

FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	30-04-2008
0.1	e, f, g, h, j, k	14-01-2009
0.2	-	22-04-2009
1.0	Antic P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu. Revisió de tot el procés per actualitzar-lo a les directrius actuals. Afecta al format de la fitxa i a tots els apartats del procés, inclòs el nom i codi.	17-03-2015
2.0	Es modifica a la taula de relació de modificacions el nom del procés antic per P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu.	15-04-2016
3.0	Modificació del responsable d'elaboració del procés. Apartat 3 s'afegeix el PR-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat Apartat 5: Modificació del redactat Apartat 6: Modificació de tots els apartats. Apartat 9: Modificació del diagrama de flux. Apartat 11: Augment del nombre de registres. Modificació responsable custòdia i ubicació. S'afegeix la columna de "Publicació". Apartat 12: Ampliació de la documentació de suport. Apartat 13: S'afegeix la normativa relacionada.	09-02-2017
4.0	Apartat 8: S'afegeix l'indicador 1	08-11-2019
5.0	Modificació denominació del SIGQ per SGIQ. Substitució de la figura del responsable d'ensenyament i coordinador/a de màster per coordinador/a de titulació Apartat 3: Es modifica llistat de processos del mateix nivell per incorporar tots aquells que generen informació per al seguiment Apartat 4: Modificació del redactat i incorporació de definicions Apartat 5: Eliminació de l'Informe de seguiment per titulació deixant només el ISC. Apartat 5.1: Concreció dels responsables involucrats en el seguiment i millora de les titulacions. Apartat 5.3.1. Es defineixen com informes sectorials els informes anuals resultants d'algun procés del SGIQ. Apartat 5.3.2. Es defineixen les responsabilitats i funcions en l'elaboració de l'ISC Apartat 5.3.3: S'amplia la informació sobre el pla de millora. Apartat 6: Revisió de les entrades i sortides del procés Apartat 8: s'elimina l'indicador 1 i s'afegeix el 2 Apartat 11: S'eliminen els registres [a] i [b] i s'afegeix el [e] Apartat 12: Incorporació de documentació de suport Apartat 13: Actualització de la normativa relacionada Apartat 14: Actualització dels sistemes d'informació	10-12-2021

FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Codi: PR-FEE-003
Rev.: 5.1
Data: 22-12-2022
Pàg. 2 de 10

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
	Modificació del responsable d'elaboració del procés.	
5.1	S'elimina l'apartat: "Diagrama de flux "	22-12-2022

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-FEE-003 Seguiment i millora de titulacions

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
 - PR-FEE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
 - PR-FEE-004 Modificació de titulacions
 - PR-FEE-005 Suspensió de titulacions
 - PR-FEE-006 Acreditació de titulacions
 - PR-FEE-008 Definició, revisió i millora del SGIQ
 - PR-FEE-009 Desenvolupament de l'ensenyament
 - PR-FEE-010 Gestió de les pràctiques externes
 - PR-FEE-013 Orientació a l'estudiant
 - PR-FEE-015 Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions
 - PR-FEE-019 Gestió del Treball de Fi de Grau
 - PR-FEE-020 Gestió del Treball de Fi de Màster
 - PR-ICENTER-001 Gestió dels estudiants entrants
 - PR-ICENTER-002 Gestió dels estudiants sortints
- Procés o processos inferiors: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és descriure la sistemàtica per realitzar el seguiment intern i periòdic del desenvolupament de les titulacions fent un seguiment del desplegament del pla d'estudis i de la qualitat del programa formatiu, mitjançant una anàlisi dels indicadors de la titulació i la recollida de propostes de millora i monitorització del pla de millora contínua. Tot això d'acord amb els estàndards de qualitat establerts i informant als grups d'interès implicats, dels resultats de l'anàlisi i actualització del pla de millora contínua.

4.1. Definicions

Elaborat per:
Comissió de qualitat

Revisat per:
Responsable del SGIQ

Aprovat per:
Junta de Facultat

FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Coordinador/a de titulació: persona que s'encarrega de l'organització acadèmica de l'ensenyament (grau o màster), de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per al seu desenvolupament i del seguiment de la qualitat docent i del pla de millora de l'ensenyament.

Informe de seguiment de centre: informe que, amb caràcter anual, elabora el centre per al seguiment i millora de les titulacions

Informes sectorials: informes/memòries sobre resultats d'activitats específiques en el desenvolupament dels ensenyaments o sobre processos que integren el Sistema de Garantia Interna de Qualitat (en endavant SGIQ) de la Facultat d'Economia i Empresa (en endavant FEE): Memòria de mobilitat, Memòria de pràctiques externes i borsa de treball, Informe de rendiment acadèmic, Informe del Treball de Fi de Grau/Treball de Fi de Màster, Informe d'avaluació del Pla d'Acció Tutorial, Informe de queixes, suggeriments i felicitacions, Informe sobre l'Enquesta de Percepció de la Docència (estudiants), Informe sobre l'Enquesta de Percepció de la Docència (PDI), Informe sobre l'avaluació de l'activitat docent del professorat.

Quadre de comandament: quadre que recull tots els indicadors dels processos del SGIQ de la FEE, amb la inclusió del seus valors objectius i llindars, a més dels valors vigents i històrics d'aquests indicadors.

Pla de millora: Pla que recull el conjunt de les millores sorgides de l'anàlisi del seguiment de les titulacions, de la revisió dels processos del SGIQ de la FEE, del contracte programa i els informes d'avaluació derivats dels processos d'acreditació externa. El pla de millora s'incorpora com a annex en l'Informe de seguiment de centre (en endavant ISC) de cada curs acadèmic.

4.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés s'aplica a totes les titulacions oficials impartides a la FEE, tant de grau com de màster.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Definició de l'òrgan o persona/es involucrades en el seguiment i millora de les titulacions

El/la responsable de portar a terme el seguiment i millora d'una titulació és el coordinador/a de la titulació (en endavant CT).

El/la responsable de portar a terme el seguiment i millora del conjunt de titulacions de la FEE així com de l'actualització del pla de millora és el/la Responsable del SGIQ (en endavant RSGIQ).

La Comissió de Qualitat de la FEE, presidida pel degà/na, vetlla perquè aquest seguiment i millora es realitzi.

Per dur a terme el seguiment de les titulacions, el/la CT i el/la RSGIQ comptaran amb el suport del Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (en endavant TSQD) i amb la

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

col·laboració dels coordinadors/es de mobilitat, de pràctiques externes, del Pla d'Acció Tutorial (en endavant PAT), del treball de fi de grau/màster (en endavant TFG/TFM), dels directors/es de departament implicats en la docència de les titulacions de la FEE, dels coordinadors/es de les unitats docents, dels coordinadors/es de les assignatures i de tot el professorat de la titulació. Així mateix es comptarà amb el suport del personal de l'Oficina de Suport al Deganat (en endavant OSD), de l'agent multimèdia de la FEE, de la Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus (en endavant SGAC), del Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (en endavant CRAI) i de la consergeria del centre.

El Gabinet de Programació i Qualitat (en endavant GPQ) és el responsable d'informar la FEE de les gestions necessàries per a portar a terme el seguiment de les titulacions, basant-se en els requeriments interns de la URV, els requeriments de les agències de qualitat i les indicacions dels vicerectorats implicats.

5.2. Recollida d'informació i dades per al seguiment

L'anàlisi i millora contínua de les titulacions es realitza a través del seguiment tant dels indicadors de la titulació inclosos en el Quadre de Comandament (en endavant QC) com de les accions de millora incloses en el Pla de Millora (en endavant PM) que s'incorpora com a annex en l'ISC.

Al llarg del curs, el/la TSQD s'encarrega de recopilar i tractar, si és necessari, la informació i dades necessàries per a portar a terme el seguiment de la qualitat de les titulacions del centre. Recollirà dades, en relació a:

- La planificació i coordinació docent
- El perfil dels estudiants de la titulació
- La pertinència de la informació pública
- El sistema de garantia interna de la qualitat
- La satisfacció dels grups d'interès i graduats
- L'adequació i suficiència del professorat
- Els mecanismes de suport que rep el professorat
- Els sistemes de suport a l'aprenentatge i orientació acadèmica
- Infraestructura i serveis
- El desenvolupament de la titulació
- Els resultats d'aprenentatge
- Els suggeriments, queixes i felicitacions

Per a portar a terme aquesta tasca, el/la TSQD compta amb el suport i assessorament del Gabinet del Rector/a i del Gabinet de Programació i Qualitat, principalment. Altres serveis i unitats de la URV que proporcionen dades i indicadors són: CRAI, Servei de Recursos Humans, Servei de Recursos Educatius, I-Center, Servei de Gestió Acadèmica, Institut de Ciències de l'Educació, Servei de Manteniment i Servei de Recursos Informàtics i TIC, entre d'altres.

La URV disposa del Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SÍNIA), que constitueix el sistema d'informació de la Universitat i que posa a disposició del PAS i del PDI, a través de la intranet de la URV, un conjunt d'informes amb dades necessàries per al

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

procés de seguiment de les titulacions i de l'acreditació institucional. La responsabilitat de la gestió de SÍNIA recau en el Gabinet del Rector/a.

El/la TSQD traslladarà el valor dels indicadors dels processos del SGIQ de la FEE al QC.

El/la TSQD facilitarà també, si escau, informació als responsables de l'elaboració dels diferents informes sectorials.

5.3. Anàlisi de les dades i valoració sobre el funcionament de les titulacions

5.3.1. Informes sectorials

Durant el darrer trimestre de cada any s'elaboren els informes sectorials corresponents al curs anterior: Memòria de mobilitat, Memòria de pràctiques externes i borsa de treball, Informe de rendiment acadèmic, Informe del Treball de Fi de Grau/Treball de Fi de Màster, Informe d'avaluació del Pla d'Acció Tutorial, Informe de queixes, suggeriments i felicitacions, Informe sobre l'Enquesta de Percepció de la Docència (estudiants), Informe sobre l'Enquesta de Percepció de la Docència (PDI), Informe sobre l'avaluació de l'activitat docent del professorat.

Tots els informes són de caràcter anual a excepció de l'Enquesta de Percepció de la Docència (professorat), que és biennal.

Els responsables de l'elaboració d'aquests informes analitzen els indicadors i la satisfacció dels agents implicats, fan el seguiment de les propostes de millora en curs i incorporen noves propostes de millora, les quals es traslladaran a la universitat, si correspon.

Les dades i les anàlisis presentades en els informes sectorials passen a formar part, en l'apartat corresponent, de l'ISC.

5.3.2. Informe de seguiment del centre

El/la RSGIQ és responsable màxim de l'elaboració de l'ISC.

El/La CT és responsable d'elaborar la part específica de la seva titulació que es preveu a l'informe fent l'anàlisi de les dades i indicadors, seguiment de les propostes de millora així com formulant-ne de noves, si cal.

L'ISC s'elabora en base a les dades i la informació recollida, en base a les opinions i la mesura de la satisfacció dels agents d'interès (inclosos els recents graduats i els ocupadors), i a l'anàlisi que realitzen els/les CT, els/les responsables de processos i els/les responsables dels informes sectorials.

L'ISC ha de seguir les recomanacions d'AQU i ha de ser:

- Complet, rigorós i concret. Ha d'analitzar i valorar els elements considerats clau per a la realitat que es vol analitzar i millorar.
- Basat en evidències generades al llarg del desplegament de les titulacions.
- Sistemàtic i detallat pel que fa a l'anàlisi de les causes i, per tant, d'allò que és necessari per afrontar les millores.
- Equilibrat, tant en aspectes positius com en aspectes que cal millorar.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- Compartit i validat per la comunitat universitària, per tal d'assegurar-ne la representativitat en l'anàlisi, d'acord amb els procediments establerts en el SGIQ

En la valoració final de l'ISC es realitza l'anàlisi de l'acompliment del pla de millora i la seva contribució a l'assoliment dels objectius de qualitat de la FEE. L'ISC inclou com a annex el QC i el PM. L'ISC constitueix una entrada del procés PR-FEE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de Qualitat.

5.3.3. El Pla de Millora

A partir de l'anàlisi interna realitzada en l'elaboració de l'ISC, cada curs acadèmic es valora i documenta el grau d'implantació de les millores definides el curs anterior. Arrel d'aquesta valoració es poden redefinir, revisar o desestimar les accions proposades. El resultat serà un nou pla de millora que incorporarà, també, les noves propostes sorgides de la detecció de punts febles en el desenvolupament de les titulacions.

El pla de millora inclou la informació següent:

- Estàndard de l'ISC al qual està vinculada la millora
- Objectiu de qualitat al qual contribuirà la millora
- Procedència de la definició de la millora (seguiment de les titulacions, processos d'acreditació externa o pla estratègic de la URV)
- Definició de la proposta
- Accions a portar a terme
- Indicador de seguiment
- Valor objectiu a aconseguir de l'indicador de seguiment
- Termini previst per a la implantació de la millora
- Responsables de dur a terme les accions proposades
- Estat d'implantació de la millora: Assolida/No assolida/En curs/Desestimada
- Per a les propostes de millora ja iniciades: Informació breu sobre les evidències del compliment seguiment
- Per a les noves propostes de millora, indicació de:
 - o si es tracta d'una qüestió a adreçar a la universitat
 - o si implica alguna modificació de les memòries verificades.

Si les propostes de millora impliquen la modificació de la memòria d'un títol, aquestes s'hauran de tractar tal com es defineix al procés PR-FEE-004 Modificació de titulacions. Si s'estima oportú tancar una titulació, se seguirà el procediment del procés PR-FEE-005 Suspensió de titulacions.

L'equip deganal és el responsable de la implantació del pla de millora i comunicarà les actuacions establertes als responsables d'aquestes en els nivells corresponents.

5.4. Millora del procés de seguiment de les titulacions

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

La Comissió de Qualitat revisarà periòdicament el procés del seguiment a la vista dels resultats obtinguts a cada curs acadèmic. Fonamentalment revisarà els aspectes següents:

- Adequació de les dades obtingudes
- Adequació dels indicadors de seguiment
- Adequació del sistema d'informació
- Requeriments de les agències d'avaluació
- Calendaris interns i externs

Si escau, la Comissió de Qualitat traslladarà al vicerectorat competent en matèria de qualitat aquelles millores del procés de caire transversal a la URV o aquelles que afectin al sistema d'informació.

5.5. Rendiment de comptes

L'Informe de Seguiment de Centre es presenta, discuteix i aprova per la Junta de Facultat. Aquest rendiment de comptes queda recollit a l'Acta de la Junta de facultat corresponent.

Una vegada aprovat, la TSQD s'encarrega que es publiqui a l'apartat de qualitat de la web de la FEE, per tal que sigui accessible a tots els agents d'interès.

La TSQD s'encarrega també de que es publiquin els indicadors de les titulacions a la web de la FEE en l'apartat de qualitat.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades
 - Necessitat de revisar el funcionament i resultats de les titulacions del centre.
2. Sortides / serveis que s'ofereixen
 - Millora de les titulacions del centre
3. Usuaris / clients
 - Societat en general
4. Propietari / gestor
 - Comissió de qualitat
5. Agents implicats
 - Coordinador/a de titulació
 - Responsable del SGIQ
 - Comissió de Qualitat

FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent
- Responsables dels processos del SGIQ
- Oficina de Suport al Deganat
- Agent Multimèdia
- Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus
- CRAI
- Consergeria de centre
- Gabinet de Programació i Qualitat
- Gabinet del Rector/a
- Servei de Recursos Humans
- Servei de Recursos Educatius
- I-Center
- SGA
- ICE
- Servei de Manteniment
- SRITIC
- Equip deganal
- Vicerectorat competent en matèria de qualitat
- Junta de Facultat
- Directors/es de departaments implicats en la docència

6. Agents d'interès:

- PDI
- PAS
- Estudiants
- Futurs estudiants
- Ocupadors

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

Mantenir permanentment actualitzats el Pla de Millora i el Quadre de Comandament del centre.

8. INDICADORS

Indicador [1] afegit a la revisió 4.0

Indicador [1] eliminat a la revisió 5.0 i afegit indicador [2]

ID	Nom de l'Indicador
2	Percentatge de propostes de millora aconseguides en el termini previst

FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-003

SEGUIMENT I MILLORA DE TITULACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

9. CALENDARI DEL PROCÉS

El seguiment de les diferents activitats que es porten a terme a cada titulació i dels seus resultats es realitzen de forma contínua, al llarg de cada curs acadèmic.

10. REGISTRES DEL PROCÉS

Registres [c i d] afegits en la revisió 3.0 del procés

Registres [a i b] eliminats i afegit el registre [e] en la revisió 5.0 del procés.

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació	Publicació
c	Informe de seguiment de centre	Secretari/ària de la FEE	Servidor FEE: EqDeganal/ Junta de Facultat	Web FEE + Intranet URV
d	Acta de la Junta de Facultat on s'aprova l'informe de seguiment de Centre	Secretari/ària de la FEE	Servidor FEE: EqDeganal/ Junta de Facultat	Intranet URV
e	Pla de Millora	TSQD	Servidor FEE: EqDeganal/ Qualitat/PR-FEE-003 / 1_REGISTRES_SGI Q	----

11. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

- Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials (AQU).
- Documents de suport per a la realització de l'informe de seguiment de la URV.
- Guia per al seguiment de les titulacions oficials de Grau i de Màster (AQU).
- Recomanacions sobre els informes de seguiment de centre (ISC) (AQU).

12. NORMATIVA RELACIONADA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.



FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-003

**SEGUIMENT I MILLORA DE
TITULACIONS**

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

13.SISTEMES D'INFORMACIÓ

- SÍNIA
- Aplicació de gestió d'enquestes de la URV
- Portal EUC d'AQU.