



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MANUAL DE CALIDAD

FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD

Revisión: 3.0

Fecha: 11/05/2021

Página: 1 de 31

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD



Elaborado por:

Decano Facultad

Revisado por:

Responsable del SIGC

Aprobado por:

Junta de Facultad



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Relación de modificaciones

Histórico de revisiones			
VERSIÓN	FECHA	APARTADO MODIFICADO	AUTOR DE LAS MODIFICACIONES
1.0	20/12/10	Versión Inicial	Grupos de trabajo de la FMCS
2.0	24/09/15	Adecuación del manual a la revisión del modelo interno de garantía de la calidad de la docencia en la URV. Se sustituye el <i>P.1.5-01 Proceso de análisis de los resultados y mejora del programa formativo</i> por el proceso <i>PR-FMCS-003 de seguimiento y mejora de las titulaciones</i> , y se incorporan dos nuevos procesos: <i>PR-FMCS-006 de acreditación de titulaciones</i> , y <i>PR-FMCS-008, de definición, revisión y mejora del SIGC</i> .	Equipo decanal FMCS
3.0	11/05/21	Revisión general de todo el documento. Se modifican todos los apartados.	Equipo decanal FMCS



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

ÍNDICE

1. GENERALIDADES.....	3
1.1 PROPÓSITO DEL MANUAL	3
1.2 REFERENTES	3
2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD.....	4
2.1 DIRECCIÓN POSTAL.....	5
2.2 DIRECCIÓN WEB.....	5
2.3 REGLAMENTO.....	5
3. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.....	6
3.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
3.2 RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	6
4 ESTRUCTURA DEL SIGC	15
4.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES	15
4.2 ENFOQUE HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS	15
4.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	16
4.4 ESTRUCTURA DOCUMENTAL	21
4.5 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	22
4.6 PLANIFICACIÓN DEL SIGC	22
4.7 COMUNICACIÓN	23
4.8 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	23
4.9 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA.....	26
4.10 SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA.....	27
4.11 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	27
ANEXO 1. CORRESPONDENCIA ENTRE LAS DIRECTRICES DEL PROGRAMA AUDIT Y LA DOCUMENTACIÓN DEL SIGC	29



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

1. GENERALIDADES

1.1 Propósito del Manual

El objeto del presente manual de calidad (en adelante manual) es definir las líneas maestras del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (en adelante SIGC, por sus siglas en catalán) de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (en adelante FMCS).

El manual es el documento básico para describir el SIGC de la FMCS y contiene su presentación, la explicación sobre su organización y responsabilidades, y la organización y estructura del SIGC.

Este manual es propiedad de la URV y la información que contiene es de uso y propiedad exclusiva de FMCS. En 2010, AQU Catalunya valoró positivamente el diseño del SIGC de la URV [Certificado núm. 0085/2010] en el que se basa el de centro.

1.2 Referentes

La definición y desarrollo del SIGC tiene en consideración los siguientes referentes:

- La política de calidad de la URV
- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación superior (ESG) (ENQA).
- Real decreto 420/2015, de 29 de mayo, de Creación, Reconocimiento, Autorización y Acreditación de Universidades y Centros Universitarios.
- Resolución 7 de marzo de 2018 de la Secretaría General de Universidades por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales y Modificaciones Posteriores.
- Documentos y directrices del programa AUDIT.
- Marco para la verificación, seguimiento, modificación y acreditación de los títulos oficiales (AQU Catalunya).
- Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (AQU Catalunya).



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD

La FMCS es una institución pública que fue creada en 1977 por la Universidad de Barcelona, como extensión universitaria.

En 1992, el Gobierno catalán decidió la separación de la Universidad de Barcelona en tres universidades independientes y se creó la URV, la universidad pública de la Demarcación de Tarragona.

En sus orígenes se impartía solo la Licenciatura en Medicina. En 1996 se empezó a impartir la Diplomatura en Fisioterapia y en 2002 la Diplomatura en Nutrición Humana y Dietética.

Con la convergencia hacia el espacio europeo de educación superior, en el curso 2009-10 se inició el Grado de Medicina y en el curso 2010-11 los grados de Fisioterapia y Nutrición Humana y Dietética que, con su implantación progresiva, han ido extinguiendo la anterior licenciatura y diplomaturas correspondientes.

La FMCS cuenta con una oferta formativa formada por 3 estudios de grado y 4 de másteres (3 interuniversitarios). De todo ello disfrutaban aproximadamente 1 393 estudiantes.

Actualmente, las enseñanzas que se imparten de la FMCS son las siguientes:

Grados:

- Medicina
- Fisioterapia
- Nutrición Humana y Dietética

Másteres universitarios:

- Envejecimiento y Salud
- Ciencias del Sistema Nervioso: Neurotoxicología, Neuropsicofarmacología, Fisioterapia Neuromusculoesquelética y Neurorehabilitación (interuniversitario)
- Condicionantes Genéticos, Nutricionales y Ambientales del Crecimiento y del Desarrollo (interuniversitario)
- Neurociencias (interuniversitario)

Doctorados:

- Biomedicina
- Neurociencias

La FMCS tiene tres hospitales universitarios que son:

- Hospital Universitario de Sant Joan de Reus
- Hospital Universitario Joan XXIII de Tarragona
- Hospital Psiquiátrico Universitario Institut Pere Mata

También participan en las prácticas como hospitales adscritos y colaboradores:

- Hospital Sant Pau y Santa Tecla de Tarragona



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- Píus Hospital de Valls
- Hospital Verge de la Cinta en Tortosa

2.1 Dirección postal

Calle Sant Llorenç, 21 - 43201 Reus

Los datos de contacto de la Oficina de Apoyo al Decanato (OSD) son: deganatsalut@urv.cat

Teléfono: 977759328

2.2 Dirección web

www.fmcs.urv.cat

Twitter: <https://twitter.com/URVmedicina>

Facebook: <https://m.facebook.com/URVmedicina>

Instagram: <https://www.instagram.com/urvmedicina/>

2.3 Reglamento

La FMCS se rige por el [Reglamento de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud](#) (modificado por el Consejo de Gobierno en fecha 11 de julio de 2019) y por el Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili.

Por todo lo no previsto en el Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili y en el Reglamento, se aplicará la Ley 13/1989, de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Administración de la Generalitat, modificada por la Ley 23 /2002, de 18 de noviembre; la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

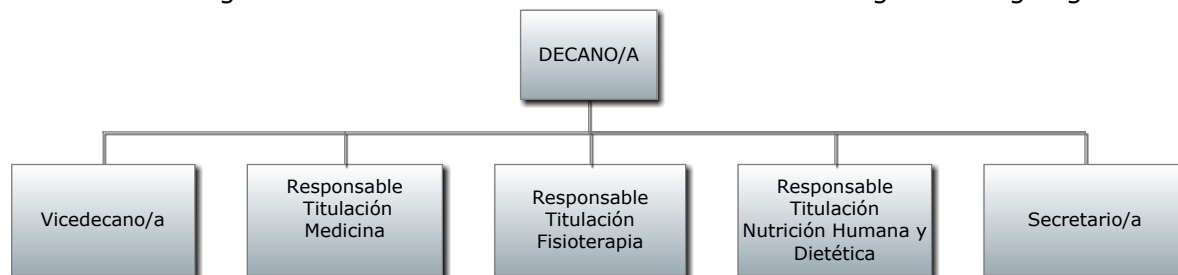


Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

3. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

3.1 Estructura organizativa

La estructura organizativa de la FMCS se describe mediante el siguiente organigrama:



3.2 Responsabilidades y funciones

Estatutariamente, la FMCS se encarga de organizar las enseñanzas y procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a obtener los títulos académicos oficiales de grado y máster y otros títulos adscritos al centro. Sus funciones aparecen detalladas en el artículo 19 del Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili.

El Estatuto de la Universitat Rovira i Virgili define para los centros, los órganos colegiados y unipersonales de gobierno y representación y los órganos consultivos. Otras normativas internas y externas definen a otros órganos y cargos. Asimismo, la FMCS, siguiendo su Reglamento, ha creado comisiones y grupos de trabajo específicos y el decano/a, ha designado a diferentes responsables / coordinadores/as de acuerdo con los procesos del SIGC.

a) Órgano colegiado de gobierno y representación

- **Junta de Facultad** (art. 60 del Estatuto de la URV): es el órgano colegiado de gobierno de la Facultad.

b) Órganos unipersonales de gobierno y representación

- **Decano/a o director/a** (art. 74 del Estatuto de la URV): se encarga de representar al centro; dirigir y coordinar sus funciones y actividades; dirigir la gestión académica, administrativa y presupuestaria, y mantener informada periódicamente a la Junta de Facultad, la cual convoca, preside y ejecuta y hace cumplir sus acuerdos; proponer al Rector el nombramiento o cese del equipo decanal entre el profesorado permanente con dedicación a tiempo completo adscrito; ejercer la dirección funcional del personal de administración y servicios de la Facultad, y todas las demás funciones que le atribuyen los *Estatutos de la URV* y aquellas otras relativas al centro que ni estos ni el reglamento de centro atribuyen a la Junta de Facultad.
- **Vicedecano/a o subdirector/a** (art. 76 del Estatuto de la URV): nombrado por el rector/a a propuesta del decano/a, ejerce las funciones que este/a le encomienda, y asume accidentalmente sus funciones en caso de ausencia.
- **Secretario/a** (art. 77 del Estatuto de la URV): nombrado por el rector/a a propuesta del decano/na, redacta y custodia las actas de la Junta de Facultad, expide los certificados de los acuerdos adoptados y de las certificaciones necesarias en la gestión administrativa del centro.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- **Responsables de titulación** (art. 78 del Estatuto de la URV): nombrados/as por el rector/a, a propuesta del decano/a, entre el profesorado permanente con dedicación a tiempo completo, se encargan, bajo la dirección del decano/a, de la programación académica, la coordinación de los recursos humanos y materiales necesarios para desarrollar las titulaciones, el seguimiento de la calidad y los planes de mejora de estas, así como de la formulación de las propuestas correspondientes.

El conjunto de los órganos unipersonales de gobierno es lo que constituye el **equipo decanal** de la FMCS. El equipo decanal, como máximo responsable de la garantía de la calidad, tiene las siguientes funciones:

- ✓ Verificar la planificación del SIGC de la FMCS, de forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SIGC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las correspondientes guías de verificación y certificación.
- ✓ Recibir y, si procede, coordinar la formulación de los objetivos anuales y realizar el seguimiento de su ejecución.
- ✓ Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✓ Controlar la ejecución de las acciones correctivas o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- ✓ Estudiar la implantación de las propuestas de mejora del SIGC sugeridas por el resto de miembros de la Facultad y elevarlas a la Junta de FMCS, si procede.
- ✓ Decidir la periodicidad y duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que pudieran derivarse de los resultados de las encuestas de satisfacción.

c) Órganos consultivos

- **Consejo de Enseñanza** (art. 92 del Estatuto de la URV): su función es asistir a los responsables de titulación a la hora de cumplir sus funciones.
- **Consejo Asesor** (art. 93 del Estatuto de la URV): su función es asesorar sobre los contenidos y habilidades formativas que el mercado laboral necesita de un titulado en el ámbito propio de los planes de estudios de la FMCS.

d) Otros órganos, cargos y responsables

d.1) La *Normativa de Estudios de Máster de la Universitat Rovira i Virgili* establece como órganos responsables de los másteres universitarios:

- **Coordinador/a de Máster:** ejerce esta función un profesor/a doctor/a a tiempo completo, nombrado por el rector/a a propuesta del decano/a, que se encarga de llevar a cabo la organización académica y velar por la coherencia de la docencia del máster; coordinar los recursos humanos y materiales necesarios; realizar el seguimiento de la calidad y de los planes de mejora del máster, y elaborar la documentación necesaria para los procesos de seguimiento, modificación y acreditación del programa; velar por la publicidad adecuada de la guía docente y los programas de las titulaciones;



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

garantizar la atención adecuada al alumnado, en todos los aspectos académicos; velar por el cumplimiento de los horarios previstos en los aularios predeterminados; colaborar con el resto de coordinadores en los másteres interuniversitarios, según se indique en el convenio, y colaborar en los procesos de captación, admisión y acogida.

- **Comisión Académica de Máster:** sus funciones son asistir al coordinador/a de máster en las tareas de gestión; aprobar la admisión de los estudiantes que acceden al máster; proponer en el centro la resolución de las solicitudes de reconocimiento de créditos; establecer criterios de evaluación y resolver conflictos que puedan surgir; velar por el seguimiento y mejora continua, y otros que le encomiende el coordinador/a.

d.2) El decano/a, de acuerdo con los procesos del SIGC, designará a las personas responsables siguientes:

- **Responsable del SIGC,** cuyas funciones son:
 - ✓ Garantizar la implantación, mantenimiento y revisión periódica del SIGC de la FMCS.
 - ✓ Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SIGC de la FMCS.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del SIGC.
 - ✓ Informar al equipo decanal sobre el desempeño del SIGC y de todos los asuntos relacionados con el SIGC.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el decano/a de la FMCS.
- **Responsable de proceso,** cuyas funciones son:
 - ✓ Velar por la consecución de los objetivos establecidos en cuyo proceso es responsable.
 - ✓ Elaborar, revisar y mantener actualizado el procedimiento que describe el proceso del que es responsable.
 - ✓ Establecer, definir, medir, calcular y mantener actualizados los indicadores necesarios para controlar y realizar el seguimiento del proceso del que es responsable.
 - ✓ Diseñar los formatos o formularios necesarios para el control del proceso.
 - ✓ Establecer las evidencias y registros, y definir la forma de conservación.
 - ✓ Mejorar continuamente el proceso del que es responsable.

Otras figuras de interés de la Facultad son:

- **Coordinador/a de prácticas externas:** se encarga de la gestión de las prácticas externas curriculares de su titulación, cuyas funciones son:
 - ✓ Velar por la calidad de las prácticas externas de los estudiantes de la titulación de la FMCS.
 - ✓ Buscar entidades colaboradoras para la realización de prácticas externas.
 - ✓ Mantener las comunicaciones con las entidades colaboradoras en la realización de prácticas externas.
 - ✓ Planificar la realización de las prácticas curriculares y proponer el calendario.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Revisar las actividades de todas las ofertas de prácticas externas que proponga las entidades colaboradoras.
 - ✓ Asignar a cada estudiante matriculado de prácticas externas curriculares un puesto de prácticas.
 - ✓ Gestionar la documentación necesaria para la realización de las prácticas externas.
 - ✓ Supervisar todo el proceso de prácticas externas.
 - ✓ Cumplimentar y firmar las actas de prácticas externas curriculares.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados y realizar propuestas de mejora.
 - ✓ Informar al equipo decanal de todos los asuntos relacionados con las prácticas externas.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el decano/a de la FMCS.
-
- **Coordinador/a de movilidad:** se encarga de gestionar los programas de movilidad internacional en la FMCS, cuyas funciones son:
 - ✓ Establecer y promocionar relaciones con otras Universidades o instituciones de educación superior.
 - ✓ Coordinar los aspectos académicos de la movilidad de la FMCS.
 - ✓ Realizar la asignación de plazas de movilidad de los estudiantes de la FMCS.
 - ✓ Hacer el seguimiento académico de los estudiantes de movilidad de la FMCS (entrantes y salientes) manteniendo un contacto permanente con los responsables académicos de movilidad de las universidades de origen y destino de los estudiantes de movilidad.
 - ✓ Integrar al estudiante entrante en la FMCS.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados y realizar propuestas de mejora.
 - ✓ Informar al equipo decanal de todos los asuntos relacionados con la movilidad de estudiantes.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el decano/a de la FMCS.
-
- **Coordinador/a del Plan de Acción Tutorial:** se encarga de gestionar la orientación de los estudiantes en su titulación y del desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) de la titulación, cuyas funciones son:
 - ✓ Colaborar en la definición y revisión del PAT de la FMCS junto al resto de coordinadores de PAT del centro.
 - ✓ Preparar y actualizar todo el material relacionado con el PAT junto al resto de coordinadores de PAT del centro.
 - ✓ Coordinar y colaborar con el ICE en las acciones de orientación a los tutores/as académicos.
 - ✓ Autorizar la asignación a cada estudiante matriculado en su titulación de un tutor/a.
 - ✓ Gestionar, coordinar y difundir las acciones incluidas en el PAT.
 - ✓ Coordinar y colaborar con la Oficina del Estudiante en las acciones de orientación profesional destinadas a los estudiantes de la FMCS.
 - ✓ Medir la satisfacción de los agentes de interés.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, realizar propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del PAT.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Informar al equipo decanal de todos los asuntos relacionados con la orientación de los estudiantes de la FMCS.
 - ✓ Coordinar el plan de abandono de la Facultad.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el decano/a de la FMCS
- **Coordinador/a del Trabajo de Fin de Grado (TFG):** se encarga de garantizar el correcto funcionamiento de la organización del TFG, cuyas funciones son:
 - ✓ Coordinar y revisar el proceso del TFG de su titulación.
 - ✓ Preparar y actualizar el material relacionado con el TFG y difundirlo en la web de la FMCS y en el Moodle.
 - ✓ Elaborar la guía docente del TFG de su titulación de grado de la FMCS.
 - ✓ Gestionar la asignación del ámbito y de tutores/as del TFG de los estudiantes.
 - ✓ Establecer el calendario del TFG.
 - ✓ Informar a los estudiantes de todo lo referente a la asignación de ámbito, tutor/a, calendario, horarios de defensa del TFG y cualquier otra información de interés.
 - ✓ Complimentar y firmar las actas del TFG de su titulación.
 - ✓ Medir la satisfacción de los agentes de interés.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, realizar propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del TFG.
 - ✓ Informar al equipo decanal de todos los asuntos relacionados con el TFG.
- **Coordinador/a del Trabajo de Fin de Máster (TFM):** se encarga de garantizar el correcto funcionamiento de la organización del TFM, cuyas funciones son:
 - ✓ Coordinar y revisar el proceso del TFM de su titulación.
 - ✓ Preparar y actualizar el material relacionado con el TFM y difundirlo en la web de la FMCS y en el Moodle.
 - ✓ Elaborar la Guía Docente del TFM de su titulación de máster de la FMCS.
 - ✓ Asignar tema y tutores/as de TFM a los estudiantes.
 - ✓ Informar a los tutores/as de TFM de los estudiantes que se les ha asignado para tutorizar.
 - ✓ Comunicar a los departamentos el nombre de los tutores/as de TFM y el número de créditos asignados a cada tutor/a.
 - ✓ Establecer el calendario del TFM.
 - ✓ Nombrar a los miembros de los tribunales de evaluación de TFM y facilitar la documentación e información necesaria para el desarrollo de su labor.
 - ✓ Informar a los estudiantes de todo lo referente a la asignación de tema, tutor/a, calendario, horarios de defensa del TFM y cualquier otra información de interés.
 - ✓ Complimentar y firmar las actas del TFM de su titulación.
 - ✓ Medir la satisfacción de los agentes de interés.
 - ✓ Recoger y analizar los resultados, realizar propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del TFM.
 - ✓ Informar al equipo decanal de todos los asuntos relacionados con el TFM.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- **Responsable de Igualdad:** se encarga de las cuestiones relacionadas con la igualdad de género en el centro, tanto en la docencia como en la investigación, cuyas funciones son:
 - ✓ Recoger y analizar la información relevante en materia de igualdad del centro, tanto en la investigación como en la docencia.
 - ✓ Promover la formación, la investigación y la docencia en materia de igualdad.
 - ✓ Hacer un informe anual sobre la situación en el seno de la Facultad.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el decano/a de la FMCS.

- **Coordinador/a de Aprendizaje-Servicio (APS) de la FMCS:** se encarga de la coordinación de las actividades de aprendizaje-servicio del centro, cuyas funciones son:
 - ✓ Coordinar e informar a los estudiantes y al PDI sobre las propuestas de APS que se pueden realizar desde el centro.
 - ✓ Hacer un seguimiento de las actividades de APS vinculadas con el centro.
 - ✓ Presentar los datos sobre las actividades de APS al equipo decanal para incluirlos en los informes de seguimiento de las titulaciones.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el decano/a de la FMCS.

- **Coordinador/a de Internacionalización de la FMCS:** se encarga de la coordinación de las acciones de internacionalización del centro, cuyas funciones son:
 - ✓ Revisar, supervisar, adaptar, aplicar y mejorar el Plan de Internacionalización de la FMCS.
 - ✓ Presentar un informe anual sobre la situación en materia de internacionalización en el seno de la Facultad.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el decano/a de la FMCS.

- **Responsable de difusión y comunicación:** se encarga de la coordinación de la difusión y comunicación del centro, cuyas funciones son:
 - ✓ Diseñar, coordinar y supervisar las acciones de difusión, imagen y comunicación del centro, tanto en la docencia como en la investigación, especialmente en labores de captación.
 - ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el decano/a de la FMCS.

d.3) Finalmente, la FMCS ha constituido también diferentes comisiones y grupos de trabajo para llevar a cabo su actividad, desarrollando lo establecido en su reglamento:

Comisión Académica: su función es de asesoramiento.

Comisión de Espacios: su función es velar por una adecuación idónea de las necesidades de los recursos personales y materiales del centro.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Comisión Centro-Departamento: tiene como funciones coordinar las ayudas de las infraestructuras docentes y RAM; velar por la calidad de la docencia de las enseñanzas del centro; optimizar los recursos materiales y humanos; gestionar conjuntamente el POA; protocolizar, planificar, organizar y optimizar los recursos, y planificar y coordinar las propuestas de los planes de estudio de másteres.

Comisión Electoral: sus funciones son organizar y controlar los procesos electorales que afecten al centro y a los departamentos que tengan ubicada la dirección; proclamar los resultados de las elecciones y todas aquellas otras que le pueda asignar el Reglamento Electoral de la URV.

Comisión de Internacionalización de la FMCS: su función es la mejora continua y seguimiento de la aplicación del Plan de Internacionalización de la FMCS.

Comisiones mixtas URV-Hospitales Universitarios: la función principal de estas comisiones es decidir las plazas de profesorado que deben salir vinculadas con los hospitales universitarios, así como la composición de los tribunales. También se ocupan de las relaciones institucionales, el CRAI y el régimen de funcionamiento de las unidades docentes hospitalarias.

Comisión de Calidad: vela por el seguimiento y la evaluación tanto de la implantación del SIGC, como de la mejora continua de su funcionamiento y rendimiento. Informa a la dirección del centro y al resto de comunidad universitaria del centro respecto a la política y los objetivos de calidad. Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a ellos. Supervisa los planes de mejora derivados del seguimiento y evaluación del SIGC, así como implanta las propuestas de mejora. Asume otras funciones que le pueda encomendar el Equipo Decanal.

e) Subunidades de la FMCS

e.1) Oficina de Apoyo al Decanato (OSD, por sus siglas en catalán)

La OSD apoya la gestión del decanato en el ámbito de la programación académica, la gestión presupuestaria, la calidad, la organización y administración de la Facultad, así como las relaciones y la proyección exterior. Sus principales funciones respecto al centro son:

- ✓ Apoyo al equipo decanal y los órganos colegiados de la Facultad.
- ✓ Gestión y difusión del Plan de Ordenación Académica (POA) de las titulaciones adscritas.
- ✓ Elaboración de la Guía Docente y la memoria anual.
- ✓ Gestión de espacios.
- ✓ Gestión del presupuesto y el inventario patrimonial.
- ✓ Apoyo a las acciones de captación y proyección exterior.
- ✓ Apoyo a los actos institucionales organizados por la Facultad.
- ✓ Gestión de becas de colaboración asignadas.
- ✓ Gestión de los procesos electorales, también de los departamentos adscritos, y soporte a los de ámbito general.
- ✓ Apoyo a la gestión de las prácticas externas.
- ✓ Apoyo a la gestión del Plan Estratégico de Calidad de la Facultad.
- ✓ Apoyo a la coordinación de movilidad.
- ✓ Mantenimiento y actualización de la página web.
- ✓ Gestión y elaboración documental de procesos administrativos.
- ✓ Seguimiento de la actividad docente del profesorado.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Atención a los usuarios.

El **Técnico/a de Apoyo a la Calidad Docente** (TSQD, por sus siglas en catalán) de la OSD tiene las siguientes funciones:

- ✓ Apoyo en los procesos de evaluación y acreditación de las enseñanzas adscritas a la Facultad y planes de mejora.
- ✓ Seguimiento de todo el proceso de documentación del desarrollo y evaluación de los distintos programas formativos y especialmente del proceso de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes.
- ✓ Apoyo al equipo decanal en el proceso de garantizar la calidad de las titulaciones de las que son responsables y en el desarrollo de instrumentos de calidad.
- ✓ Desarrollo de estudios para documentar los procesos relacionados con la calidad institucional.
- ✓ Apoyo a la creación, diseño y desarrollo de nuevas titulaciones de grado y máster.
- ✓ Apoyo al desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) en coordinación con la unidad metodológica.
- ✓ Actualización de la información del SIGC en la web del centro.

e.2) Secretaría de Gestión Académica del Campus Bellissens

La Secretaría es la unidad de gestión que circunscribe su ámbito de actuación básicamente a aquellos trámites administrativos que afectan a los expedientes de los estudiantes de la Facultad.

Ofrece información administrativa y académica al alumnado y al profesorado, y apoya a los órganos de gobierno del centro en los temas de su competencia.

- ✓ Organización y ejecución de la matrícula anual, mediante los instrumentos habilitados y de acuerdo con las directrices funcionales de la dirección del centro y del Servicio de Gestión Académica.
- ✓ Custodia y actualización de expedientes de los alumnos del centro y expedición de documentación.
- ✓ Gestión de actas de evaluación docente.
- ✓ Gestión de títulos de grado, máster y doctorado.
- ✓ Punto de atención e información de alumnos, profesorado y público en general.
- ✓ Registro auxiliar de documentos.
- ✓ Digitalización de certificados digitales.
- ✓ Participación y apoyo a las comisiones de centros y al equipo de dirección de centro en aquellas funciones definidas y que sean de su competencia.

e.3) Atención Multimedia de la FMCS

El agente multimedia de la FMCS tiene como principales funciones:

- ✓ Desarrollo, implantación y mantenimiento de aplicaciones de apoyo a la gestión del decanato.
- ✓ Instalación, configuración y mantenimiento de los servidores del centro (*hardware* y *software*).
- ✓ Mantenimiento del equipamiento informático, audiovisual y videoconferencia de las aulas, sala de reuniones del decanato, sala de grados, sala de juntas, Aula Magna, etc.
- ✓ Apoyo a actos que utilicen la infraestructura informática y audiovisual del centro.
- ✓ Apoyo a las actuaciones de mejora de la infraestructura informática y audiovisual del centro.
- ✓ Apoyo a la OSD en la gestión del inventario del equipamiento informático y audiovisual



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- ✓ Resolución de incidencias de las diferentes unidades del centro (secretaría, CRAI, conserjería, OSD...), tanto informáticas como audiovisuales y de telefonía.
- ✓ Participación en actuaciones gestionadas por el servicio de informática (despliegues PREI, apoyo en la implantación de la firma digital, del dominio etc.)

e.4) Conserjería de la FMCS

La conserjería apoya tanto en aspectos relacionados con la organización de la docencia como en el seguimiento y control de los recursos materiales y servicios del centro. Específicamente el coordinador/a de servicios auxiliares se encarga de:

- ✓ Detectar o canalizar incidencias de funcionamiento y mantenimiento.
- ✓ Garantizar el buen funcionamiento y eficiencia en la gestión de incidencias y requerimientos en el ámbito del mantenimiento de instalaciones y edificios de la facultad.
- ✓ Gestionar el estado de conservación y mantenimiento de todos los espacios, infraestructuras y equipamiento del centro.
- ✓ Gestionar las incidencias de seguridad del campus y las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo que realizan en la facultad las empresas externas de mantenimiento, en coordinación con el técnico del Servicio de Recursos Materiales.
- ✓ Gestionar todas las actuaciones que se lleven a cabo dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, en coordinación con la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales.

f) Unidades de apoyo

f.1) Gabinete de Calidad

El Gabinete de Calidad apoya el proceso de implantación y seguimiento del SIGC en la Facultad, aportando la documentación genérica del SIGC, colaborando en su revisión y seguimiento. Y conjuntamente con el Gabinete de Estudios y Análisis de la información aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para el continuo análisis de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en las correspondientes fichas del proceso que configuran este modelo.

Las responsabilidades directas de otras unidades / órganos / figuras de apoyo, consideradas dentro del SIGC, se indican también en las correspondientes fichas de proceso.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4 ESTRUCTURA DEL SIGC

Con la implantación del SIGC la FMCS pretende:

- ✓ Consolidar una cultura de calidad basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.
- ✓ Disponer de mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa.
- ✓ Dotarse de procedimientos que permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo prácticas externas curriculares y movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.
- ✓ Disponer de mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y del personal de apoyo a la docencia se realiza con las garantías adecuadas para que cumplan las funciones que les son propias.
- ✓ Dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las titulaciones.
- ✓ Dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y programas.

En la elaboración del SIGC la FMCS ha tenido en cuenta, al menos, los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad:** la FMCS ha diseñado su SIGC de acuerdo a la legislación universitaria vigente y teniendo en cuenta los criterios para la garantía de la calidad establecidos en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- **Publicidad, transparencia y participación:** la FMCS hace difusión de su SIGC, además de los informes y resultados que se generan, al facilitar su acceso a todos los grupos de interés y hace posible su participación.

4.1 Alcance y exclusiones

El SIGC de la FMCS comprende las actividades de todas sus titulaciones oficiales, tanto de grado como de máster.

Queda fuera del alcance del SIGC los procesos relacionados con la gestión del personal de administración y servicios.

4.2 Enfoque hacia los grupos de interés

Los grupos de interés se definen como el conjunto de colectivos, personas individuales o instituciones directamente relacionadas con el desarrollo y resultados de los programas formativos. Se identifican cinco grandes grupos de interés:

- Los estudiantes.
- El profesorado que imparte docencia en las titulaciones (PDI).
- El personal de administración y servicios (PAS).



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

- Los agentes sociales: empleadores, representantes de los sectores productivos, sindicatos, colegios profesionales e instituciones públicas.
- La sociedad en general.

Finalmente, en cada uno de los procesos definidos en el SIGC se detalla las vías de participación de los principales grupos de interés, cómo se mide su satisfacción y cómo se rinde cuentas.

4.3 Enfoque basado en procesos

La FMCS ha documentado, implantado y mantiene un sistema de gestión de la calidad en el ámbito de la docencia con el fin de asegurar la satisfacción de sus agentes de interés y mejorar continuamente los servicios que ofrece.

A tal fin, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Identificar los procesos que resultan relevantes, en concreto, aquellos que afectan directamente a la calidad: por un lado, la prestación de servicios a los diferentes agentes de interés, y por otro, las actividades clave del servicio.
- Determinar la secuencia y la interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos para asegurar la realización y el control eficaz de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para apoyar la realización y seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento, la medida y el análisis de estos procesos.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para conseguir los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.3.1. Mapa de procesos

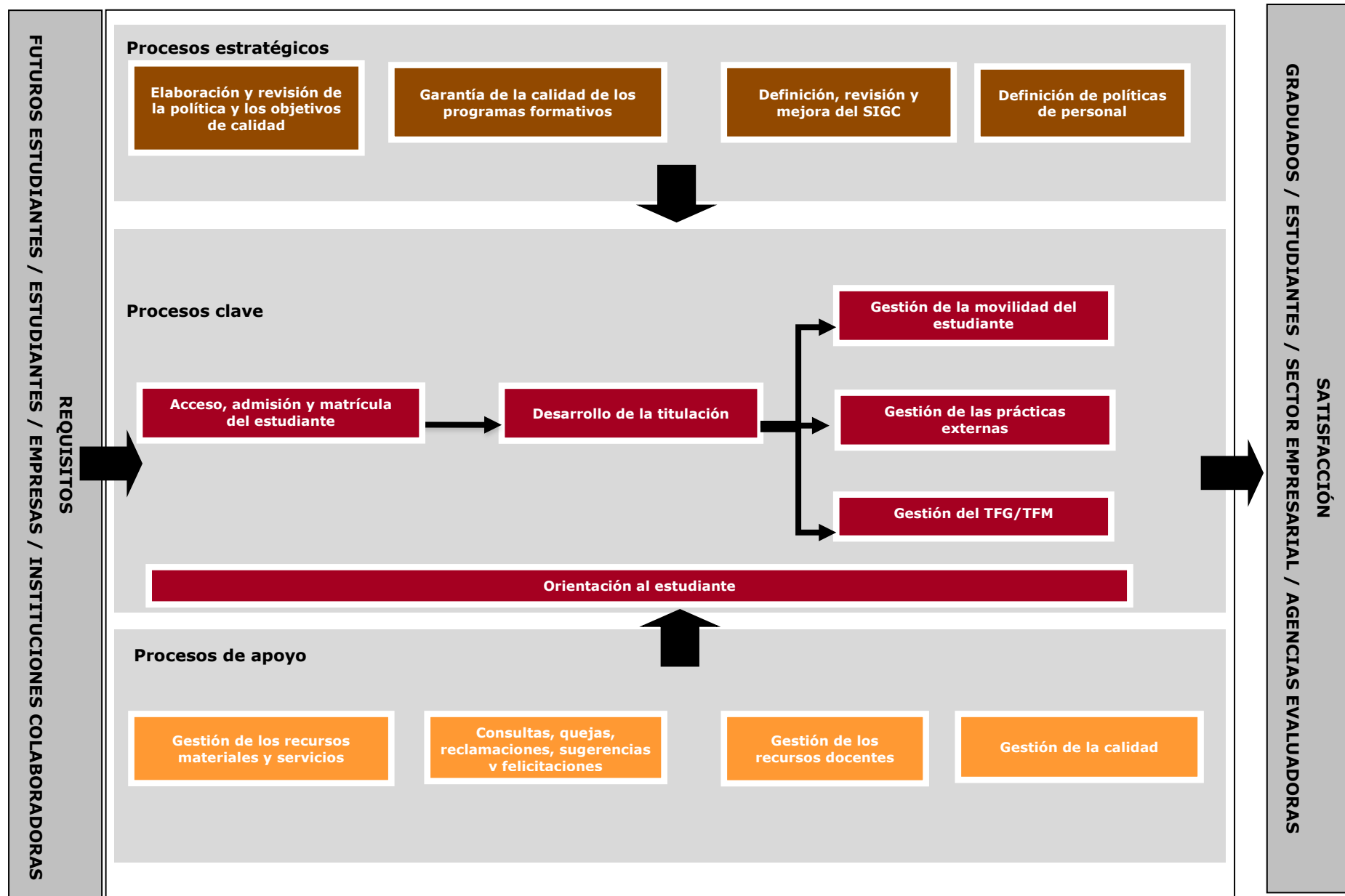
El SIGC se describe en este Manual y se aplica a los procesos representados en el mapa de procesos, que identifica los procesos, en función de su tipología, así como las interacciones entre ellos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	Analizan las necesidades y condicionantes de todos los grupos de interés. Establecen políticas, normas y directivos para el funcionamiento del resto de procesos.
PROCESOS CLAVE	Sirven para conseguir la misión de la FMCS. Son los procesos operativos que impactan directamente en todos los grupos de interés. Son los procesos clave de la docencia y están ligados al flujo de servicios e información.
PROCESOS DE SOPORTE	Provee la organización de todos los recursos materiales o inmateriales necesarios para generar el valor añadido para los grupos de interés.

El mapa de procesos del SIGC de la FMCS está conformado por procesos de los que la FMCS es la propietaria y procesos que son propiedad de otras unidades de la URV.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada





Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Procesos estratégicos	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	PR- FMCS- 001	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
	Garantía de la calidad de los programas formativos	PR- FMCS -002	Planificación de titulaciones
		PR- FMCS- 003	Seguimiento y mejora de titulaciones
		PR- FMCS- 004	Modificación de titulaciones
		PR- FMCS- 005	Suspensión de titulaciones
PR- FMCS- 006		Acreditación de titulaciones	
PR- FMCS- 007		Publicación de información sobre titulaciones	
PR-OAM-001		<i>Aprobación interna de titulaciones</i>	
PR-SREd-001	<i>Concreción e implementación del modelo de docencia no presencial de las titulaciones</i>		
Definición, revisión y mejora del SIGC	PR- FMCS- 008	Definición, revisión y mejora del SIGC	
Definición de políticas de personal	PR-SRH-034	Mantenimiento plantillas y planificación docente	
Procesos clave	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR- FMCS -014	Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en másteres universitarios
		PR- FMCS- 020	Acceso, captación y matriculación de los estudiantes de grados
		PR-ADOC-001	Planificación y organización de la matrícula
		PR-SGA-003	Ejecución de la matrícula
		PR-SGA-001	Difusión de la información a los estudiantes
		PR-ADOC-008	Evaluación de la satisfacción del usuario
	Desarrollo de la enseñanza	PR- FMCS- 009	Desarrollo de la enseñanza
	Gestión de la movilidad del estudiante	PR-ICENTER-001	Gestión de los estudiantes entrantes
		PR-ICENTER-002	Gestión de los estudiantes salientes
	Gestión de las prácticas externas	PR- FMCS- 010	Gestión de las prácticas externas curriculares
	Orientación al estudiante	PR- FMCS -013	Orientación al estudiante
		PR-OUU-001	Orientación profesional
Gestión del TFG/TFM	PR- FMCS -019	Gestión del trabajo fin de grado/máster	
Procesos de apoyo	Gestión de los recursos materiales y servicios	PR-FMCS-017	Gestión de los recursos materiales y servicios (FMCS)
		PR-FMCS-018	Gestión de los recursos materiales y servicios (URV)
		PR-SRM-001	Incidencias gestión integral de edificios
		PR-SRI-001	Incidencias informáticas
	Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	PR-FMCS-015	Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
	Gestión de la calidad	PR-FMCS-016	Control documental y registros
PR-FMCS-021		Gestión de los recursos docentes	



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

	Gestión de los recursos docentes	<i>Selección, contratación y acogida del PDI</i>	
		PR-SRH-035	Convocatoria de oferta pública de PDI
		PR-SRH-036	Proceso selectivo
		PR-SRH-038	Nombramiento de funcionarios
		PR-SRH-039	Contratación de PDI laboral
		PR-SRH-040	Modificación de contratación de PDI laboral
		PR-GJ-001	Recurso administrativo
		PR-SRH-007	Gestión del carnet de la URV
		PR-SRH-071	Permiso de trabajo y residencia
		<i>Gestión de la seguridad social</i>	
		PR-SRH-010	Incapacidad temporal
		PR-SRH-046	Pluriempleo
		PR-SRH-081	Afiliación a la Seguridad social
		PR-SRH-082	Cotización
		PR-SRH-083	Maternidad y paternidad
		PR-SRH-084	Deducciones por incapacidad temporal
		<i>Gestión de la formación del PDI</i>	
		PR-ICE-001	Formación del PDI
		<i>Gestión de la Salud</i>	
		PR-SRH-086	Accidentes de trabajo
		<i>Evaluación y Promoción PDI</i>	
		PR-SRH-055	Encuestas de satisfacción del alumnado
		PR-SRH-056	Evaluación PDI tramos de docencia
		PR-SRH-057	Evaluación PDI tramos de investigación
		PR-SRH-058	Evaluación PDI tramos de gestión
		PR-SRH-059	Evaluación para la renovación del profesorado lector
		PR-SRH-060	Acreditaciones PDI
		PR-SRH-061	Promoción PDI
		PR-SRH-062	Comisión evaluación colectivo docente e investigador
		PR-SRH-064	Gestión profesorado distinguido o emérito
		PR-SRH-072	Investigador activo, evaluación (SRH)
		PR-SRH-075	Pacto de dedicación
		PR-GJ-001	Recurso administrativo
		<i>Gestión de nóminas</i>	
		PR-SRH-076	Nómina
		PR-SRH-077	Anticipo
		PR-SRH-078	Retenciones judiciales
		PR-SRH-079	Cálculo y consolidación IRPF
		PR-SRH-089	Gestión URV solidaria
		PR-SRH-111	Pago y justificación IRPF
		PR-SRH-112	Rectificaciones IRPF
		<i>Gestión del Plan de Pensiones</i>	
		PR-SRH-087	Gestión del plan de pensiones
		<i>Difusión</i>	
		PR-SRH-097	Difusión interna



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

	<i>Vida laboral PDI</i>	
	PR-SRH-042	Plan de Jubilaciones
	PR-SRH-043	Resolución de compatibilidad
	PR-SRH-044	Reconocimiento de servicios previos
	PR-SRH-045	Permisos, periodos sabáticos y situaciones administrativas del PDI
	PR-SRH-047	Trienios
	PR-SRH-048	Ceses
	PR-SRH-049	Plan de jubilaciones
	PR-SRH-050	Cargos y dimensión de cargos de posgrado
	PR-SRH-051	Encargos de Rector / prestaciones de servicios (ER / PS)
	PR-SRH-052	Certificaciones
	PR-SRH-053	Transformación de plazas de TEU a TU y COLP a AGREG
	PR-SRH-054	Comisiones de servicio
	PR-SRH-063	Investigador activo, Gestión económica
	PR-SRH-066	<i>Venia docendi</i>
	PR-GJ-001	Recurso administrativo



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.4 Estructura documental

4.4.1. Documentación del SIGC

Los documentos que forman el SIGC son:

- La Política de Calidad
- El Manual de Calidad
- Las fichas de los procesos. Cada ficha de proceso contiene la información y descripción básica de los diferentes aspectos y elementos del proceso, incluyendo, en su caso, su diagrama de flujo y los anexos correspondientes a documentación adicional que se utiliza durante el desarrollo (formularios, registros, modelos de encuestas, etc.).
- Las instrucciones de trabajo, que describen de forma detallada una actividad.
- Otros documentos que garantizan una planificación eficaz y un desarrollo y control de los procesos, como las normativas.

El proceso PR-FMCS-016 «Control documental y registros» describe, entre otros, las actividades para elaborar, revisar, aprobar, controlar y distribuir los documentos del SIGC, ya sean de origen interno o externo.

En la ficha de proceso se especifica su propietario. Asimismo, el código del proceso contiene el acrónimo de la unidad propietaria.

Es en la «IT-GQ-003-Compartir documentos con otros SGQ» donde se especifica las acciones a seguir para enlazar los procesos propiedad de otras unidades. Los documentos a compartir están ubicados en un espacio de trabajo común en red URV.

Con el fin de asegurar la accesibilidad de la documentación del SIGC a todos los agentes de interés y garantizar el acceso a la versión actualizada, esta está disponible en la web de la FMCS dentro del apartado de Calidad (<http://www.fmcs.urv.cat/ca/qualitat/>).

4.4.2. Control de los registros

Los registros son la evidencia objetiva de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos.

El proceso PR-FMCS-016 «Control documental y registros» describe las actividades para el control, conservación y eliminación de los registros del SIGC.

Con el fin de recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte físico, en cada ficha del proceso se detalla su ubicación exacta. En caso de que deba publicarse, también se hace constar en la ficha del proceso.

Con el fin de recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte electrónico, la URV pone a disposición de la FMCS un servidor común que permite almacenar y compartir documentación. El acceso a las diferentes carpetas de este servidor común está restringido de forma que solamente el personal autorizado puede acceder a él y los usuarios se comprometen a utilizar ese servidor común cuando se gestionan datos de interés general de la FMCS.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Para reducir el riesgo de pérdida de información se realiza una copia de seguridad de los documentos de este servidor común.

La URV y la FMCS ponen a disposición del personal diferentes aplicaciones que permiten la realización de consultas, transacciones y explotación de datos relativos a los distintos ámbitos que se desarrollan en la Universidad.

4.5 Compromiso de la dirección

4.5.1. Compromiso de la dirección de la URV

El equipo rectoral de la Universidad apoya firmemente la implantación y desarrollo de los SIGC en los centros docentes, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones, facilitan su proceso de acreditación y coloca en la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

4.5.2. Compromiso de la dirección de la FMCS

El equipo decanal de la FMCS, y en particular su decano/a como principal responsable, se compromete a impulsar la aplicación y el desarrollo de todas las actividades relativas al SIGC de la FMCS, velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos y liderar la FMCS con el objetivo prioritario de prestar servicios que satisfagan las necesidades de los agentes de interés.

Los compromisos del decano/a en relación con el SIGC son:

- ✓ Potenciar la sensibilización de todo el PDI y PAS para conseguir aumentar la satisfacción de los agentes de interés, promoviendo la mejora continua.
- ✓ Hacer difusión de la política de calidad y de los objetivos de calidad, potenciando que los trabajadores participen directamente en su definición y consecución.
- ✓ Revisar el SIGC periódicamente para evaluar su coherencia, las mejoras introducidas desde la última revisión, las incidencias detectadas y la resolución que se ha dado.
- ✓ Garantizar que se establezcan, implantan y mantengan los procesos necesarios del SIGC.
- ✓ Designar a una persona responsable del SIGC.

4.6 Planificación del SIGC

4.6.1. Política de Calidad

La FMCS quiere convertirse en un centro de referencia en nuestro territorio mediante la innovación docente, la excelencia en la investigación y la integración entre docencia e investigación. Al mismo tiempo también quiere ser una institución con proyección internacional, con fuertes relaciones de colaboración con otras instituciones, universidades, especialmente dentro del Espacio Europeo de Educación Superior y, finalmente, también quiere convertirse en un referente capaz de devolver a la sociedad aquello que ha recibido.

La Política de Calidad resume la misión, visión, objetivos y compromisos generales de la FMCS. El equipo decanal de la FMCS define la política de calidad y vela, de forma continua, por su mantenimiento y adecuación. Su política de calidad se difunde en toda la organización, para garantizar que se comunique y se entienda en todos los niveles de la organización.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

El proceso PR-FMCS-001 «Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad» describe la sistemática para establecer y revisar la política de calidad.

4.6.2. Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización, determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para conseguirlos.

El equipo decanal de la FMCS asegura y está plenamente implicado en la determinación, planificación, evaluación, revisión y difusión de los objetivos de calidad.

El proceso PR-FMCS-001 «Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad» describe la sistemática para establecer y revisar los objetivos de calidad.

4.6.3. Definición, revisión y mejora del SIGC

Se ha definido el proceso PR-FMCS-008 «Definición, revisión y mejora del SIGC», cuyo objetivo es establecer la sistemática para la definición, seguimiento y mejora del SIGC. El proceso asegura la continua adecuación y eficacia del SIGC y permite evaluar las oportunidades de mejora y necesidad de realizar cambios en el sistema, incluidos la política de calidad y los objetivos de calidad.

4.7 Comunicación

La FMCS dispone de varios canales de comunicación (web, correo electrónico, Facebook, teléfono, buzón de sugerencias, visitas presenciales), con los siguientes objetivos:

- ✓ Ofrecer información
- ✓ Atender y resolver consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Teléfono	977 759 328
Página web	http://www.fmcs.urv.cat/ca/
Correo electrónico	deganatsalut@urv.cat
Correo postal	Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud C/ Sant Llorenç n.21 43201 Reus
Buzón de sugerencias	http://www.fmcs.urv.cat/ca/qualitat/
Facebook	https://m.facebook.com/URVmedicina

La comunicación interna se lleva a cabo a través de:

- **Reuniones de seguimiento**
- **Comunicados a través de correo electrónico**

4.8 Gestión de los recursos

El equipo decanal de la FMCS debe determinar los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el SIGC y aumentar la satisfacción de los usuarios.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.8.1. Recursos humanos

El equipo decanal de la FMCS se asegura que todas las personas que integran la FMCS y que participan activamente en tareas que afectan a la calidad del servicio sean competentes sumando, en la base de la educación que han recibido, la formación, las habilidades prácticas y la experiencia profesional.

Los colectivos que integran el personal de la FMCS son:

- Personal docente e investigador (PDI). El PDI se acoge a dos regímenes jurídicos, dependiendo del conjunto de leyes y normas a las que está sometido, y que viene determinado por la naturaleza de su contratación. El PDI funcionario se rige por las normas autonómicas y estatales que desarrollan la legislación general que regula la función pública. El PDI laboral se rige por la legislación laboral de carácter general y por el convenio colectivo del personal docente e investigador laboral de las universidades públicas catalanas.
- Personal de administración y servicios (PAS). El PAS se acoge a dos regímenes jurídicos, dependiendo del conjunto de leyes y normas a las que está sometido, y que viene determinado por la naturaleza de su contratación. El PAS funcionario se rige por las normas autonómicas y estatales que desarrollan la legislación general que regula la función pública. El PAS laboral se rige por la legislación laboral de carácter general y por el convenio colectivo del personal laboral de las universidades públicas catalanas. Para ambos colectivos se dispone de un Manual de estructura organizativa del PAS, aprobado en Consejo de Gobierno, una herramienta de gestión organizativa del PAS que integra un conjunto de instrumentos técnicos y organizativos que facilitan y orientan la gestión y planificación de los recursos humanos de la Universidad.

Para todos los servicios y unidades de la URV, se han establecido una serie de procesos, que abarcan la captación y selección del personal; la gestión de los recursos humanos y su evaluación, promoción y reconocimiento. Estos procesos, que forman parte del SIGC de la FMCS, se controlan, revisan y mantienen desde el Servicio de Recursos Humanos, en adelante SRH.

4.8.2. Formación

Con el fin de capacitar al personal e incrementar sus competencias genéricas y básicas, así como para obtener la implicación del personal hacia la mejora de la calidad, la URV establece anualmente un Plan de Formación, de acuerdo con las necesidades, donde se establece la forma en que la FMCS dota a su personal de la formación necesaria para desarrollar las funciones relacionadas con la calidad del servicio. Este Plan de formación se revisa y evalúa para verificar la eficacia de las acciones formativas según los correspondientes procesos de planificación y seguimiento de la formación. Todas estas acciones quedan descritas en diversos procesos, aplicables para todos los servicios y unidades de la URV y se controlan, revisan y mantienen desde el SRH, en el caso del PAS, y desde el Instituto de Ciencias del Educación, en el caso del PDI.

4.8.3. Ambiente de trabajo

El equipo decanal de la FMCS es responsable de determinar y favorecer el ambiente de trabajo necesario para prestar un servicio que satisfaga los requisitos y necesidades de estudiantes y personal. Velará, también, por que el espacio físico de desarrollo de la



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

actividad sea adecuado tanto en su capacidad como en el estado de las instalaciones, del equipamiento docente y la limpieza.

Forman parte del ambiente de trabajo, los siguientes aspectos:

- ✓ La prevención de riesgos laborales
- ✓ La salud de los trabajadores

Ambos aspectos se gestionan desde la Oficina de Prevención de la URV, tomando como documento marco el Manual de Gestión de la Prevención de Riesgos de la URV.

4.8.4 Gestión de recursos materiales (infraestructuras y servicios)

El Servicio de Recursos Materiales de la URV, en adelante SRM, es la unidad responsable de las infraestructuras (edificios y campus) y de los servicios generales contratados por la URV. Así pues, por un lado, gestiona la construcción o remodelación de los edificios e instalaciones generales de la URV y, por otro, se encarga de los pliegos de las licitaciones y de hacer el control y seguimiento de los servicios una vez licitados. Sus principales servicios generales son: suministros (agua, electricidad y gas), mantenimiento de instalaciones, limpieza, vigilancia, sistemas de seguridad, jardinería, mantenimiento de obra civil, aparatos elevadores y control de plagas.

Para llevar a cabo esta tarea, el SRM establece un responsable para cada servicio licitado, y que tiene una visión global de los servicios en el conjunto de la URV y un responsable para cada campus / edificio como interlocutor del SRM para todos los servicios contratados a niveles local y para atender a las especificidades de cada edificio / campus y sus usuarios. Cada conjunto sea de infraestructuras o servicios tiene su sistema de gestión de incidencias, que abarca todas las posibles incidencias.

El decano/a del centro vela por el mantenimiento de sus infraestructuras y gestiona las incidencias que se producen.

Las incidencias relacionadas con el edificio y las instalaciones se tramitan según lo descrito en el proceso PR-SRM-001 «Incidencias gestión integral de edificios».

La infraestructura informática y de comunicaciones agrupa a todos los elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información en el marco de la URV. Las TIC incluyen los siguientes elementos:

- a) Medios que la Universidad pone al servicio de los usuarios y que pueden ser utilizados a través del *hardware* propiedad de la URV o bien mediante acceso remoto: correo electrónico, plataforma Moodle, u otros servicios de red a los que se puede acceder desde el catálogo de servicios de la URV y desde el apartado de la intranet «Servicios de red».
- b) Terminales informáticos y otros elementos de *hardware* de titularidad de la Universidad que permitan acceder a cualquiera de los servicios virtuales enumerados en el apartado anterior o en Internet. Se incluyen tanto los terminales informáticos de uso público (salas de informática, biblioteca, etc.), como los terminales de uso privativo asignados al personal de la URV (PDI y PAS), así como los mecanismos que permitan el acceso a la red ofrecidos por la URV, tanto a través de redes alámbricas como inalámbrica, aunque se acceda a estas mediante aparatos que no sean de titularidad de la URV.

El Servicio de Recursos Informáticos y TIC (SRITIC) tiene la misión de gestionar los sistemas de información, la infraestructura y los servicios de comunicaciones de la URV, dar apoyo



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

técnico para desarrollar aplicaciones y optimizar la inversión en tecnología, administrando de manera adecuada los riesgos y las oportunidades asociadas a las TIC. Es la unidad que atiende a las necesidades que tiene la URV en la utilización de las tecnologías de la información. Así, diseña y mantiene toda la infraestructura de comunicaciones, protegiéndola ante cualquier peligro informático, coordina todo lo referente al correo electrónico y ejecuta programas como la *Xarxa Oberta* y el acceso remoto a los recursos electrónicos, que facilitan el trabajo virtual.

La Normativa de Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de la URV regula las condiciones de uso de las TIC que la URV pone a disposición de su personal.

La URV dispone del Programa de renovación de equipamiento informático (PREI) que contempla la renovación de los equipos cada cuatro años. Durante el periodo de garantía de estos equipamientos, el mantenimiento, tanto correctivo, evolutivo como preventivo, se realiza mediante el Centro de Atención de Usuarios, también llamado CAU, que depende del SRITIC.

En relación con el *software* que se emplea para el normal desarrollo de las funciones administrativas, docentes e investigadoras, y para asegurar su buen funcionamiento, se tiene contratado el servicio para el mantenimiento, actualizaciones de versiones y derecho de uso de licencia, así como el soporte y mantenimiento de *software*.

Las posibles incidencias del ámbito informático se tramitan según lo descrito en el proceso PR-SRITIC-001 «Incidencias informáticas».

4.8.5. Adquisición de bienes y servicios

La Universitat Rovira i Virgili, y por extensión la FMCS adquiere bienes y servicios siguiendo lo que se establece en la normativa vigente de contratación pública.

Los procedimientos de compra a seguir según la cuantía y relación de proveedores homologados de la URV se encuentran en la intranet, en los apartados:

«Oficina de Contratación»

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

«Compras»

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

La Facultad realiza el seguimiento de las incidencias con los proveedores de acuerdo con el proceso PR-FMCS-017 «Gestión de los recursos materiales y servicios (FMCS)» y el proceso PR-FMCS-018 «Gestión de los recursos materiales y servicios (URV)», y se evalúan los resultados en el proceso PR-FMCS-03 «Seguimiento y mejora de titulaciones».

4.9 Desarrollo de la enseñanza

La FMCS dispone de procesos para el desarrollo de sus titulaciones, incluyendo las prácticas externas, la movilidad, el Trabajo de Fin de Grado y de Máster, y la orientación al estudiante, que tienen como finalidad esencial el aprendizaje de cada estudiante.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

La FMCS también dispone de mecanismos para revisar e informar sobre las regulaciones y acuerdos que afectan a los estudiantes: reglamento, normativas, normas de uso de las instalaciones, calendarios académicos, horarios, etc.

4.10 Seguimiento y mejora continua

La FMCS planifica e implanta actividades de seguimiento y medida para asegurar la eficacia del SIGC y su continua mejora.

La FMCS garantiza que se midan, analicen y utilicen los resultados del seguimiento de las titulaciones y del SIGC para la toma de decisiones y la mejora continua de la calidad de la enseñanza.

Con este objetivo se establece un sistema de indicadores que constituyen una herramienta y una fuente de información para el seguimiento, revisión, mejora continua y rendición de cuentas de las titulaciones de la FMCS y su SIGC.

El sistema de indicadores está soportado por un sistema informático, el Sistema Integrado de Información y Análisis (SINIA) de la URV, que permite explotar los datos de forma agregada y detallada, detectando las variaciones de tendencias, obteniendo unos resultados coherentes, consistentes y comparables entre varios períodos de tiempo.

La FMCS ha tenido siempre en consideración la opinión de todos los agentes de interés y la mejora continua como base de su funcionamiento diario. Por esta razón, periódicamente, se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los agentes de interés en cuanto al cumplimiento de sus requisitos, mediante la evaluación de los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo. La gestión de las quejas, sugerencias o felicitaciones queda definida en el proceso PR-FMCS-015 «Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones».

4.11 Información pública y rendición de cuentas

En cada uno de los procesos definidos en el SIGC se especifica cómo se hace pública la información y cómo se realiza el rendimiento de cuentas.

La rendición de cuentas interna en la URV se realiza presentando los informes o resultados de cada uno de los procesos que conforman el SIGC, a los siguientes órganos de gobierno y representación:

1. Junta de Facultad
2. Consejo de Gobierno y sus comisiones delegadas
3. Claustro de la Universidad
4. Consejo Social

En todas ellas hay representación de profesores, estudiantes y PAS, que reciben información y tienen la capacidad de solicitar explicaciones detalladas, y discutir y rebatir las argumentaciones presentadas y proponer alternativas.

La FMCS publica los informes de seguimiento de titulaciones y los principales indicadores de seguimiento en el apartado de Calidad de su página web. Así, la información está disponible para todos los agentes implicados, tanto internos como externos en la Universidad, y para el público en general.



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

MANUAL DE CALIDAD

FACULTAD DE MEDICINA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

Revisión: 3.0

Fecha: 11/05/2021

Página: 28 de 31

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Para la rendición de cuentas externa, la FMCS facilita el acceso a la información a través del apartado Calidad en la web. En este espacio se puede encontrar: la Política de Calidad, el Manual de Calidad, los procesos que integran el SIGC, las memorias verificadas de las titulaciones, los informes de seguimiento de las titulaciones y del centro, los informes de rendimiento académico, los indicadores de seguimiento de las enseñanzas que se imparten, las memorias de Prácticas Externas y Bolsa de Trabajo, de movilidad de los estudiantes, y encuestas de satisfacción, entre otras.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Anexo 1. Correspondencia entre las directrices del programa AUDIT¹ y la documentación del SIGC

Procesos	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6	Directriz 7
Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad		X						
Planificación de titulaciones			X					
Aprobación interna de titulaciones			X					
Concreción e implementación del modelo de docencia no presencial de las titulaciones			X					
Seguimiento y mejora de titulaciones			X	X			X	
Modificación de titulaciones			X					
Suspensión de titulaciones			X					
Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de los estudiantes de grados				X				
Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en másteres universitarios				X				
Ejecución de la matrícula				X				
Planificación y organización de la matrícula				X				
Difusión de la información a los estudiantes				X				
Evaluación de la satisfacción del usuario				X				
Orientación al estudiante				X				
Orientación profesional				X				
Gestión del trabajo de fin de grado / de fin de máster				X				
Desarrollo de la enseñanza				X				
Gestión de los estudiantes entrantes				X				
Gestión de los estudiantes salientes				X				
Gestión de las prácticas externas curriculares				X				
Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones				X				

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

**MANUAL DE CALIDAD**FACULTAD DE MEDICINA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

Revisión: 3.0

Fecha: 11/05/2021

Página: 30 de 31

Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Procesos	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6	Directriz 7
Mantenimiento plantillas y planificación docente					X			
Gestión de recursos docentes					X			
Selección, contratación y acogida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Evaluación y promoción PDI					X			
Gestión de nóminas					X			
Gestión de la Seguridad Social					X			
Gestión de la salud					X			
Gestión del Plan de Pensiones					X			
Difusión					X			
Gestión de la formación del PDI					X			
Gestión de los recursos materiales y servicios (FMCS)						X		
Gestión de los recursos materiales y servicios (URV)						X		
Incidencias gestión integral de edificios						X		
Incidencias informáticas						X		
Acreditación de titulaciones							X	
Publicación de información sobre titulaciones								X
Control documental y registros	X							
Definición, revisión y mejora del SIGC	X							

Directriz 0. Aspectos generales del SIGC**Directriz 1.** Política y Objetivos de Calidad**Directriz 2.** Diseño de la oferta formativa**Directriz 3.** Desarrollo de la titulación**Directriz 4.** Personal académico y de apoyo a la docencia**Directriz 5.** Servicios y recursos materiales**Directriz 6.** Resultados de la formación**Directriz 7.** Información pública