en l'àmbit de l'experimentació, la recerca i la transferència de coneixement.
- Comissió de promoció i relacions exteriors. Les seves funcions són avaluar les accions de promoció que es duen a terme i fer noves propostes. Avaluar el desenvolupament de l'àrea de mobilitat, realitzar el seguiment de les accions dutes a terme i promocionar nous projectes i convenis.
- Comissió de disciplina: aplicar el reglament de règim intern en els casos que se li presentin i proposar reformes en el mateix.

e) Subunitats de la FACULTAT/CENTRE

e.1) Secretaria

La secretaria és la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a aquells tràmits administratius que afecten els expedients dels estudiants del centre.

Ofereix informació administrativa i acadèmica a l'alumnat i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència.

- ✓ Organització i execució de la matrícula anual, mitjançant els instruments habilitats i d'acord amb les directrius funcionals de la direcció del centre i del Servei de Gestió Acadèmica.
- ✓ Custòdia i actualització d'expedients dels alumnes del centre i expedició de documentació.
- ✓ Gestió d'actes d'avaluació docent.
- ✓ Gestió de títols de grau.
- ✓ Punt d'atenció i informació d'alumnes, professorat i públic en general.
- ✓ Registre auxiliar de documents.
- ✓ Participació i suport a les comissions de centres i a l'equip de direcció de centre en aquelles funcions definides i que siguin de la seva competència.

e.2) Servei Informàtic

El servei informàtic del centre té com a principals funcions:

- ✓ desenvolupament, implantació i manteniment d'aplicacions de suport a la gestió del centre (enquestes, pràctiques externes, moodle,...)
- ✓ instal·lació, configuració i manteniment dels servidors del centre (maquinari i programari)
- ✓ manteniment de l'equipament informàtic, audiovisual i de videoconferència de les aules, sales de reunions, etc.
- ✓ suport a actes que utilitzen la infraestructura informàtica i audiovisual del centre
- ✓ suport a les actuacions de millora de la infraestructura informàtica i audiovisual del centre
- ✓ resolució d'incidències de les diferents unitats del centre, tant informàtiques com audiovisuals.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

e.3) Consergeria

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

- ✓ Detectar i/o canalitzar incidències de funcionament i manteniment
- ✓ Garantir el bon funcionament i l'eficiència en la gestió d'incidències i requeriments en l'àmbit del manteniment d'instal·lacions i edificis del campus.
- ✓ Gestionar l'estat de conservació i manteniment de tots els espais, infraestructures i equipament del centre.
- ✓ Gestionar les incidències de seguretat del campus i les actuacions de manteniment preventiu i correctiu que duen a terme al campus les empreses externes de manteniment.

f) Unitats de suport

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

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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4. ESTRUCTURA DEL SIGQ

Amb la implantació del SIGQ EUSE TE pretén:

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

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

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

4.1. Abast i exclusions

El Sistema Intern de la Garantia de la Qualitat d'EUSES TE comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau.

4.2. Enfocament cap als grups d'interès

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

- Els estudiants.
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI).
- El personal d'administració i serveis (PAS).
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.3. Enfocament basat en processos

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

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

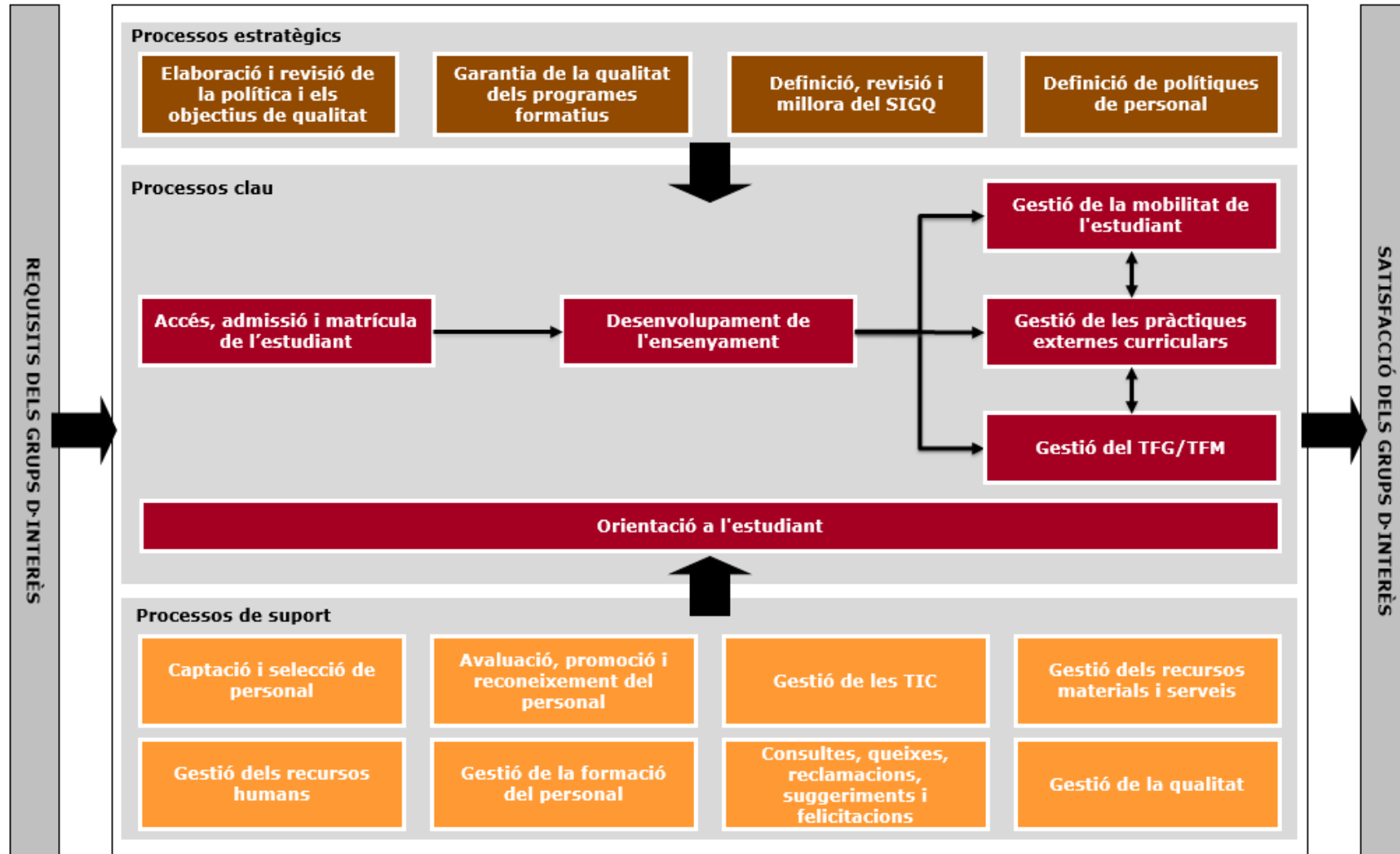
- Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar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

4.3.1. Mapa de processos

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

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

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos estratègics	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat (específic EUSES TE)
	Garantia de la qualitat dels programes formatius	Planificació de titulacions (URV)
		Seguiment i millora de titulacions (específic EUSES TE)
		Modificació de titulacions (URV)
		Suspensió de titulacions (URV)
		Acreditació de titulacions (específic EUSES TE)
		Publicació d'informació sobre titulacions (específic EUSES TE)
Definició, revisió i millora del SIGQ	Definició, revisió i millora del SIGQ (específic EUSES TE)	
Definició de polítiques de personal	Elaboració i manteniment de la plantilla de PAS (URV)	
	Manteniment plantilles i planificació docent (URV)	
Processos clau	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris (específic EUSES TE)
		Planificació i organització de la matrícula (URV)
		Execució de la matrícula (URV)
		Difusió de la informació als estudiants (URV)
	Desenvolupament de l'ensenyament	Desenvolupament de l'ensenyament (específic EUSES TE)
	Gestió de la mobilitat de l'estudiant	Gestió dels estudiants entrants (específic EUSES TE)
		Gestió dels estudiants sortints (específic EUSES TE)
	Gestió de les pràctiques externes	Gestió de les pràctiques externes curriculars (específic EUSES TE)
Orientació a l'estudiant	Orientació a l'estudiant (específic EUSES TE)	
	Orientació professional (específic EUSES TE)	
Gestió del TFG/TFM	Gestió del treball fi de grau (específic EUSES TE)	
Processos de suport	Gestió dels recursos materials i serveis	Gestió dels recursos materials i serveis (específic EUSES TE)
		Gestió dels recursos materials i serveis (URV)
		Incidències gestió integral d'edificis (URV)
	Gestió de les TIC	Incidències informàtiques (URV)
	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (específic EUSES TE)
	Gestió de la qualitat	Control documental i registres (específic EUSES TE)
	Captació, selecció, gestió avaluació i promoció del personal Captació i selecció de personal	Convocatòria oferta pública (URV)
		Procés selectiu (URV)
		Nomenament de funcionaris (URV)
		Contractació de personal laboral (URV)
		Gestió de convocatòries de plantilla PAS (oficial) (URV)
Gestió de convocatòries PAS laboral temporal (URV)		
Gestió de convocatòries (oficials i temporals) (URV)		
Selecció de personal PAS (URV)		

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	Contractació PAS (URV)
Gestió dels recursos humans	Gestió correu electrònic i carnet universitari (URV)
	Gestió i control dels períodes de prova PAS (URV)
	Fitxatge del PAS (URV)
	Incapacitat temporal, maternitat i paternitat (URV)
	Permisos i llicències amb repercussió a l'expedient administratiu (URV)
	Sol·licitud de llicències i/o permisos retribuïts del PAS (URV)
	Finalització de contractes del PAS (URV)
	Jubilacions PAS (URV)
Gestió de la formació del personal (específic EUSES TE)	Elaboració pla de formació PAS (URV)
	Execució del pla de formació PAS (URV)
	Formació externa del PAS (URV)
	Formació interna del PAS (URV)
	Avaluació de la formació del PAS (URV)
	Formació del PDI (URV)
Avaluació, promoció i reconeixement del personal	Avaluació Alumnes (Enquestes) (URV)
	Avaluació per a trams (MD i CAMD) (URV)
	Avaluació per a trams (CAMG) (URV)
	Avaluació per a Renovacions (URV)
	Acreditacions (Lector, agregat, catedràtic contractat) (URV)
	Comissió d'Avaluació (URV)
	Pacte de Dedicació (URV)

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentació del SIGQ

Els documents que formen el SIGQ són:

- ▣ La política de qualitat
- ▣ El manual de qualitat
- ▣ Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, incloent el seu diagrama de flux i els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament (formularis, registres, models d'enquestes, etc...).
- ▣ Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- ▣ Les fitxes d'indicadors.
- ▣ Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

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

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, aquesta està disponible a la web de la d'EUSES TE dins de l'apartat de Qualitat [[link](#) i [link](#)].

4.4.2. Control dels registres

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

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

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació exacta.

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

Per reduir el risc de pèrdua d'informació, cada dia es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquesta carpeta que han estat modificats. Addicionalment, una vegada al mes, es fa una còpia de seguretat de tota la informació que conté el servidor.

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

4.5. Compromís de la direcció

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.5.1. Compromís de la direcció de la URV

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

4.5.2. Compromís de la direcció del centre

L'equip de direcció d'EUSES TE, i en particular el seu director/a com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al Sistema Intern de Garantia de la Qualitat del centre, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar el centre amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del director/a en relació al SIGQ són:

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

4.6. Planificació del SIGQ

4.6.1. Política de Qualitat

EUSES TE vol esdevenir un centre educativa de referència, tant a nivell nacional com internacional, reconegut per la seva docència, pels seus projectes d'investigació i per la difusió dels resultats de recerca, en els àmbits de la salut i l'esport. Al mateix temps, pretén formar professionals altament qualificats i contribuir en l'aveng del coneixement i de la seva transferència a la societat. En el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, l'escola universitària vol ser una organització oberta als intercanvis i a la mobilitat, flexible, i orientada a la innovació i al servei als usuaris.

La política de qualitat del SIGQ resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals d'EUSES TE. L'equip de direcció defineix la política de qualitat i vetlla, de forma contínua, pel seu manteniment i adequació. La política de qualitat es difon a tota l'organització, garantint que és comunicada i entesa a tots els nivells de l'organització.

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

<http://euses.cat/wp-content/uploads/2017/10/Poli%CC%81tica-de-qualitat-dEUSES-TE-x-web.pdf>

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.6.2. Objectius de qualitat

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

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

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

4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ

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

4.7. Comunicació

EUSES TE disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, facebook, twitter, telèfon, bústia de suggeriments, visites presencials), amb els objectius següents:

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

Telèfon	977 448 093
Pàgina web	http://euses.cat/
Correu electrònic	@urv.cat
Correu postal	C/ Sebastià Juan Arbó, 2 – 43870 Amposta Carretera d'accés al Seminari, 17 – 43500 Tortosa
Bústia de suggeriments	
Facebook	https://www.facebook.com/EUSESAlumni/
Twitter	@EUSESAlumni
Youtube	https://www.youtube.com/user/escolaeuses

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- **Reunions de seguiment**
- **Comunicats via correu electrònic**
- **Taulell d'informació de Qualitat**

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.8. Gestió dels recursos

La Direcció d'EUSE TE ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris.

4.8.1. Recursos humans

L'equip de direcció s'assegura que totes les persones que integren EUSES TE i que participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents sumant, a la base de l'educació que han rebut, la formació, les habilitats pràctiques i l'experiència professional.

Els col·lectius que integren el personal d'EUSES TE són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI s'acull al règim jurídic que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel "Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados".
- **Personal d'administració i serveis (PAS).** El PAS s'acull al règim jurídic que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel "Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados".

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

Aquests processos, que formen part del SIGQ, es controlen, revisen i mantenen des de la Gerència d'EUSES TE.

4.8.2. Formació

A fi de capacitar el seu personal i incrementar les seves competències genèriques i bàsiques, així com per obtenir la implicació del personal cap a la millora de la qualitat, la EUSES TE estableix un Pla de Formació, d'acord amb les necessitats, on s'estableix la manera en què el centre dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos transversals, aplicables per a tots els serveis i unitats d'EUSES TE i es controlen, revisen i mantenen des de l'equip de direcció del centre, tant pel PAS com pel PDI.

4.8.3. Ambient de treball

La Direcció és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Vetllarà, també, perquè l'espai físic de desenvolupament de l'activitat sigui adequat i estigui en correctes condicions de neteja.

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

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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

Ambdós aspectes es gestionen des de la Gerència d'EUSES TE en base a la normativa de prevenció de riscos laborals.

4.8.4 Infraestructures

La gerència d'EUSES TE és la responsable dels recursos materials i serveis, i planifica i fa el seguiment de les actuacions acordades en aquesta matèria.

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

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es tramiten segons el descrit al procés PR-EUSES TE-017 "Gestió dels recursos materials i serveis".

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

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat d'EUSES TE o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, plataforma Moodle, o altres serveis de xarxa. El Servei Informàtic és el responsable de mantenir actualitzada en tot moment la llista de serveis que conformen les TIC.
- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware de titularitat del centre que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privatiu assignats al personal d'EUSES TE (PDI i PAS), així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per EUSES TE, tant a través de xarxes amb fil com sense fil, encara que s'accedeixi a aquests mitjançant aparells que no siguin de titularitat del centre.

EUSES TE aprova a la Junta de Govern el pressupost que preveu la renovació dels equips periòdicament. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el servei informàtic del centre.

En relació al programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, el servei informàtic contractat s'ocupa del manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.

Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés PR-EUSES TE-017 "Gestió dels recursos materials i serveis".

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

4.8.5. Adquisició de béns i serveis

La Gerència posa en marxa el procés de selecció de l'empresa que donarà el bé / servei que determini necessari.

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El centre realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PR-EUSES TE-017 "Gestió dels recursos materials i serveis", i s'avaluen els resultats en el procés PR-CENTRE-03 "Seguiment i millora de titulacions".

4.9. Desenvolupament de l'ensenyament

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

El centre també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les normatives i altres disposicions que afecten als estudiants: reglaments, ús de les instal·lacions, calendaris, horaris, etc..

4.10. Seguiment i millora contínua

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

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

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

El sistema d'indicadors està suportat per un seguit d'aplicacions informàtiques, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents i consistents. A través del procés PR-CENTRE-03 "Seguiment i millora de titulacions" el centre dur a terme l'anàlisi i comparació pertinent.

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

4.11. Informació pública i rendició de comptes

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

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

1. Junta de Govern d'EUSES TE
2. Comissions delegades
3. Claustre d'ensenyament

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4. Equip de direcció

Al claustre hi ha representació de professors, estudiants i PAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives. A la Junta de Govern hi ha representació del PAS, PDI.

EUSES TE publica els informes de seguiment de titulacions i els principals indicadors de seguiment a l'apartat de Qualitat de la seva pàgina web. Així, la informació està disponible per a tots els agents implicats, tant interns com externs a la Universitat, i per al públic en general.

Per a la rendició de comptes externa, el centre facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins la web. En aquest espai es pot trobar: la Política de Qualitat, el Manual de Qualitat, els processos que integren el SIGQ, les memòries verificades de les titulacions, els informes de seguiment de les titulacions i del centre, els indicadors de seguiment dels ensenyaments que s'hi imparteixen, entre d'altres.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

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

Directriu 1. Política i Objectius de Qualitat

Directriu 2. Disseny de l'oferta formativa

Directriu 3. Desenvolupament de l'ensenyament

Directriu 4. Personal acadèmic i de suport a la docència

Directriu 5. Serveis i recursos materials

Directriu 6. Resultats de la formació

Directriu 7. Informació pública

	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	X						
Planificació de titulacions		X					
Modificació de titulacions		X					
Suspensió de titulacions		X					
Execució de la matrícula			X				
Planificació i organització de la matrícula			X				
Difusió de la informació als estudiants			X				
Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris			X				
Orientació a l'estudiant			X				
Orientació professional			X				
Gestió del treball fi de grau/màster			X				
Desenvolupament de l'ensenyament			X				
Gestió dels estudiants entrants			X				
Gestió dels estudiants sortints			X				
Gestió de les pràctiques externes curriculars			X				
Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions			X				
Manteniment plantilles i planificació docent				X			
Elaboració i manteniment de la plantilla de PAS				X			
Convocatòria oferta pública				X			
Procés selectiu				X			
Nomenament de funcionaris				X			
Contractació de personal laboral				X			
Gestió de convocatòries de plantilla PAS (oficial)				X			
Gestió de convocatòries PAS laboral temporal				X			
Gestió de convocatòries (oficials i temporals)				X			



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Selecció de personal PAS				X			
Contractació PAS				X			
Formació del PDI				X			
Elaboració pla de formació PAS				X			
Formació externa del PAS				X			
Formació interna del PAS				X			
Execució del pla de formació PAS				X			
Avaluació de la formació del PAS				X			
Avaluació Alumnes (Enquestes)				X			
Avaluació per a trams (MD i CAMD)				X			
Avaluació per a trams (CAMG)				X			
Avaluació per a Renovacions				X			
Acreditacions (Lector, agregat, catedràtic contractat)				X			
Comissió d'Avaluació				X			
Pacte de Dedicació				X			
Gestió correu electrònic i carnet universitari				X			
Gestió i control dels períodes de prova PAS				X			
Fitxatge del PAS				X			
Incapacitat temporal, maternitat i paternitat				X			
Permisos i llicències amb repercussió a l'expedient administratiu				X			
Sol·licitud de llicències i/o permisos retribuïts del PAS				X			
Finalització de contractes del PAS				X			
Jubilacions PAS				X			
Gestió dels recursos materials i serveis (centre)					X		
Gestió dels recursos materials i serveis (URV)					X		
Incidències gestió integral d'edificis					X		
Incidències informàtiques					X		
Seguiment i millora de titulacions						X	
Acreditació de titulacions						X	
Publicació d'informació sobre titulacions							X
Control documental i registres	X	X	X	X	X	X	X
Definició, revisió i millora del SIGQ	X	X	X	X	X	X	X