


Manual de **Directrices**


Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés-URL

- Preámbulo (PA-FACU-D0)
- Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad (PA-FACU-D1)
- Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad (PA-FACU-D2)
- Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados para favorecer el aprendizaje del estudiante (PA-FACU-D3)
- Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios (PA-FACU-D4)
- Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios (PA-FACU-D5)
- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos (PA-FACU-D6)
- Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos (PA-FACU-D7)

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 1 de 22

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	La FACULTAD de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés	3
3.	El PROGRAMA AUDIT en la FACULTAD de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés	6
3.1.	Etapas para el diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad	7
3.2.	Planificación y desarrollo del Programa Audit de la Facultad	8
3.3.	Equipos implicados en el diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad	9
3.4.	Política de Calidad de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés	13
3.5.	Objetivos de Calidad de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés	14
4.	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD	14
4.1.	Requisitos generales	14
4.2.	Requisitos de la documentación	18
4.2.1.	Generalidades	18
4.2.2.	-La Directriz 0: Preámbulo	19
4.2.3.	- Control de la documentación del SGIQ y comunicación interna	20
4.2.4.	Control de los Registros de Calidad	20
5.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	20
6.	LA ACCIÓN FORMATIVA en la FACULTAD: PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO, REVISIÓN y MEJORA	21
7.	ANNEXOS	21


Elaborado por: Secretario académico	Revisado por: Equipo directivo de la Facultad Coordinador de Calidad FPT	Aprobado por: Decano Director General FPT
Fecha	Fecha	Fecha

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 2 de 22

1. INTRODUCCIÓN

La Fundación Pere Tarrés (FPT) nace, como tal, en 1985, aunque es heredera de una tarea y unas entidades que se remontan más allá de 40 años. Esta Fundación ha ido desarrollándose, conforme crecía y se diversificaba su actividad, hacia una estructura más o menos descentralizada por secciones:

- Servicio de Colonias de Vacaciones: en la tarea educativa de la FPT, el Servicio de Colonias de Vacaciones (SCV) es la sección que presta servicios educativos, de intervención social y logísticos al público en general y específicamente a todo tipo de entidades: escuelas, centros de tiempo libre, grupos scouts, movimientos juveniles, grupos culturales y educativos. Las administraciones y diversas empresas también confían en la experiencia de acción social y educativa de la Fundación para gestionar proyectos para niños, jóvenes y adultos.
- Instituto de Formación (IF) es una sección de la FPT no lucrativa creada por la Archidiócesis de Barcelona fundada en 1960 como centro de formación especializado en la educación social, en el tiempo libre y la animación sociocultural, la gestión asociativa y la educación ambiental. Sección docente reconocida por el Ministerio de Cultura y homologada y autorizada por la Secretaría General de Juventud y del Instituto Catalán del Voluntariado (INCAVOL) de la Generalitat de Catalunya.
En el año 1992, reconociendo el bagaje y trayectoria de especialización en la animación sociocultural, se crea la Sección de Educación Social en la Facultad de Psicología y Pedagogía Blanquerna de la Universitat Ramon Llull con la finalidad de impartir la Diplomatura Universitaria en Educación social, la gestión y la docencia de la que queda confiada a la Fundación Pere Tarrés. Seis años más tarde, en febrero de 1998 se crea la Escuela Universitaria de Educación Social Pere Tarrés. La creación de la EUTSES como centro de la Universidad Ramon Llull es un reconocimiento de los propios estudiantes, de toda la comunidad universitaria y de la misma URL en estos 6 años de intensa labor docente en las 4 promociones de educadores y educadoras sociales que va absorbiendo el mercado de trabajo.
- Movimiento de Centros de Esplais Cristianes (MCEC): es la federación de centros de educación en el tiempo libre de la Archidiócesis de Barcelona. Forma parte de la Fundación Pere Tarrés y es miembro de la Coordinación Catalana de Colonias, Casales y Clubs de Esplai. Con más de 40 años de experiencia, agrupa actualmente a 200 centros que acogen 17.000 niños, adolescentes y jóvenes gracias a la labor educativa y voluntaria de 4.000 monitores y monitoras.
- Facultad de Educación y Social Trabajo Social: este centro imparte los estudios de Educación Social desde el año 1992, siendo la primera Escuela Universitaria en Educación Social en Cataluña. En 1998 se inicia un proyecto de colaboración con la Escuela Universitaria de Trabajo Social (ICESB) que acaba culminando en el proceso de fusión de ambas entidades. La Facultad es uno de los centros universitarios miembros de la Universidad Ramon Llull que tiene una oferta formativa de títulos oficiales de diplomaturas, grados y máster, y de títulos propios de postgrado y másters. Este centro universitario participa en diversos programas de movilidad que facilitan a

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 3 de 22

los estudiantes la realización de prácticas y de asignaturas en varios países de la Unión Europea.

La sede de la Fundación Pere Tarrés se encuentra en la calle Numancia, 149 de Barcelona.

En el Ideario de la FPT se define la institución como una organización eminentemente educativa y orientada al servicio a las personas que planifica su actividad a partir de unos principios y valores que definen su talante y estilo de trabajo. Este estilo de trabajo se concreta en una voluntad de servicio y en unas actitudes para unas interrelaciones positivas y enriquecedoras.


La voluntad de servicio se define por un conjunto de rasgos que aportan calidad a nuestro servicio y que hacen de este servicio, un bien para la comunidad (un servicio que "sirva"). Estos rasgos, y no otros, son los que nos permiten satisfacer las necesidades de nuestros clientes y se concretan en:

- Accesibilidad
- Discriminación positiva (ayudas, becas, etc.)
- Calidad:
 - Coherencia con los principios que se defienden
 - Eficacia respecto a los objetivos que se proponen
 - Eficiencia respecto a los recursos empleados
- Generación de satisfacción en los clientes
- Profesionalidad, vocación e implicación personal
- Austeridad - Sostenibilidad
- Dignidad y cuidado de la estética
- Información y comunicación abierta

Los Servicios Comunes de la FPT también consideran prioritario implementar un Sistema de Gestión de la Calidad con un enfoque de gestión por procesos, con el fin de aumentar la eficacia y eficiencia del sistema y garantizar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos para estos clientes.

2. La FACULTAD de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés

La Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés es un centro de la Universidad Ramon Llull (URL) creado por la Fundación Pere Tarrés que recoge la experiencia de formación en el sector socioeducativo iniciada por la Escuela del Esplai del año 1960 y da continuidad a la primera escuela de Trabajo Social del Estado español, la "Escuela de Asistencia Social para la Mujer", la que se fundó en Barcelona en 1932 y tras varias vinculaciones institucionales, se integró en 1978 en el Instituto Católico de Estudios Sociales (ICESB) con el nombre de Escuela de Asistentes Sociales.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 4 de 22

La misión de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés es formar buenos profesionales de la acción social y contribuir a la calidad de la intervención social y educativa mediante la investigación y la transferencia de conocimiento en los ámbitos que le son propios. Entendemos que un buen profesional de la acción social es una persona crítica, rigurosa en la intervención y comprometida con los procesos de mejora del bienestar, la autonomía y la calidad de vida de personas y comunidades, de manera especial aquellas que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad, pobreza o exclusión social, y que participa, así, en la construcción de una sociedad más justa y cohesionada.

La Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés imparte estudios universitarios en el marco de la URL desde la aprobación del Decreto 176/1992, de 4 de agosto de 1992.

La Facultad recoge la experiencia formativa de dos centros que, con trayectorias iniciales diferenciadas, actualmente, se integran:


- Por el Real Decreto 3004/1983 de 26 de octubre de 1983, el ICESB se transformó en Escuela Universitaria de Trabajo Social-UB, y con posterioridad esta Escuela pasa a estar adscrita a la Universidad Ramon Llull según el Real Decreto 2306/1996 de 31 de octubre, a partir del cual se homologa el título de diplomado en Trabajo Social de la Escuela Universitaria de Trabajo Social del Instituto Católico de Estudios Sociales (ICESB) de la URL.
- La Escuela Universitaria de Educación Social Pere Tarrés imparte estos estudios desde el mismo año en que fueron aprobados como titulación universitaria, en 1992, inicialmente como centro universitario vinculado a la Fundación Blanquerna. A partir del curs 1997/98, a raíz de la publicación del Decreto 94/1998, de 31 de marzo, es reconocida directamente como Escuela Universitaria de Educación Social Pere Tarrés de la URL.

Las dos Escuelas Universitarias, que han trabajado integradas desde 2001, se constituyen el 31 de enero de 2010 como Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés, dando cumplimiento a la orden del DOGC IUE/26/2010, de 14 de enero, por la que se da conformidad a la creación de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés, por fusión de la Escuela Universitaria de Educación Social y de la Escuela Universitaria de Trabajo Social Pere Tarrés, de la URL.

En la actualidad, la oferta formativa de la Facultad incluye titulaciones adaptadas al EEES, pero también los estudios oficiales que se impartían con antelación a esta nueva etapa y que están en proceso de extinción. Concretamente, la oferta formativa de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés abarca las siguientes titulaciones:

Titulaciones oficiales:

- Diplomatura en Educación social (en proceso de extinción)
- Diplomatura en Trabajo social (en proceso de extinción)
- Grado en Educación social
- Grado en Trabajo social
- Máster en Dirección, gestión e intervención en servicios sociales

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 5 de 22


- Máster en Modelos y estrategias de acción social y educativa en la infancia y adolescencia
- Máster en Prevención y gestión de riesgos en la comunidad (organizado conjuntamente con la Universidad Autónoma de Barcelona)
- Máster en Pedagogía social y comunitaria (organizado conjuntamente con la Facultad de Psicología, Ciencias de la Educación y del Deporte-Blanquerna, de la URL)

Titulaciones propias:

- Máster en Mediación y gestión de conflictos
- Postgrado en Violencia familiar: análisis y abordaje desde la intervención multidisciplinaria
- Postgrado en Intervención social en el ámbito de la salud mental
- Postgrado de experto/a en Inserción laboral
- Postgrado en acción social con personas de origen inmigrante
- Postgrado en Dirección y gestión de organizaciones no lucrativas y de economía social
- Postgrado en Mediación familiar
- Máster en Formación de asesor/es personales. Especialistas en counselling
- Postgrado para la Promoción de la autonomía y prevención de la dependencia. Gestión e intervención para las personas mayores

Los rasgos identificativos de la Facultad, que concretan, en el contexto universitario, la misión y los valores de la Fundación Pere Tarrés, son:

- Formación de calidad
- Vinculación estrecha entre formación, entornos profesionales e investigación aplicada a la acción social
- Rigor y actualización permanente en las metodologías docentes
- Participación activa de los estudiantes en su proceso formativo, como protagonistas centrales de la experiencia educativa
- Cuidado especial de la atención personal, del acompañamiento a lo largo de todo el proceso formativo y del clima de relación entre todos los miembros de la comunidad universitaria
- Presencia social y colaboración activa en la construcción del tejido asociativo y en el fomento de la iniciativa ciudadana comprometida críticamente con las administraciones públicas como expresión de la democracia real
- Compromiso con la justicia y el desarrollo de personas y comunidades, especialmente aquellas más vulnerables
- Compromiso con el pueblo y la cultura catalana desde una vivencia de la catalanidad abierta a otras culturas y respetuosa con las tradiciones, lenguas y formas de expresión propias de cada comunidad o nación
- Cultivo de los valores propios del humanismo cristiano, de la dimensión espiritual de la persona y del diálogo interreligioso

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 6 de 22

El centro universitario está abierto a todo el que elija la formación que se imparte, rehúye de cualquier discriminación, se ofrece a la sociedad como una institución en la que cualquier persona es aceptada, puede dialogar, escuchar y ser escuchada, y favorece la participación y la corresponsabilidad de todas las personas que participan.

3. El PROGRAMA AUDIT en la FACULTAD de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés

El nuevo marco universitario configurado para el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha activado, entre otros, diferentes iniciativas en materia de evaluación, certificación y acreditación que, asumidas por la Agencia de Calidad del Sistema Universitario Catalán (AQU) y la Agencia de Calidad del Sistema Universitario Gallego (ACSUG) conjuntamente con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) han desarrollado unos programas de evaluación entre los que destacan: Verifica, Audit, Acreditación y Docentia (ver MSGIQ-URL-Introducción).


La Facultad ya ha participado en el programa Verifica en el momento de la aprobación de los títulos oficiales de grado y de máster universitario y está participando en la fase experimental del programa Docentia de evaluación del profesorado que AQU deberá acreditar. En esta misma espiral que nos empuja hacia la excelencia formativa, el Equipo Directivo de la Facultad, apoyado por el Consejo directivo de la Fundación Pere Tarrés, ha aprobado la participación en la convocatoria 2010 del programa Audit para ir un paso más allá en el aseguramiento y garantía interna de calidad, concretamente en la calidad de la formación de los titulados. La concreción del programa Audit en el marco de la Facultad conlleva realizar un análisis y diagnóstico de los procesos de gestión de la calidad del centro para llegar a definir y diseñar el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIQ).

Para la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés pensar en el diseño SGIQ no deja de ser un proceso de revisión de los mecanismos de calidad desarrollados en la Facultad como consecuencia de la participación de ésta en el Programa de Evaluación Institucional de la AQU de 1999.

Sabemos que la adaptación al EEES nos lleva a desarrollar un SGIQ que requiere de la identificación, secuenciación e interacción de los procesos, de la asignación de recursos y apoyos necesarios para el desarrollo de éstos y de la concreción de los procedimientos que permitan el seguimiento, la medida y el análisis de estos procesos.

Así mismo, este SGIQ requiere de un contraste externo a cargo de la ANECA y de la AQU con el fin de garantizar, desde una óptica externa, la calidad del SGIQ de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés.

La Facultad se ha apropiado como marco de referencia para el diseño del SGIQ, con la doble perspectiva interna y externa, tanto de la metodología como de las herramientas de trabajo que la ANECA, en

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 7 de 22

colaboración con la AQU y la ACSUG, han recomendado para guiar y orientar a los centros universitarios en la creación del SGIQ y que se desprenden del programa Audit.

Así mismo, dado que la Fundación Pere Tarrés tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad como mecanismo de garantía de la calidad y mejora continua que responde a las directrices de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008, y siendo la Facultad una de las cuatro secciones que configuran la Fundación, ha contemplado en su diseño del SGIQ aquellos requisitos de Norma ineludibles para poder formar parte, también, de este Sistema de Gestión de Calidad.


El ejercicio de integrar a la Facultad el programa Audit y la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 en un único sistema de garantía de calidad ha sido un proceso complejo pero enriquecedor, que apuesta por los principios de eficacia, efectividad y eficiencia de la organización y para la mejora continua. La Facultad ha dirigido este proceso hacia el diseño de un SGIQ que sea reconocido por las agencias externas correspondientes para contemplar e incorporar las directrices y los requisitos tanto del programa Audit como los de la Norma, respectivamente.

El resultado final de todo este proceso, atendiendo a la política de calidad propia y los condicionantes que se derivan de la propia actividad formativa, es el diseño del SGIQ de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés como instrumento de guía en el momento de diseñar de forma adecuada la oferta formativa y de análisis de resultados y flexible a los cambios oportunos en un ciclo de mejora continua orientado a la excelencia.

3.1. Etapas para el diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad

De acuerdo con las recomendaciones del programa Audit, la creación del SGIQ en la Facultad ha seguido las cuatro fases de:

1. Compromiso de la Dirección: en esta etapa el Equipo Directivo de la Facultad ha asumido la responsabilidad y el liderazgo de impulsar el diseño del SGIQ implicando de forma corresponsable en esta decisión a los Directores de los departamentos de los Servicios Comunes de la FPT (Departamento de Comunicación, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Gestión Económica, Departamento de Sistemas Informáticos y de Telecomunicaciones y Departamento de Servicios Técnicos).
 - El Equipo Directivo de la Facultad, liderado por el Decano, ha sentado las bases del programa Audit en coherencia con el programa Audit en el marco de la URL (ver **MSGIQ-URL-FT-D0/01-Aspectos generales del SGIQ. El programa AUDIT en el marco de la URL**), con el Sistema de Gestión de Calidad de la FPT (**MQ-FPT**) y con las recomendaciones de la AQU y de la ANECA.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 8 de 22


2. Diagnóstico: antes de empezar a plantear el diseño del SGIQ se ha recogido información y documentación relativas al marco institucional (FPT y URL), el marco legal que regula la formación universitaria, los procedimientos que dan soporte al desarrollo de la formación, los mecanismos de calidad y mejora continua ya establecidos en la Facultad y en la FPT y las demandas externas del sector social. Todas estas entradas servirán para realizar el diagnóstico inicial necesario para fundamentar el diseño del SGIQ de la Facultad.
3. Planificación: para poder desarrollar de forma efectiva y eficiente el SGIQ se han llevado a cabo diferentes acciones: información del objetivo a alcanzar y solicitud de la máxima colaboración y participación de la comunidad universitaria en el desarrollo del SGIQ; identificación de los responsables últimos de cada área considerados propietarios de cada una de las Directrices del sistema; planificación de los recursos (humanos, económicos, técnicos, ...) necesarios; calendarización del proceso de trabajo y concreción del proceso de aprobación del diseño del SGIQ.
4. Definición y documentación del SGIQ: es la fase en la que de manera sistemática se detalla y concreta la secuencia de acciones, los agentes implicados y los recursos necesarios para garantizar la calidad formativa, al tiempo que se definen los mecanismos de seguimiento y mejora continua. La redacción de esta sistemática junto con la representación gráfica de la misma, mediante los diagramas de flujo, configuran el soporte documental del SGIQ de la Facultad.

3.2. Planificación y desarrollo del Programa Audit de la Facultad

El desarrollo del Programa Audit en la Facultad tiene dos momentos diferenciados, uno interno en el que se define la política de calidad y los objetivos que se derivan, y se crea el diseño del SGIQ, y un segundo momento externo, que se concreta en la auditoría del SGIQ a cargo del auditores de la AQU y de la ANECA a fin de acreditar este Sistema.

La concreción del programa Audit orienta el diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria de la Facultad cuyo resultado es un documento organizado por directrices que responden al programa Audit:

- Directriz 0. Preámbulo
- Directriz 1. Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad
- Directriz 2. Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad
- Directriz 3. Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante
- Directriz 4. Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 9 de 22

- Directriz 5. Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios
- Directriz 6. Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos
- Directriz 7. Publicación de la información y rendimiento de cuentas sobre los programas formativos

Estas directrices, contextualizadas en la Facultad, contemplan las Fichas Técnicas que la UQIAD-URL ha descrito para reflejar y concretar su funcionamiento.

3.3. Responsabilidad de la dirección

El Decano de la Facultad delega en el Secretario académico la coordinación de todo el SGIQ de la Facultad. Éste tiene la máxima responsabilidad y autoridad para:


- Informar al Equipo directivo y al Coordinador de Calidad de la FPT del funcionamiento del SGIQ de la Facultad.
- Actualizar, implantar y mantener la documentación del sistema de calidad implantada en la Facultad.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los estudiantes y empleadores
- Convocar y preparar la Revisión del Sistema

3.4. Equipos implicados en el diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad

El diseño del SGIQ es un proyecto transversal a todo el centro universitario que se caracteriza por ser un proyecto participativo y transparente a todos los agentes implicados.

El compromiso del Equipo directivo de la Facultad en el liderazgo de este proyecto ha sido clave para implicar y dirigir los diferentes equipos de trabajo que se han definido en el marco de este SGIQ y que además de implicarse en el diseño, asumirán el desarrollo de este sistema desde el momento de su aprobación por el Equipo directivo y, posteriormente, por las agencias de calidad correspondientes.

Con la finalidad de ser un centro eficiente en el desarrollo del encargo formativo y con la voluntad de no sobrecargar la estructura organizativa en la creación de nuevos equipos / cargos específicos de calidad por entender que ésta es inherente al trabajo y no un nuevo encargo, se ha incorporado como una función más en algunos de los equipos de trabajo ya existentes en la estructura organizativa de la Facultad. Sin embargo, para las áreas de trabajo más concretas sí se ha considerado necesario crear unas comisiones ad hoc.


 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 10 de 22

Según este enfoque los equipos implicados en el diseño del SGIQ y su composición son:

- Equipo directivo: Decano, Vicedecano de Grado, Vicedecano de Postgrado e investigación, Vicedecano de Relaciones internacionales, Administrador y Secretario académico.
- Equipo de Coordinación de grado: Vicedecano de grado, Directores de las titulaciones de grado, Coordinadores de cursos (si los hubiera) y Coordinador de Movilidad y cooperación internacional.
- Equipo de Coordinación de postgrado: Vicedecano de postgrado e investigación, Directores de todas las titulaciones de postgrado y coordinador / es de curso / s (si los hubiera).
- Comisión de mejora de prácticas externas, programas de movilidad e inserción laboral: Vicedecano de Relaciones Internacionales, Coordinador de movilidad y cooperación internacional, Coordinador del Servicio de Orientación y promoción profesional, dos estudiantes de movilidad y el Secretario académico. De manera opcional, según el tema a tratar, se convocaran en alguna reunión de esta comisión a: dos empleadores, dos tutores de prácticas de centros colaboradores, dos estudiantes de último curso, dos estudiantes graduados, un representante del Colegio profesional de Trabajo Social y uno del de Educación Social.
- Unidad técnica de calidad: Decano, Administrador, el Secretario académico y el Coordinador de calidad -FPT

Las funciones del Equipo directivo son:

- Elaborar los planes estratégicos de la Facultad en consonancia con el conjunto de la FPT y el de la URL, hacer sus concreciones en los programas anuales de actuación, y velar por su conocimiento por parte de la comunidad universitaria y su aplicación.
- Impulsar la acción de los diferentes equipos de la Facultad y velar para que su actuación sea coherente con la misión de la Facultad y el Ideario de la FPT.
- Garantizar una acción coordinada de los equipos docentes de las diferentes titulaciones en los procesos de diseño, desarrollo, revisión y actualización de los proyectos curriculares respectivos.
- Aprobar, propuesta de los equipos de coordinación docente, los temas relacionados con los modelos pedagógicos, las estrategias y las herramientas de actuación docente de la Facultad.
- Promover la dimensión internacional de los estudios.
- Conocer el cierre del ejercicio económico y aprobar la propuesta de presupuesto anual para presentarla al Consejo de Dirección de la FPT.
- Aprobar los criterios generales de búsqueda, gestión y dedicación del profesorado.
- Asegurar la actualización pedagógica y la formación permanente de la dirección, el profesorado y el personal de Administración y Servicios y elaborar el plan de formación anual del personal de la Facultad.
- Evaluar periódicamente la organización y el funcionamiento general de la Facultad y revisar y actualizar su documentación.
- Participar en la elaboración de los criterios de selección del personal de la Facultad y en el seguimiento y evaluación del desarrollo de su trabajo académico y profesional.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 11 de 22


- Impulsar los procesos de calidad y la mejora continua.
- Planificar la dotación de los recursos necesarios para implementar las acciones de mejora de propuestas y consolidar las exitosas.
- Proponer, transmitir y garantizar la implementación de la política y objetivos de calidad de la formación
- Definir el perfil de ingreso/egreso en los diferentes programas formativos

Las funciones del Equipo de coordinación de Grado y las funciones del Equipo de Coordinación de Postgrado son:

- Velar por el diseño, desarrollo, revisión y actualización de los planes de estudios de las titulaciones de grado, de acuerdo con los objetivos de calidad e innovación docente y metodológica y los procedimientos definidos para la Facultad, la URL y las administraciones universitarias.
- Supervisar y armonizar los sistemas de planificación y evaluación de los diferentes títulos, módulos, materias y asignaturas.
- Impulsar la innovación pedagógica en los equipos docentes de grado.
- Prever y planificar necesidades de actualización de los planes de estudios.
- Aportar información para la elaboración de la memoria anual del curso académico, en colaboración con el Secretario Académico.
- Proponer a la EDF criterios normativos generales y específicos de cada titulación y, una vez aprobados, garantizar la transmisión al profesorado, al estudiante y al equipo de Administración y Servicios.
- Colaborar con el Secretario académico en la revisión y actualización de la normativa académica para su aprobación en la Junta de Facultad.
- Colaborar con el Vicedecano de Grado o con el Vicedecano de Postgrados e Investigación en los procesos de supervisión, valoración y acompañamiento del profesorado que interviene en la titulación.
- Evaluar la actividad docente de los profesores e identificar las fortalezas y las debilidades.
- Revisar la eficiencia de los recursos utilizados en el desarrollo de la docencia y hacer propuestas al Vicedecano de Grado o Vicedecano de Postgrado e Investigación en relación con las necesidades de infraestructura y recursos para el adecuado desarrollo de la actividad formativa.
- Diseñar estrategias de consolidación de los convenios de colaboración con las entidades de prácticas externas.
- Velar por el cumplimiento de los criterios normativos que afecten a la titulación y proponer al equipo de organización académica su revisión o actualización cuando proceda.

Las funciones de la Comisión de prácticas externas, movilidad y cooperación e inserción laboral son:

- Establecer los criterios para la selección de los recursos de prácticas externas y de los programas de movilidad.
- Crear canales de comunicación entre la universidad y los agentes sociales que permitan


 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 12 de 22

integrar las diferentes ópticas sobre el perfil profesional de cara a una mayor eficacia.

- Valorar los procesos de orientación de los estudiantes en la asignación de prácticas externas y en los programas de movilidad.
- Contemplar las sugerencias que proponen los tutores de las entidades de prácticas externas y de las universidades de destino en los programas de movilidad con relación a las competencias de los estudiantes.
- Analizar y valorar los resultados de los programas de movilidad y de los procesos de prácticas externas.
- Proponer acciones para la mejora de los procedimientos de información, gestión y extensión de los programas de movilidad y de las prácticas externas.
- Sugerir nuevas vías de actuación e iniciativas destinadas a impulsar la dimensión internacional de la formación y a ampliar convenios de prácticas externas.
- Analizar y valorar los resultados de los estudios de Inserción Laboral de los titulados
- Contrastar con los stakeholders las necesidades y demandas del mercado laboral
- Sugerir la mejora o la incorporación de nuevas competencias profesionales en los espacios formativos para adaptarse de manera óptima a la demanda social actual y futura
- Revisar con los egresados el proceso formativo en las diferentes dimensiones (docencia, prácticum, tutorías, evaluación, plan de estudios, bolsa de trabajo, movilidad internacional)

Las funciones de la Unidad técnica de calidad son:

- Proporcionar un sistema objetivo de valoración de la calidad y de la satisfacción de la docencia, de las prácticas externas, de los programas de movilidad, de la formación recibida y de la infraestructura y servicios y del personal de la facultad
- Revisar y actualizar el conjunto de medidas y medios que se utilizan para evaluar la satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria
- Calendarizar y planificar los diferentes momentos de recogida de datos
- Velar por la correcta utilización de los datos y por la transparencia y rigor de los diferentes procesos evaluativos
- Atender las disfunciones del sistema (quejas y reclamaciones) y estudiar soluciones para corregirlas; derivar las sugerencias y felicitaciones a los responsables correspondientes
- Derivar la información recogida a los diferentes equipos y comisiones de calidad para su análisis y tratamiento
- Potenciar una cultura positivizadora ante las disfunciones del sistema que implique a los diferentes estamentos de la organización.
- Potenciar la adquisición de responsabilidad por parte de los estudiantes en el proceso de mejora de la calidad docente
- Acompañar el correcto despliegue del SGIQ
- Gestión y seguimiento de los indicadores del SGIQ
- Realizar las Auditorías internas del SGIQ en colaboración con los auditores
- Actualizar la documentación del Sistema (procedimientos, directrices, instrucciones técnicas, impresos) por cambios en el proceder de la Facultat o en los procedimientos transversales de la URL.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 13 de 22

En el diseño del SGIO de la Facultad también intervienen los Servicios Comunes de la Fundación, en tanto que son departamentos transversales y de apoyo a las cuatro secciones de la FPT. Estos departamentos son:

- Sistemas de información y telecomunicaciones
- Servicios técnicos
- Comunicación
- Recursos humanos
- Gestión económica

El organigrama permite visualizar fácilmente la conexión existente entre los diferentes departamentos y secciones de la FPT, entre la que se encuentra la Facultad.


Las funciones de cada puesto de trabajo están definidas según se indica en el procedimiento **PT-RRHH-04- Análisis y descripción de los puestos de trabajo**.

También se ha contado con la participación de la Universidad Ramon Llull representada por el Comité técnico de seguimiento y evaluación de la calidad (COTSAQ-URL) de la Unidad de calidad e innovación académico-docente de la URL (UQIAD-URL) en los términos que se recogen en la ficha técnica **MSGIO-URL-FT-D0/01- Aspectos generales del SGIO. El programa AUDIT en el marco de la URL**.

3.5. Política de Calidad de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés

El Equipo directivo de la Facultad tiene el encargo de garantizar que los graduados sean profesionales competitivos, preparados para asumir y adaptarse a las exigencias derivadas de los cambios sociales. Para asumir este reto el Decano ha tenido en cuenta, en la definición de la política de calidad de nuestro centro universitario, los siguientes principios:

- Adecuación entre las necesidades sociales y las exigencias del sector social y educativo público y privado, y el diseño del plan de estudios que garantice una inserción laboral satisfactoria o la mejora profesional.
- Selección, formación y participación de los grupos de interés implicados en los procesos de diseño, planificación, desarrollo y evaluación de las formaciones que garanticen la calidad del sistema. Este se hará a partir de tres acciones:
 - Acompañamiento personalizado a los estudiantes como garantía de un proceso formativo de calidad coherente con los principios, valores y estilo de trabajo del ideario de la FPT.
 - Formación integral de alta calidad con una perspectiva humanizadora que responde a las complejas necesidades de la sociedad.
 - Compromiso y corresponsabilidad con otros centros universitarios, organismos públicos y privados, y colegios profesionales en el impulso de la mejora formativa y profesional de las titulaciones que imparte la Facultad.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 14 de 22

La **Política de calidad** (anexo 15) se puede localizar en la intranet por los agentes internos, pero siempre hay un primer momento en el que se comunica a todos los miembros de la organización y los de nueva incorporación como parte de su formación inicial.

A los estudiantes se les presenta en las sesiones de bienvenida a cargo del Director de la titulación, y la pueden encontrar en la Guía del estudiante correspondiente.

El público externo puede acceder a la política de calidad de la Facultad vía la web corporativa.

La FPT tiene elaborada la visión y misión de la organización que quedan recogidas en el Ideario y que son el marco de la actividad que se desarrolla desde esta Fundación.

3.6. Objetivos de Calidad de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés

El Equipo directivo de la Facultad establece los objetivos de calidad anuales en el **Programa anual de actuación de la Facultad (IQ-FACU-69)** y los **objetivos de los directivos** basándose en los resultados de las revisiones del SGIQ, en el Plan estratégico de la URL, en el de la FPT y en los informes de revisión de los programas formativos, tal y como se describe en la **D1-FACU- Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad**, pero también incorporando y contemplando los requerimientos externos que marca el contexto universitario, el social y laboral en relación a los profesionales que se forman en la Facultad.

El seguimiento de estos objetivos de calidad se realiza de forma periódica por los responsables definidos en las Directrices y los resultados se van comunicando al conjunto de los implicados y a la Dirección de la FPT.


Además de estos objetivos, sustentan el SGIQ un conjunto de indicadores que permiten identificar los puntos críticos de los procesos de la Facultad para asegurar un correcto funcionamiento de éstos.

4. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos generales

Para satisfacer la política de calidad, conseguir los objetivos de calidad y asegurar que nuestros servicios son conformes con los requisitos de la comunidad universitaria, la Facultad ha diseñado un sistema de garantía interna de calidad.

La Facultad ha identificado y definido los procesos que realiza y que se adjuntan en este Preámbulo. La secuencia e interacción entre estos procesos permite dar una coherencia y consistencia al SGIQ.


 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 15 de 22

La siguiente tabla permite clarificar la relación entre los procesos y los procedimientos asociados, tanto las directrices, como los procedimientos específicos de la Facultad y transversales de la FPT, como los de la URL.

Proceso	DISEÑO y REVISIÓN de PROGRAMAS FORMATIVOS
Propietario	Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado e investigación
Procedimientos asociados	-PA-FACU-D2- Garantía de calidad de los programas formativos de la Facultad -PA-FACU-D6-Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos -MSGIQ-URL-FT-D2/01-Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos -MSGIQ-URL-FT-D2/02-Proceso de definición y aprobación de la oferta formativa global de la URL -MSGIQ-URL-FT-D2/03-Proceso de seguimiento, revisión y mejora de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas -MSGIQ-URL-FT-D6/01- Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de Seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de los estudiantes en el marco global de la URL

Proceso	CALIDAD DOCENTE e INNOVACIÓN
Propietario	Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado e investigación
Procedimientos asociados	-PA-FACU-D3- Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante -PA-FACU-D4- Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios -PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos -MSGIQ-URL-FT-D4/01- Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad del personal académico en el marco global de la URL -PE-FACU-04- Evaluación del personal académico -PT-RRHH-07- Formación

Proceso	RELACIONES INTERNACIONALES
Propietario	Vicedecano de Relaciones Internacionales
Procedimientos asociados	-PA-FACU-D3- Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante -PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos -MSGIQ-URL-FT-D3/01- Proceso que garantiza la calidad de la movilidad de los estudiantes de la URL -MSGIQ-URL-FT-D3/02- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad Erasmus -MSGIQ-URL-FT-D3/03- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad Leonardo -MSGIQ-URL-FT-D3/04- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad SICUE / Séneca -PE-FACU-01- Admisión y matrícula


 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 16 de 22

Proceso	DIFUSIÓN de RESULTADOS y COMUNICACIÓN
Propietario	Administrador
Procedimientos asociados	-PA-FACU-D7- Publicación de la información y rendición de cuentas de los programas formativos -PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos -MSGIQ-URL-FT-D7/01- Proceso de Coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL -PT-COM-01- Comunicación MSGIQ-URL-FT-D2/03-Proceso de seguimiento, revisión y mejora de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas

Proceso	GESTIÓN de CALIDAD
Propietario	Decano
Procedimientos asociados	-PA-FACU-D1- Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación -PA-FACU-D0- Preámbulo -PA-FACU-D3- Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante -PT-QUAL-01- Control de la documentación y de los registros -PT-QUAL-03- Auditorias internas -PT-QUAL-04- No conformidades, acciones correctivas y preventivas -PT-QUAL-05- Reclamaciones de clientes -MSGIQ-URL-FT-D0/02Apecos generales del SGIC. Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIC del centro -MSGIQ-URL-FT-D0/03-Aspectos generales del SGIC. Proceso de seguimiento y mejora de los procesos transversales de la Universidad Ramón Llull MSGIQ-URL-FT-D2/03-Proceso de seguimiento, revisión y mejora de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas

Proceso	ADMISIÓN y MATRÍCULA
Propietario	Secretario académico
Procedimientos asociados	- PE-FACU-01- Admisión y matrícula - PA-FACU-D3- Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante - PT-GE-03- Facturación y pagos

Proceso	DESARROLLO y EVALUACIÓN de los PROGRAMAS FORMATIVOS
Propietario	Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado e investigación
Procedimientos asociados	-PA-FACU-D3- Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante -PA-FACU-D5- Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios -PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos -MSGIQ-URL-FT-D3/01- Proceso que garantiza la calidad de la movilidad de los estudiantes de la URL

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 17 de 22


	<ul style="list-style-type: none"> -MSGIQ-URL-FT-D3/02- Proceso de gestión de a convocatoria específica de la movilidad Erasmus -MSGIQ-URL-FT-D3/03- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad Leonardo -MSGIQ-URL-FT-D3/04- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad SICUE / Séneca -MSGIQ-URL-FT-D3/05- Proceso de recogida de sugerencias y reclamaciones - PE-FACU-05- Gestión de la biblioteca
--	---

Proceso	TITULACIÓN
Propietario	Secretario académico
Procedimientos asociados	<ul style="list-style-type: none"> - PE-FACU-06- Titulación - PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos - PT-GE-03- Facturación y pagos

Proceso	GESTIÓN de RRHH
Propietario	Director de RRHH de la FPT
Procedimientos asociados	<ul style="list-style-type: none"> - PA-FACU-D4- Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios - PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos - PE-FACU-03- Acogida del personal académico - PE-FACU-04- Evaluación del personal académico -PE-FACU-07- Evaluación del personal de estructura - PT-RRHH-04- Descripción de los puestos de trabajo - PT-RRHH-05-Reclutamiento y selección de personal - PT-RRHH-06-Plan de acogida del personal de estructura de la FPT - PT-RRHH-07- Formación - PT-RRHH-08- Promoción interna - PT-RRHH-09- Evaluación personal de estructura

Proceso	GESTIÓN de SERVICIOS y RECURSOS MATERIALES
Propietario	Administrador
Procedimientos asociados	<ul style="list-style-type: none"> - PA-FACU-D5- Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios - PE-FACU-05- Gestión de la biblioteca -PT-SSTT-01-Entrada, análisis, desarrollo y cierre de la petición a SIT -PT-SSTT-02-Entrada, análisis, desarrollo y cierre de la petición a inmuebles -PT-SSTT-03-Legalización -PT-SSTT-04-Mantenimiento -PT-GE-01-Evaluación de proveedores -PT-GE-02-Compras

Proceso	MARKETING
Propietario	Director de Comunicación de la FPT
Procedimientos asociados	<ul style="list-style-type: none"> -PA-FACU-D7- Publicación de la información y rendición de cuentas de los programas formativos -PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 18 de 22

	-PT-COM-01- Comunicación
--	--------------------------

Proceso	GESTIÓN ECONÓMICA
Propietario	Administrador
Procedimientos asociados	-PA-FACU-D5- Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios -PT-GE-01-Evaluación de proveedores -PT-GE-02-Compras -PT-GE-03- Facturación y pagos

Basándose en esta estructura organizativa se ha desarrollado una serie de documentos y registros que permitan la mejora continua del sistema de calidad y el logro de la satisfacción del cliente, que respetan los principios de legalidad y seguridad jurídica por haberse redactado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de calidad que establece el EEES, la ANECA, la AQU y la Norma ISO 9001:2008, así como los principios de publicidad, transparencia y participación, con la finalidad de hacer difusión del propio proceso de diseño del SGIQ

La documentación del SGIQ da respuesta al programa Audit y la Norma ISO 9001:2008 adoptada por la FPT circunstancia que obliga a combinar terminología propia de ambos sistemas de calidad, en este

Siempre que en los procedimientos transversales aparezca la figura de Responsable de Calidad estaremos hablando, en la Facultad, del cargo de Secretario académico y, cuando se refiera al personal de estructura, hace referencia al Personal de administración y servicios de la Facultad.


Atendiendo al Plan de igualdad de la FPT, habría que haber respetado el nominativo género en la descripción de las responsabilidades, pero a la espera de la aprobación definitiva de este Plan y para hacer más ágil la lectura de la documentación, se ha redactado en género masculino sin que suponga en ningún caso una valoración discriminatoria.

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

El SGIQ está organizado en los siguientes documentos:

- Programa Audit en la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés: se trata de un documento básico e imprescindible del SGIQ, del que se generan y derivan el resto de documentos del sistema. Incluye el Mapa de procesos, la Política de Calidad y organigrama. Está estructurado en 8 Directrices.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 19 de 22

- Política de Calidad: es la parte de la política empresarial que afecta a la calidad. Está definida por el Decano de la Facultad y es asumida por toda la Facultad.
- Directrices (D): capítulos en los que se estructura el programa Audit. El diseño del SGIQ de la Facultad es un documento estructurado en 8 directrices. Cada una describe lo que se hace, quién lo hace y cómo se realiza una determinada actividad de esa dimensión del SGIQ, así como los mecanismos de seguimiento y la mejora. Esta descripción, que es la concreción del sistema de trabajo en la Facultad en lo referente a la directriz, incluye diferentes documentos según su finalidad y coordinación entre sistemas:
 - Directriz
 - Procedimiento transversal FPT
 - Procedimiento específico de la Facultad
 - Ficha técnica URL
 - Instrucción técnica
 - Diagramas de Flujo
- Procedimientos (PT / PE): documentos que describen lo que se hace, quien lo hace, y cómo se realiza una determinada actividad. Hay procedimientos transversales, que forman parte del MQ-FPT y procedimientos específicos de la Facultad.
- Instrucciones Técnicas (IT): documento que define de forma específica y con el detalle necesario las pautas a seguir para la correcta realización de un trabajo.
- Diagrama de Flujo: representación gráfica de la secuencia de acciones, responsables y documentación vinculada a una directriz o un procedimiento.
- Impresos (IQ): documento que permite registrar la información necesaria para realizar la actividad.


4.2.2.-La Directriz 0: Preámbulo

Define las directrices generales de la Facultad, incluyendo el mapa de procesos de la Facultad, la política de calidad de la Facultad, el organigrama de la Facultad y el organigrama de la FPT.

El Secretario académico de la Facultad es la persona encargada de elaborar y redactar la **Directriz 0: Preámbulo** que cuenta para su revisión con el visto bueno del Coordinador de Calidad de la FPT y del Equipo directivo de la Facultad. Es el Coordinador de Calidad quien lo presenta a la Dirección de la FPT para ser aprobado tanto el documento, como su implementación.

La distribución de este documento entre los agentes internos de la organización se hace a través de la intranet.

Las modificaciones en la **Directriz 0: Preámbulo** únicamente las puede hacer el Secretario académico en coordinación con los / las Responsables de Calidad de las diferentes áreas / departamentos y después de haber sido aprobadas por el Equipo Directivo de la Facultad.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 20 de 22

4.2.3.- Control de la documentación del SGIQ y comunicación interna

El procedimiento **PT-QUAL-01-Control de la documentación y los registros** regula la autorización, la emisión, modificación, aprobación, distribución y cancelación de la documentación incluida en el SGIQ.

De la revisión y actualización de los diferentes procedimientos y directrices que componen el SGIQ lo son cada uno de los propietarios del documento, según se indica en el documento **IQ-QUAL-03- Lista de elaboración, revisión y aprobación de los documentos**. En caso de que estos no lo pudieran hacer, la persona inmediatamente autorizada es el Secretario académico.

Los documentos del SGIQ se pueden visualizar en la intranet. Se trata de un sistema de comunicación interno dentro de la organización, que permite a los trabajadores una información actualizada de lo que el Equipo directivo considera oportuno y necesario.

Este sistema de comunicación, red informática, tiene importantes ventajas para la transmisión y difusión del SGIC:

- Es de fácil y cómodo acceso
- Llega a todo el personal de la Facultad
- Permite tener actualizados los documentos del SGIQ
- Garantiza que se utilizan los documentos de la última versión actualizada
- Reduce el consumo de papel


4.2.4 Control de los Registros de Calidad

Para poder evidenciar la implantación del SGIQ, todos los registros que se generan a partir de su utilización son custodiados previniendo posibles daños o pérdidas en archivos específicos, a fin de facilitar el acceso, tal y como se indica en documento **IQ-QUAL-04- Listado de registros**.

5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El Equipo directivo de la Facultad prevé la provisión oportuna, eficaz y eficiente de los recursos materiales - técnicos y humanos, necesarios tanto para implementar las estrategias y acciones de mejora del SGIQ para la consecución del **Programa anual de actuación de la Facultad (IQ -FACU-69)**, así como para la satisfacción de los estudiantes.

En relación a la gestión de las personas, el documento **PA-FACU-D4-Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios**, explica ampliamente las políticas de los equipos humanos de la Facultad, y en cuanto a los recursos de infraestructura y equipos, también prioritarios para la

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 21 de 22

prestación del servicio, el documento **PA-FACU-D5-Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios** concreta la gestión de calidad de estos.

Por extensión de la FPT, también la Facultad contempla en la definición del SGIQ el ambiente de trabajo dentro del Ámbito Prevención de Riesgos Laborales, como compromiso de un cumplimiento estricto de esta normativa en el centro universitario.

6. LA ACCIÓN FORMATIVA en la FACULTAD: PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO, REVISIÓN y MEJORA

El servicio que presta la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés se concreta en una oferta formativa de ámbito universitario especializado y de calidad que, gracias al despliegue de una sistemática y profunda revisión anual, se mantiene actualizada para responder a las exigencias del mercado así como al nuevo marco universitario configurado por el EEES.


Los procesos de planificación de la oferta formativa y de diseño y desarrollo, así como los de prácticas externas y de movilidad constituyen el eje central de SGIQ. Guían estos procesos los documentos **PA-FACU-D2-Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad** y el **PA-FACU-D3-Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante**.

La satisfacción en relación a la formación recibida que tienen los estudiantes, la satisfacción en relación a la formación impartida los profesores, pero también la valoración de los empleadores en cuanto a la preparación con la que llegan los profesionales que hemos formado en la Facultad es una información necesaria y valiosa para alimentar el sistema de revisión y mejora de calidad formativa definido en el diseño del SGIQ.


La descripción de los diferentes instrumentos de recogida de información así como los equipos que lo analizan, revisan y plantean las mejoras del SGIC se detallan en los documentos **PA-FACU-D6-Recogida y análisis de resultados y seguimiento, revisión y mejora de los programas formativos** y en el **PA-FACU-D1-Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad**.

Completan esta revisión interna del SGIQ la identificación, análisis y corrección de las desviaciones del Sistema identificadas (**PT-QUAL-04-No Conformidades, acciones correctivas y preventivas**), las reclamaciones de los miembros de la comunidad universitaria (**PT-QUAL-05 - Reclamaciones de clientes**) y las auditorías (**PT-QUAL-03-Auditorías internas**).

7. ANNEXOS

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 0	Código: PA-FACU-D0
		Edición: 1
	Preámbulo	Página: 22 de 22


- IQ-QUAL-03 Listado de elaboración, revisión y aprobación de los documentos
- IQ-QUAL-04-Listado de registros
- IQ-FACU-69- Programa anual de actuación de la Facultad
- MSGIQ-URL-FT-D0/01-Aspectos generales del SGIQ. El programa AUDIT en el marco de la URL
- MSGIQ-URL-Introducción
- MQ-FPT
- PT-QUAL-01- Control de la documentación y los registros
- Mapa de procesos de la Facultad
- Política de calidad de la Facultad
- Organigrama de la Facultad
- Organigrama de la FPT
- PA-FACU-D1- Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad
- PA-FACU-D2- Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad
- PA-FACU-D3-Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante
- PA-FACU-D4- Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios
- PA-FACU-D5- Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios
- PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y seguimiento, revisión y mejora de los programas formativos
- Política de calidad de la Facultad (Anexo 15)
- PT-QUAL-01- Control de la documentación y los registros
- PT-QUAL-03- Auditoría Interna
- PT-QUAL-04- No conformidades
- PT-QUAL-05- Reclamación de clientes
- PT-RRHH-04- Análisis y descripción de los puestos de trabajo
- Reglamento de Régimen Interior

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 1 de 10

Índice

1.	Objeto	2
2.	Alcance y grupos de interés	2
3.	Referencias	2
4.	Definiciones	3
5.	Responsabilidades	3
6.	Desarrollo	4
6.1.	Diseño, definición y aprobación de la política y los objetivos de calidad de la Facultad.....	4
6.2.	Difusión de la política y los objetivos de calidad de la Facultad.....	5
6.3.	Seguimiento, revisión y mejora de la Política de calidad, los objetivos y el SGIQ de la Facultat 6	
6.4.	Coordinación entre los procesos de la Facultad y los procesos tansversales de la URL.....	8
6.5.	Diagrama de Flujo.....	8
7.	Registros y documentos	10

Elaborado por: Secretario académico	Revisado por: Equipo directivo de la Facultad Coordinador de Calidad FPT	Aprobado por: Decano
Fecha	Fecha	Fecha

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 2 de 10

1. Objeto

Esta directriz regula el conjunto de actividades desarrolladas con el fin de definir y aprobar la política y objetivos de calidad de la Facultad así como el proceso de aseguramiento del Sistema de Gestión de Calidad Interna de la Facultad.

2. Alcance y grupos de interés


Esta directriz abarca la definición de la política, los objetivos de calidad de la formación del centro universitario y la revisión del Sistema de Garantía de Interna de Calidad con la voluntad de manifestar el compromiso institucional con la mejora continua.

Los grupos de interés destinatarios, por ser activos (interno e intermedio) o pasivos (externos) con diferente perspectiva hacia la política y los objetivos de calidad son:

- Público interno: Decano, Equipo directivo, Director de titulación, Equipo de Coordinación de Grado, Equipo de Coordinación de Postgrado, Comisión de Mejora de prácticas externas, programas de movilidad e Inserción laboral, Unidad técnica de calidad y personal de la Facultad.
- Público intermedio: Patronato-FPT, Unidad de calidad e innovación académico-docente URL (UQIAD), Comisión de calidad e innovación académico-docente URL(COTSAQ), Junta de Gobierno de la URL
- Público externo: antiguos, actuales y futuros estudiantes de la Facultad, centros formativos con potenciales estudiantes de la Facultad, entidades de prácticas, entidades del tercer sector social, asociaciones y colegios profesionales, patronales, universidades y centros de formación con los que tenemos firmados convenios de colaboración, Administraciones públicas y medios de comunicación.

3. Referencias

- Política global de calidad-URL
- Visión, misión y valores de la URL
- Plan bienal de calidad académico-docente-URL
- Plan estratégico-URL
- Plan estratégico FPT
- Visión, misión y valores FPT
- Criterios y directrices del EEES
- MSGIQ-URL-FT-D0/02-Aspectos generales del SGIQ. Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ del centro
- MSGIQ-URL-FT-D0/03-Aspectos generales del SGIQ. Proceso de seguimiento, revisión y mejora de los procesos transversales de la URL
- PA-FACU-D0-Preámbulo
- PA-FACU-D6-Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 3 de 10

4. Definiciones

- SGIQ: Sistema de Garantía Interno de Calidad
- FPT: Fundación Pere Tarrés
- EDF: Equipo Directivo de la Facultad
- URL: Universidad Ramón Llull
- EEES: Espacio Europeo de Educación Superior
- EC-G: Equipo de Coordinación de Grados
- EC-PG: Equipo de Coordinación de Postgrados
- CmM-PEMIL: Comisión de Mejora de prácticas externas, programas de movilidad e Inserción laboral
- UtQ: Unidad técnica de calidad
- UQIAD-URL-Unidad de calidad e innovación académico-docente URL
- CQ-URL: Comisión de calidad e innovación académico-docente URL
- COTSAQ-URL: Comité Técnico de seguimiento y evaluación URL
- VcC-G: Vicedecano de Grado:
- VcC-PGI: Vicedecano de Postgrado e investigación
- VcC-RRII: Vicedecano de Relaciones Internacionales:

5. Responsabilidades

El Decano de la Facultad es el responsable de la definición de la Política y objetivos de calidad del centro y de efectuar las revisiones del SGIQ con la finalidad de garantizar la mejora continua de la actividad formativa y de la Facultad en su globalidad.


En colaboración con el EDF propone, transmite y garantiza la difusión de la política y objetivos de calidad de la formación y, en lo que al seguimiento de la calidad se refiere, revisa el SGIQ.

El Director de titulación es el responsable de transmitir la política de calidad a los estudiantes de nueva incorporación.

El Secretario académico es responsable de asegurar las informaciones relativas al SGIQ en la web y en la Intranet y del seguimiento periódico de la implementación de las mejoras relativas a la calidad formativa y a la Facultad.

La Unidad técnica de Calidad es responsable de actualizar los procedimientos del SGIQ de la Facultad siempre que se producen cambios en los procedimientos transversales del SGIC-URL.

Toda persona de la organización asume el encargo de transmitir activamente la política y objetivos de calidad a aquellos públicos con los que interactúa y colaborar en la implementación de las mejoras que se deriven de la revisión del SGIQ.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 4 de 10

6. Desarrollo

6.1. Diseño, definición y aprobación de la política y los objetivos de calidad de la Facultad

El EDF analiza los marcos de referencia que inspiran y marcan la definición de la política de calidad y de los objetivos. Los documentos que necesariamente se consultan son:


- Política global de calidad de la URL
- Visión, misión y valores de la URL
- Plan bienal de calidad académico-docente de la URL
- Criterios y directrices del Espacio Europeo de Educación Superior
- Plan estratégico de la FPT
- Visión, misión y valores de la FPT
- Plan estratégico de la URL
- Informes de revisión de las titulaciones, ciclo y SGIQ

El resultado de este análisis documental permite al EDF definir la propuesta de la política de calidad de la Facultad y concretarla en el Programa anual de actuación de la Facultad y en los objetivos de los directivos de la Facultad que aprueba el Patronato. Una vez aprobados pasan a ser la **Política de calidad de la Facultad (anexo 15)**, el **Programa anual de actuación de la Facultad (IQ-FACU-69)** y los **Objetivos de los directivos**.

Diseño, definición y aprobación de la política y los objetivos de calidad de la Facultad			
Responsable	Actividad	Periodicidad	Documentos
EDF Decano	Identificación, análisis, definición y aprobación de la política y objetivos de calidad de la Facultad	Punto inicial	Política de calidad-F (anexo 15)
EDF Decano	Definición y aprobación de la política y objetivos de calidad de la Facultad	Anual	IQ-FACU-69-Programa anual de actuación de la Facultad Objetivos de los directivos

Estos objetivos de calidad se plantean desde cada uno de los procesos del SGIQ atendiendo la especificidad de cada uno. En general, estos objetivos responden a los siguientes criterios:

- Buscan como máxima prioridad la satisfacción de los estudiantes mediante una mejora continua de la formación y de los servicios que presta como apoyo a ésta
- Para cada uno de los objetivos formulados se definen las acciones a realizar y los responsables de su cumplimiento, de manera que se pueda cuantificar, durante su seguimiento, el grado de avance o las dificultades, si es que hay, en los plazos establecidos.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 5 de 10

6.2. Difusión de la política y los objetivos de calidad de la Facultad

El EDF es el responsable de definir la estrategia de difusión de la política de calidad así como de los resultados de los objetivos de calidad establecidos durante un periodo de tiempo determinado a los grupos de interés.

La importancia de la difusión ha llevado al EDF a identificar diferentes responsabilidades y mecanismos atendiendo a las características de los tres grupos de interés (público interno, público intermedio y público externo) y los momentos de difusión.

Público interno

El Decano, en primera instancia, y los demás miembros del EDF son los máximos responsables de transmitir (de forma directa o delegada) la política de calidad al público interno, así como a las personas de nueva incorporación al equipo humano de la Facultad.

La transmisión oral en un claustro de profesores, presidido por el Decano, es el espacio idóneo para presentar, en su inicio, el SGIQ de la Facultad en su totalidad, pero más concretamente la política y objetivos de calidad en cuanto al logro de resultados. El claustro permite hacer un llamamiento a la participación y a la transparencia en todo el proceso de desarrollo del SGIQ, entendiendo que para ofrecer una formación de calidad es necesaria una corresponsabilidad compartida entre todos los miembros de la comunidad universitaria. Del mismo modo se actuará con el personal de administración y servicios de la Facultad, en una reunión específica.

Desde esta primera comunicación formal a cargo del Decano, toda persona de la organización asume el encargo de transmitir activamente la política y objetivos de calidad a aquellos públicos con los que interactúa.


En la Intranet se ubica la política, así como toda la documentación del SGIQ, con el objetivo de hacerla accesible a todo el personal de la Facultad para su uso y consulta, especialmente al personal de nueva incorporación. También se incorpora en la **Guía del profesor (IQ-FACU-84)**.

Público intermedio

La comunicación de la política de calidad al público intermedio es transmitida por los siguientes interlocutores y/o espacios:

1. El director de la titulación, anualmente, en las sesiones de bienvenida a los estudiantes de nueva incorporación.
2. Los estudiantes, a través de la Guía del estudiante.

Público externo

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 6 de 10

En la web institucional de la Facultad se pone a disposición de las personas interesadas tanto la política de calidad como la información más relevante que define la cultura de calidad del centro universitario.

También en el vestíbulo de la Facultad está visible la política de calidad.

6.3. Seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de la Facultad

El Decano convoca la reunión de revisión del SGIQ de la Facultad que se lleva a cabo anualmente. Además de los miembros integrantes del EDF, asiste a la reunión el coordinador de calidad de la FPT.

Los outputs del proceso de seguimiento y revisión de las titulaciones se convierten en el input necesario para extraer conclusiones acerca de la adecuación de las acciones desarrolladas destinadas a la mejora y consolidación de la calidad de los estándares e indicadores establecidos en la Facultad y a la detección de nuevas oportunidades.


La documentación necesaria para revisar el SGIQ y los responsables de presentarla son:

- VcC-G, VcC-PGI, VcC-RRII: elementos de modificación o novedad que supongan una revisión del SGIQ en relación al despliegue de las titulaciones (que se extraen de los informes de titulación, de ciclo y del anual de movilidad) (ver **PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos**)
- Administrador: elementos de modificación o novedad de los servicios y equipamientos de la facultad, actuaciones en relación al personal, actuaciones en relación a la inserción laboral y valoración de la tendencia de calidad de los proveedores (informaciones que se extraen de cuestionarios IQ-FACU-90, IQ-FACU-103, IQ-FACU-Informe de inserción laboral) (ver **PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos**)
- Secretario académico: Resultados de la auditorías internas y externas; estado de las no conformidades; sugerencias, quejas y felicitaciones; seguimiento de los indicadores del SGIQ, a cargo de la Unidad técnica de calidad de la Facultad, informes trienales de satisfacción de 1r./último curso e Inserción laboral-UQIAD-URL
- Decano: Política de calidad-F(anexo 15) y estado del Programa anual de actuación de la Facultad (IQ-FACU-69) y de los objetivos de los directivos

Además de la documentación comentada, cada miembro del EDF, en relación al área de la que es responsable deberá aportar cuando sea necesario: propuestas de formación y/o evaluación de las acciones formativas realizadas por los miembros de su equipo, necesidades de recursos y recomendaciones de mejora de carácter transversal.

El EDF una vez revisada esta información elabora el informe final (**IQ-FACU-66 - Informe de revisión del SGIQ de la Facultad**), a efectos de:

- Revisar la Política de Calidad, si procede
- Conocer el estado de implementación del SGIQ (identificación de los puntos fuertes y débiles)

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 7 de 10

- Realizar el seguimiento de la consecución de los objetivos e indicadores del SGIQ, estableciendo otros nuevos o revisándolos cuando sea necesario y concretarlos en el nuevo programa anual de actuación de la Facultad (**IQ-FACU-69**)
- Activar acciones correctivas y preventivas que resulten necesarias
- Realizar el seguimiento de las acciones aprobadas en anteriores revisiones
- Asegurar la correcta implantación de las medidas aplicadas y los responsables de éstas
- Analizar las posibles necesidades de recursos
- Aprobar los cambios de los procedimientos del SGIQ fruto de la adecuación de éstos a los procesos transversales del SGIC-URL en el caso de que en éstos últimos se hayan producido actualizaciones.

El Decano eleva al Patronato de la FPT el **Informe de revisión del SGIQ de la Facultad (IQ-FACU-66)** para la valoración y aprobación de los proyectos y acciones necesarios para el impulso de la mejora continua en la Facultad.

Este informe es el punto de partida del siguiente curso académico, que orientará la elaboración del **Programa anual de actuación de la Facultad (IQ-FACU-69) y los objetivos de los directivos de la Facultad.**


El Secretario académico envía este informe (IQ-FACU-66), de forma bienal, a la UQIAD-URL para su revisión.

En el caso de tener que implementar alguna mejora importante/significativa en el SGIQ o en las titulaciones, deberá elaborarse el plan de mejora del SGIQ de la Facultad entre el COTSAQ de la UQIAD y el Secretario académico de la Facultad (informe de seguimiento UQIAD-URL). Este plan de mejora deberá contemplar: acciones a emprender para la mejora del SGIQ, el responsable de las acciones de mejora y el conjunto de indicadores para el seguimiento de las actuaciones, y deberá ser revisado y aprobado por el EDF. Una vez aprobado, la UQIAD y el COTSAQ lo revisan e informan al Secretario académico para iniciar su implementación.

Finalmente, tal como se indica en el proceso MSGIQ-URL-FT-D0/02, la UQIAD hará una valoración del estado de la implementación del SGIC y, si es el caso, de la ejecución de las propuestas de mejora aprobadas, elaborando el Informe de seguimiento (UQIAD-URL). Este informe se presentará a la Comisión de Calidad URL y/o Consejo Académico URL y finalmente a la Junta de Gobierno de la URL para su aprobación.

El Secretario académico es el responsable del seguimiento periódico de las acciones que se deriven de la revisión del SGIQ (IQ-FACU-66) y los responsables que se definan del informe de seguimiento UQIAD-URL, en su caso.

La UQIAD-URL y el COTSAQ llevan a cabo el seguimiento periódico de la implementación de las mejoras por parte de la Facultad.


 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 8 de 10

Seguimiento, revisión y mejora del SGIQ				
Responsable	Actividad	Periodicidad	Documentos	Destinatario
EDF	Revisión del SGIQ. Valoración y aprobación de los proyectos y nuevas acciones	Anual	IQ-FACU-66-Informe de revisión del SGIQ de la Facultad	Decano
Decano	Informar del resultado de la revisión del SGIQ	Anual	IQ-FACU-66-Informe de revisión del SGIQ de la Facultad	Patronato FPT
Secretario académico	Envío del informe de seguimiento del SGIQ del centro	Bienal	IQ-FACU-66-Informe de revisión del SGIQ de la Facultad	UQIAD-URL
Patronato FPT	Valoración y aprobación	Anual	IQ-QUAL-05-Acta	Decano

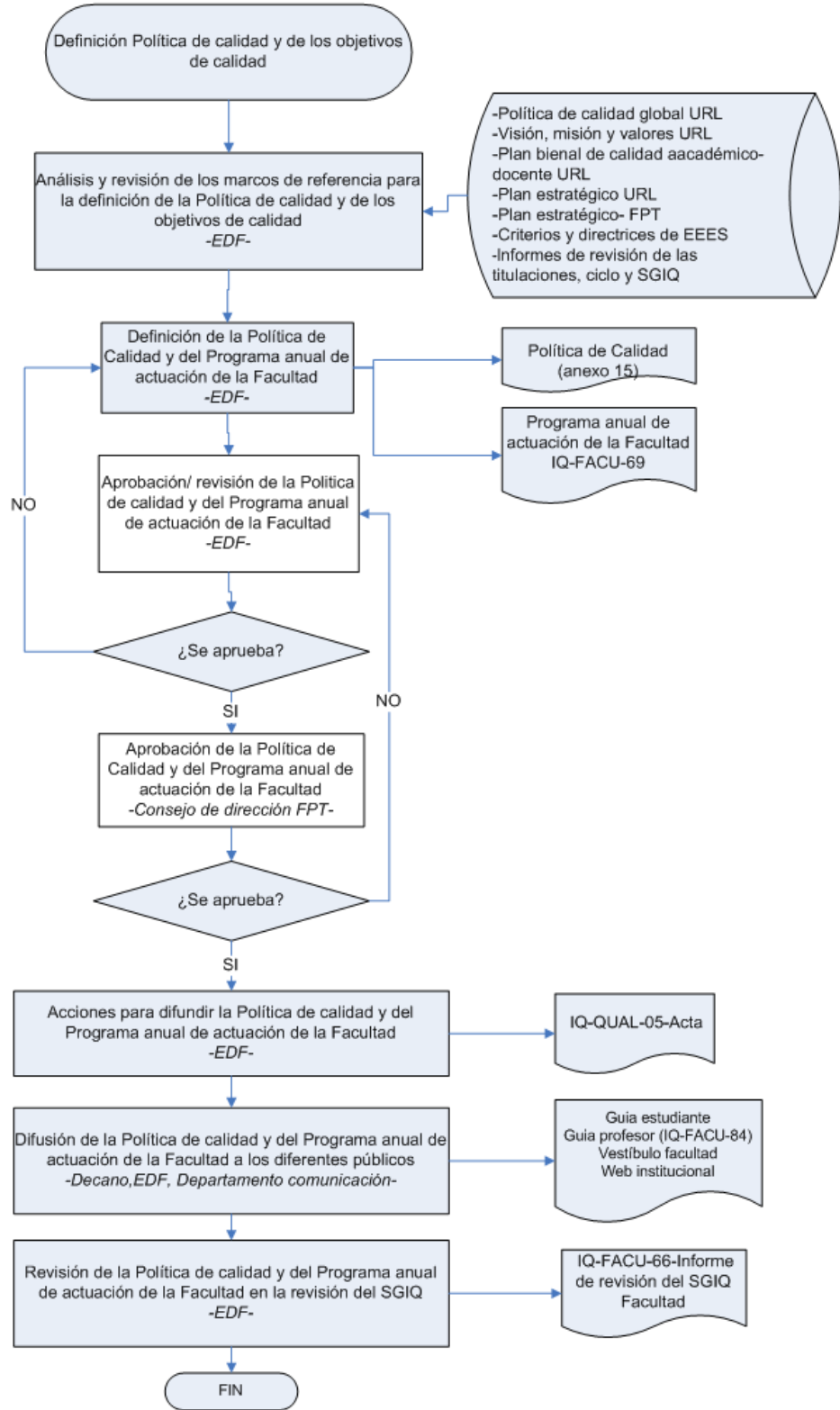
6.4. Coordinación entre los procesos de la Facultad y los procesos transversales de la URL


Si a raíz de la revisión del SGIC de la URL se producen actualizaciones en sus procesos transversales, el VRDCE informará anualmente al Secretario académico de la Facultad y le enviará la documentación actualizada. La Facultad, en la revisión del SGIQ, a propuesta de la UtQ, actualizará los procedimientos que corresponda, si procede, y enviará la última versión al VRDCE (ver MSGIQ-URL-FT-D0/03-Aspectos generales del SGIQ. Proceso de seguimiento, revisión y mejora de los procesos transversales de la URL).

6.5. Diagrama de Flujo

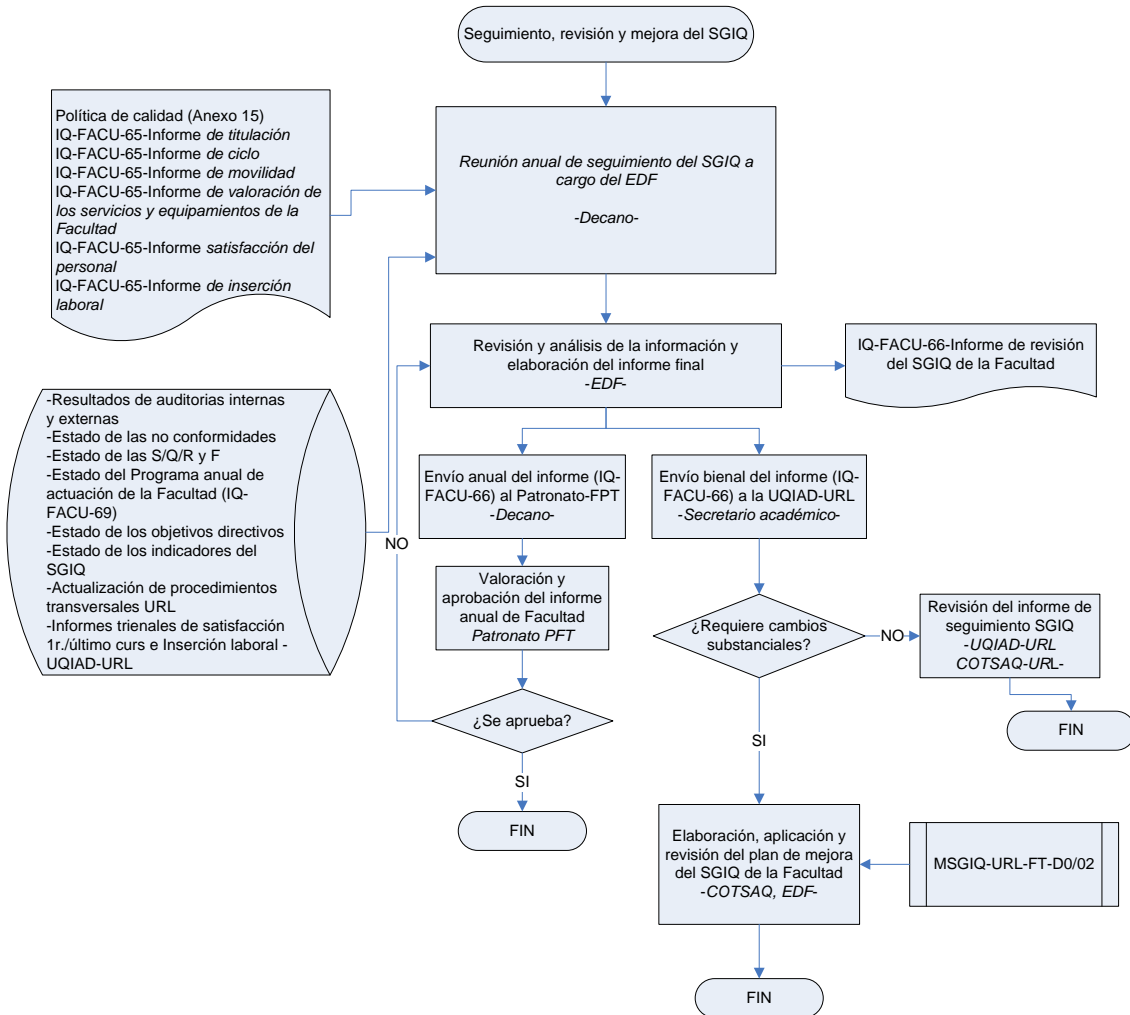
 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Lull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 9 de 10

PA-FACU-D1- DEFINICIÓN de la POLÍTICA y OBJETIVOS de CALIDAD de la FORMACIÓN




 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 1	Código: PA-FACU-D1
	Definición de la Política y objetivos de calidad de la formación y proceso de aseguramiento del SGIQ de la Facultad	Edición: 1
		Página: 10 de 10

PA-FACU-D1-SEGUIMIENTO, REVISIÓN y MEJORA del SGIQ



7. Registros y documentos


- IQ-FACU-66-Informe de revisión del SGIQ de la Facultad
- IQ-FACU-69-Programa anual de actuación de la Facultad
- IQ-FACU-84-Guía del profesor
- IQ-QUAL-05-Acta
- Política de calidad de la Facultad (anexo 15)

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 1 de 14

Índice

1. Objeto	2
2. Alcance y grupos de interés	2
3. Referencias	2
4. Definiciones.....	3
5. Responsabilidades.....	3
6. Desarrollo.....	4
6.1. Diseño y aprobación de los programas formativos	4
6.2. Planificación e implementación de los programas formativos.....	7
6.3. Revisión y mejora de los programas formativos	8
6.4. Extinción de los programas formativos	8
6.5. Diagrama de Flujo.....	10
7. Registros y documentos.....	14

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado e investigación	Equipo directivo de la Facultad Coordinador de Calidad FPT	Decano
Fecha	Fecha	Fecha

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 2 de 14

1. Objeto

Regular los mecanismos de diseño, aprobación, planificación y extinción de los programas formativos.

2. Alcance y grupos de interés


Esta directriz abarca toda la formación que ofrece la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés (grados, másteres universitarios, doctorados y titulaciones propias).

Los grupos de interés al que se dirige son:

- Públicos internos: Equipo Directivo, Equipo de Coordinación de Grado, Equipo de Coordinación de Postgrado, Junta de Facultad, Comisión de mejora de las prácticas externas, movilidad e inserción laboral, claustro y personal de administración y servicios (PAS)
- Públicos intermedios: estudiantes de la Facultad, Vicerrectorado de Docencia y convergencia europea.
- Públicos externos: jefes de prácticas de los centros colaboradores, Colegio de educadoras y educadores sociales de Cataluña, Colegio oficial de diplomados en trabajo social y asistentes sociales de Cataluña y el Colegio oficial de pedagogos de Cataluña futuros y empleadores

3. Referencias

- Criterios y directrices del Espacio Europeo de Educación Superior
- Directrices de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU)
- Directrices generales del Ministerio de Educación
- PA-FACU-D4- Garantía de calidad del personal académico y de administración
- PA-FACU-D6- Recogida y análisis de los resultados y revisión y mejora de los programas formativos
- PA-FACU-D7-Publicación de la información y rendimiento de cuentas sobre los programas formativos
- MSGIQ-URL-FT-D2/01-Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos
- MSGIQ-URL-FT-D2/02-Proceso de definición y aprobación de la oferta formativa global de la URL
- MSGIQ-URL-FT-D7/01-Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL
- PE-FACU-03-Evaluación del personal académico
- *Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales*
- *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades*

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 3 de 14

- *Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU)*

4. Definiciones

- URL: Universidad Ramón Llull
- EEES: Espacio Europeo de Educación Superior
- EDF: Equipo Directivo de Facultad
- UQIAD-URL: Unidad de calidad e innovación académico-docente de la Universidad Ramón Llull
- VRDCE-URL: Vicerrectorado de docencia y convergencia europea de la Universidad Ramón Llull
- ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
- SGIO: Sistema de Garantía Interno de Calidad
- EC-G: Equipo de Coordinación de Grados
- EC-PG: Equipo de Coordinación de Postgrados
- BOE: Boletín Oficial del Estado.
- DOGC: Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya
- PAS: Personal de Administración y Servicios
- Vicedecano de Grado: VcC-G
- Vicedecano de Postgrado e investigación: VcC-PGI
- CmM-PEMIL: Comisión de mejora de las prácticas externas, movilidad e inserción laboral

5. Responsabilidades


El EDF es el responsable de definir la oferta formativa de la Facultad y de impulsar la garantía de la calidad de los programas formativos.

El Claustro y la Junta de Facultad tienen la responsabilidad de hacer propuestas de nuevas formaciones o de mejora de las actuales.

El VcC-G y el VcC-PGI son responsables de liderar el diseño de las nuevas propuestas formativas y garantizar las mejoras en los programas formativos detectadas en los procesos de revisión.

El EC-G, el EC-PG, la CmM-PEMIL y el Administrador son responsables de velar por la implementación de las titulaciones en los términos que han sido aprobados por las administraciones públicas competentes en la materia y/o de aplicar las mejoras a propuesta de la revisión de éstas.

El equipo de coordinación de la titulación es el responsable de organizar, planificar y concretar el plan de estudios de cada formación.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 4 de 14

6. Desarrollo

6.1. Diseño y aprobación de los programas formativos

La información que se utiliza para definir la oferta formativa de la Facultad se recoge mediante una serie de espacios de consulta interna y externa. Este proceso de recogida de información es liderado por el VcC-G y/o el VcC-PGI y debe servir para diseñar las estrategias de comunicación (ver **PA-FACU-D7- Publicación de la información y rendimiento de cuentas sobre los programas formativos** y **MSGIQ-URL-FT-D7/01-Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL**).

Los espacios de consulta interna son:


- Reuniones con los equipos docentes de Grado, másteres universitarios y másteres y postgrados propios. La Facultad se caracteriza por disponer de un claustro de profesorado experto, con una plantilla de profesionales en activo de alto nivel de especialización y conocimiento del mundo profesional. En las reuniones con el profesorado de los diferentes títulos es el espacio idóneo para plantear nuevas titulaciones o mejorar de las existentes.
- Jornadas anuales con los jefes de prácticas de los centros colaboradores con el objetivo de analizar las necesidades del perfil del egresado en el ámbito social para poder traducir en competencias profesionales a desarrollar en los procesos de aprendizaje en la universidad (**PA-FACU-D3- Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante**).
- En las reuniones con los representantes de los estudiantes para revisar la marcha de las diferentes titulaciones también se detectan propuestas para el diseño o actualización de las titulaciones

Los mecanismos de consulta externa son:

- Reuniones con el Colegio de educadoras y educadores sociales de Cataluña, Colegio oficial de diplomados en trabajo social y asistentes sociales de Cataluña y el Colegio oficial de pedagogos de Cataluña que permiten reflexionar respecto a las necesidades formativas de estos colectivos y que se tienen en cuenta en el proceso de elaboración de los diversos planes de estudios.
- Encuentros con profesionales en activo que son posibles empleadores y que permiten recoger información sobre los perfiles profesionales.

El EDF analiza periódicamente la información derivada de los mecanismos de consulta y del análisis de los resultados de la formación impartida (informes de titulación, informes de ciclo y el programa anual de actuación de la Facultad) (ver **PA-FACU-D6-Recogida y análisis de los resultados y revisión y mejora de los programas formativos**) y formaliza el inicio del proceso de definición de una nueva titulación o de mejora de una ya existente. El VcC-G y/o el VcC-PGI recibe la demanda y se responsabiliza de activar el proceso.

Anualmente, el VcC-G y el VcC-PGI presentan al EDF la propuesta de oferta formativa para los siguientes cursos para su aprobación.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 5 de 14

En el caso de diseñar una nueva titulación o modificar una existente, el equipo de coordinación correspondiente colabora con el VcC-G o el VcC-PGI en la realización de la propuesta / protocolo. Ésta debe incluir: objetivos, destinatarios, posibles salidas profesionales de los estudiantes, perfil de ingreso, perfil de egreso (competencias a desarrollar), programa de los contenidos, metodología, propuesta de órganos de dirección y profesorado necesario de acuerdo con la normativa vigente, calendario, definición de las prácticas profesionales y el ámbito internacional de la oferta formativa (**IQ-FACU-70- Protocolo o propuesta de titulación**).

Esta propuesta se eleva al EDF quien en una reunión ordinaria lo estudia. Si la propuesta / protocolo no prospera, vuelve al equipo de coordinación correspondiente, que introducirá los cambios oportunos.

Una vez el EDF aprueba la oferta formativa, lo comunica al VRDCE-URL para su aprobación en la Junta de Gobierno, según se especifica en el documento **MSGIQ-URL-FT-D2 / 02- Proceso de definición y aprobación de la oferta formativa global de la URL**, y se inicia, en la Facultad, la elaboración de la documentación necesaria.


- a. En los casos de titulaciones oficiales el VcC-G y el VcC-PGI con los directores de titulaciones (si estos están designados) o con el equipo de coordinación correspondiente, lideran (implicando a los miembros de la comunidad universitaria) el proceso de elaboración de la memoria del título siguiendo las indicaciones y orientaciones recibidas y que cumplen los requisitos del marco legislativo vigente y el protocolo de evaluación para la verificación de títulos oficiales elaborado por las agencias de calidad universitaria y que posteriormente será enviada a los órganos competentes para su verificación.

Esta memoria se envía al VRDCE-URL, teniendo en cuenta el calendario para la aprobación de las titulaciones-URL, desde el se valoran los aspectos pedagógicos, académicos y formales. El VRCDE-URL, en su caso, realiza las propuestas de mejora oportunas. El VcC-G y/o el VcC-PGVI con su equipo valora la conveniencia de incorporar las modificaciones. Una vez la memoria se da por definitiva se presenta al EDF para su revisión y aprobación.

Si la memoria no es aprobada por el EDF se devuelve al VcC-G y/o al VcC-PGI y se inicia de nuevo el proceso.


Cuando la Memoria recibe la aprobación del EDF, se entrega al VRCDE-URL, que hace una última revisión y valoración de la misma (objetivos, contenidos, relevancia y planificación), con la supervisión de la [UQIAD](#) -URL, según se especifica en el documento **MSGIQ-URL-FT- D2 / 01- Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos**. Una vez finaliza este proceso, se envía al órgano competente en la materia de la Administración pública para su verificación.

La titulación sólo podrá ser implementada una vez es recibida la verificación por parte de los organismos competentes en la materia y es autorizada por la Administración de la Comunidad Autónoma, según regula el marco legal universitario vigente. De la verificación definitiva queda constancia en un documento certificado que entrega el organismo competente en materia de calidad universitaria al centro universitario y su posterior publicación en el BOE y el DOGC.

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 6 de 14

A partir de este momento se activa el proceso de difusión y comunicación de la nueva oferta formativa (ver **PA-FACU-D7-Publicación de la información y rendimiento de cuentas sobre los programas formativos** y **MSGIQ-URL-FT-D7/01-Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL**).

- b. En el caso de títulos propios, una vez aprobado el protocolo por parte del EDF y de la Junta de Gobierno de la URL, cuando sea necesario, se designa formalmente al director de la titulación según el proceso descrito en la directriz **PA-FACU-D4-Garantía de calidad del personal académico y de administración**.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 7 de 14


Diseño y aprobación de los programas formativos de la Facultad			
Responsable	Actividad	Periodicidad	Documentos
VcC-G VcC-PGI	Recogida de información del entorno	Anual	Protocolo o propuesta de titulación (IQ-FACU-70) en caso de introducir cambios en las titulaciones
Junta de Facultad, Claustro	Propuesta de cambios en las titulaciones	Anual	IQ-QUAL-05 Acta
VcC-G VcC-PGI	Presenta al EDF la oferta formativa para su aprobación	Anual	IQ-QUAL-05 Acta
EDF	Aprobación oferta formativa	Anual	IQ-QUAL-05 Acta
VcC-G VcC-PGI	Elaboración protocolo de títulos propios o propuesta de títulos oficiales	Cuando se diseña de nuevo se actualiza	Protocolo o propuesta de titulación (IQ-FACU-70) en caso de introducir cambios en las titulaciones
EDF Junta de Gobierno URL	Aprobación protocolo de propuesta de nuevo título o modificación de uno ya existente	Cuando se presenta	IQ-QUAL-05 Acta
VcC-G VcC-PGI	Elaboración memoria titulación oficial	Cuando se presenta	Memoria titulación oficial
EDF	Aprobación memoria de la titulación oficial	Cuando se presenta	IQ-QUAL-05 Acta
Junta Gobierno URL	Aprobación oferta formativa URL	Anual	Acta URL

6.2. - Planificación e implementación de los programas formativos

El EC-G, el EC-PG, la CmM-PEMIL y el Administrador son los responsables de velar por la implementación de las titulaciones en los términos que han sido aprobadas y de contemplar y planificar la implementación anual de las mejoras propuestas a raíz de los procesos de revisión. Los elementos de mejora identificados en los diferentes espacios de revisión se incorporan y asumen en los espacios de programación y planificación de los programas formativos del siguiente curso académico.

El Director de la titulación convocará al profesorado, que será el encargado de elaborar/revisar/actualizar los programas y guías de estudio de las materias, módulos o asignaturas (**IQ-FACU-71-Guía de aprendizaje de módulo, materia o asignatura**). Corresponde al director de la titulación la revisión y validación.

Para implementar la formación, será necesario que los directores de titulación, conjuntamente con el Secretario académico, una vez concretadas las dedicaciones docentes (ver directriz **PA-FACU-D4-Garantía de calidad del personal académico y de administración**) elaboren los horarios, asignen

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 8 de 14

aulas y concreten la información necesaria para dar de alta y preparar el campus virtual, y activar el proceso de matrícula.

Planificación e implementación de los programas formativos de la Facultad			
Responsable	Actividad	Periodicidad	Documentos
EC-G EC-PG Secretaría Académica	Planificación y concreción del plan de estudios	Anual	Calendario académico Horarios
Profesorado	Elaboración o actualización de los programas formativos	Anual	IQ-FACU-71 - Guía de aprendizaje de módulo, materia o asignatura

6.3. Revisión y mejora de los programas formativos

Una vez implementados los programas formativos, siguen el procedimiento de seguimiento y revisión de los títulos oficiales de la URL, en el marco del EEES, según se especifica en el documento **MSGIQ-URL-FT-D2 /03-Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas** y en la **PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos**.


De estas revisiones se desprenden propuestas de mejora o, en su caso, la extinción de los programas formativos.

Al mismo tiempo se evalúa el personal docente según el procedimiento **PE-FACU -03 - Evaluación del personal académico**.

Los resultados obtenidos en el proceso de revisión y evaluación se convierten en el input necesario para extraer conclusiones acerca de la adecuación de las acciones desarrolladas destinadas a la mejora y consolidación de la calidad de los estándares e indicadores establecidos.

6.4. Extinción de los programas formativos

En el caso de que alguna titulación precise de mejoras sustanciales, el equipo de coordinación de la titulación establecerá las medidas correctoras pertinentes. En el caso de que, a pesar de las medidas adoptadas, la titulación no presente las mejoras esperadas, el EDF podrá plantear la suspensión temporal o definitiva de la titulación afectada. Los motivos y la gravedad de los hechos que hayan provocado la extinción, marcarán el periodo de suspensión. De esta decisión se informará a la UQIAD-URL.


 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 9 de 14

La extinción de los programas formativos es una decisión estratégica del EDF que únicamente debe adoptarse en situaciones excepcionales. Los criterios, de carácter cuantitativo, que llevarán a proponer interrumpir parcial o totalmente la impartición del título son los siguientes:

- Número de matrículas
- Tasa de Graduación
- Niveles de Inserción laboral-demanda del mercado
- Resultados insatisfactorios en relación a la calidad esperada

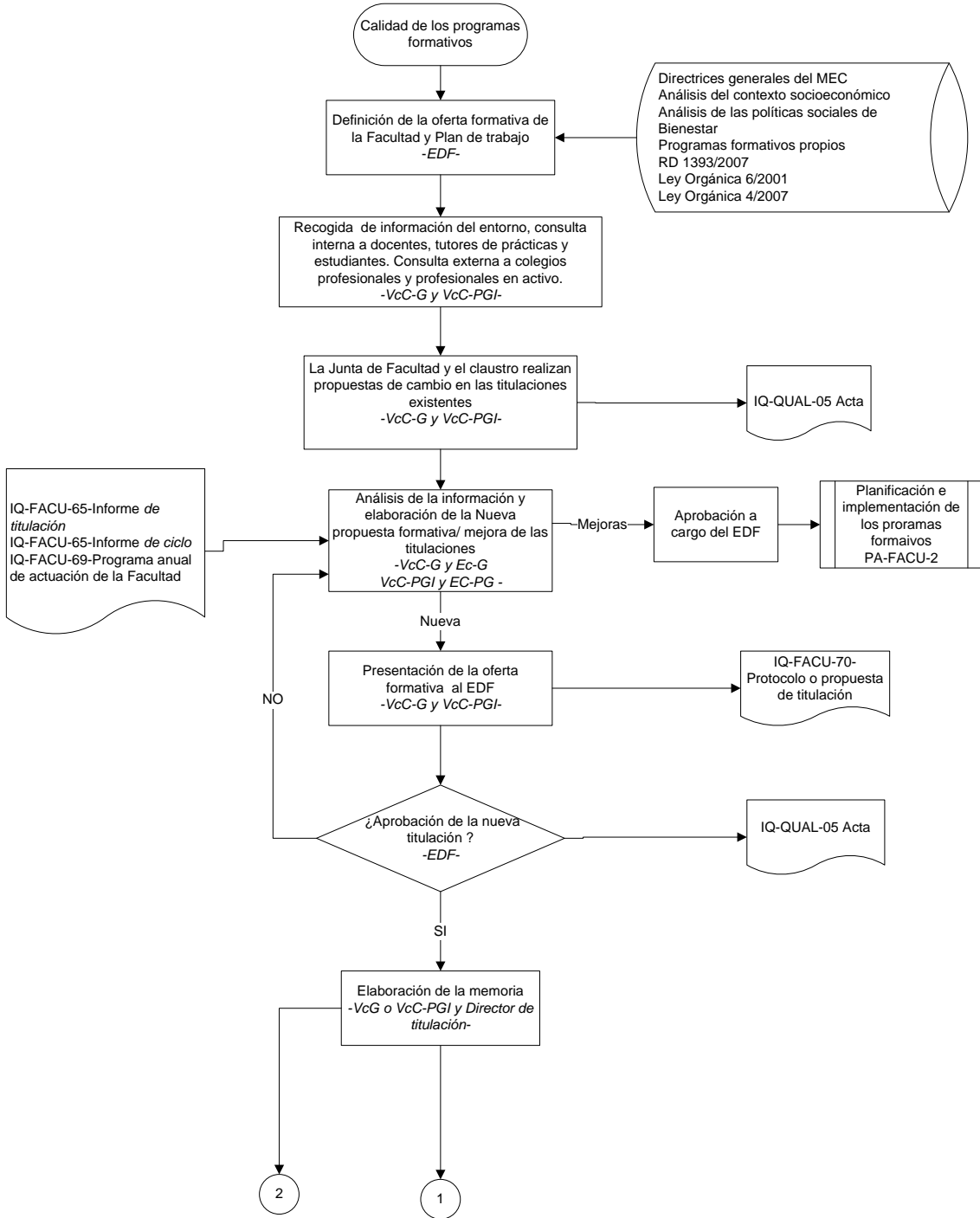
Además de los criterios mencionados, la falta de cumplimiento de la calidad de los programas de formación y otras amenazas de la profesión, como el cambio de competencias profesionales o el cambio en las políticas de contratación, pueden ser también elementos influyentes en la suspensión parcial o total de los estudios.


En el momento de tomar esta medida, la Facultad deberá asumir la responsabilidad de salvaguardar los derechos y compromisos adoptados con los estudiantes en el momento de la matrícula. En este sentido, se finalizarán todos los cursos de la titulación activos progresivamente de uno en uno, según la planificación ordinaria. Para los estudiantes que tengan pendientes asignaturas o módulos de cursos anteriores que ya no se inicien, se crearán durante los dos cursos académicos siguientes a la extinción de la titulación seminarios de orientación y acompañamiento de las materias pendientes para garantizar un proceso formativo de calidad, independientemente de la situación extraordinaria por la que esté pasando el centro.

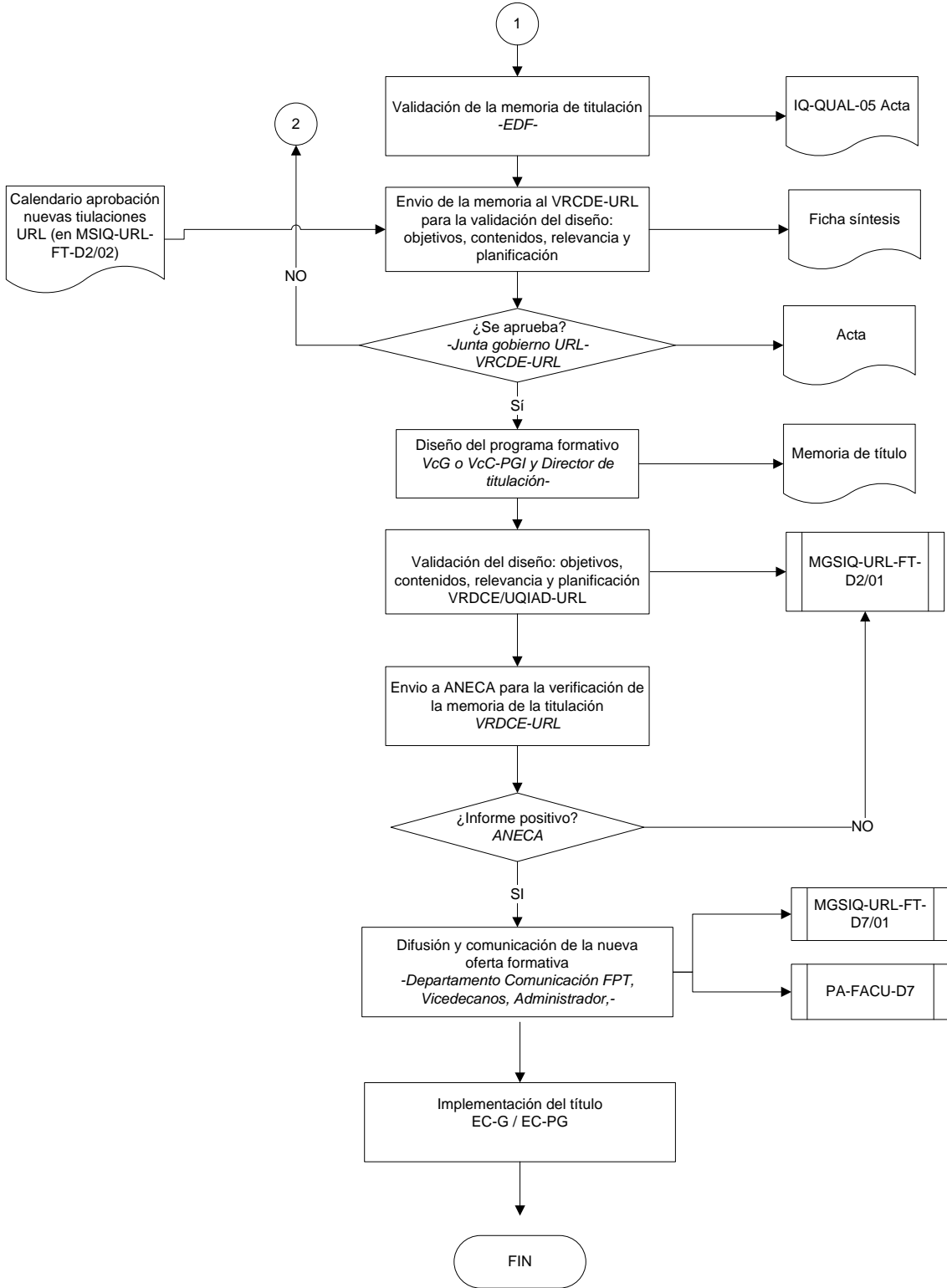
 <p>Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Lull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 10 de 14


6.5. Diagrama de Flujo

PA-FACU-D2- GARANTIA DE CALIDAD DE PROGRAMAS FORMATIVOS

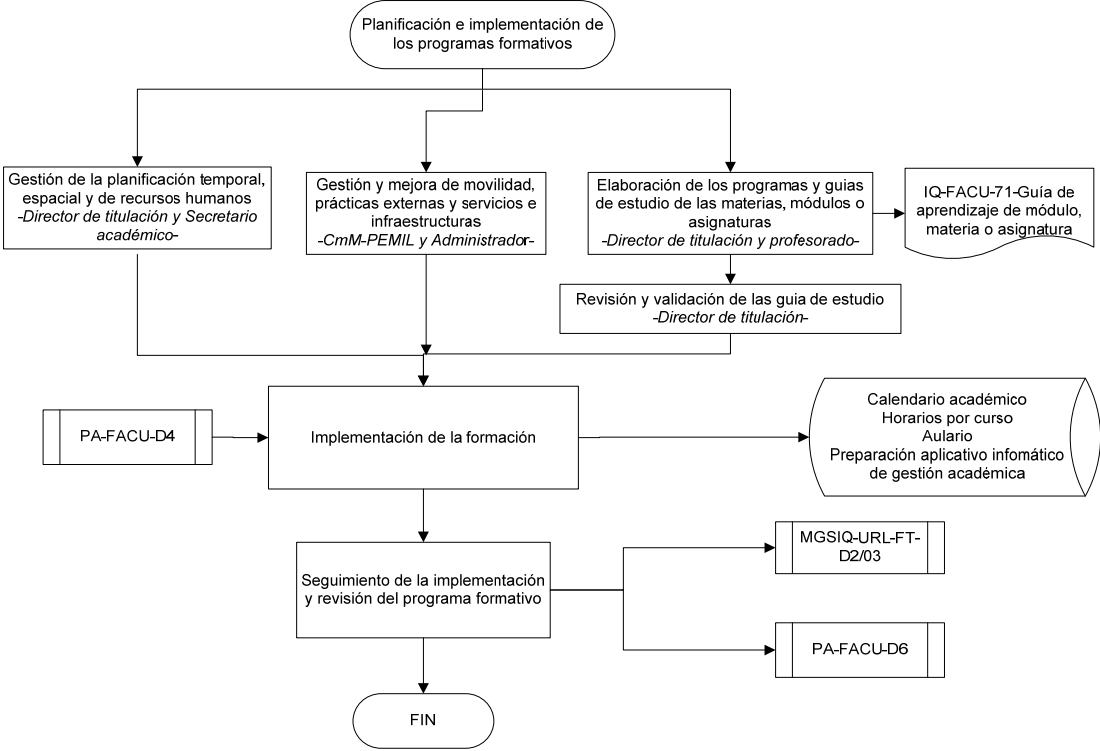



 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Lull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 11 de 14



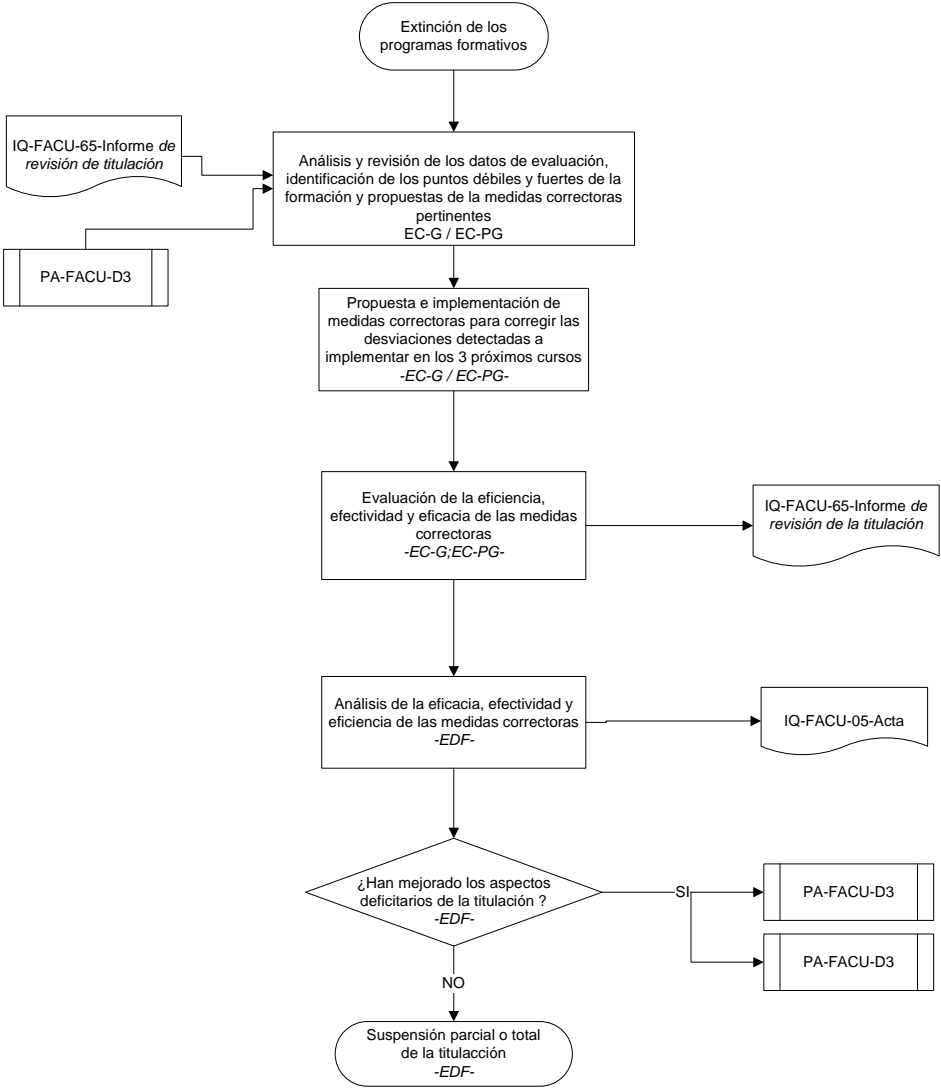
 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 12 de 14


PA-FACU-D2- PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS



 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 13 de 14


PA-FACU-D2- EXTINCIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS



 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 2	Código: PA-FACU-D2
	Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad	Edición: 1
		Página: 14 de 14

7. Registros y documentos


- IQ-FACU-70- Protocolo o propuesta de titulación
- IQ-FACU-71- Guía de aprendizaje de módulo, materia o asignatura
- IQ-QUAL-05- Acta de reunión

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 1 de 24

Índice

1.	Objeto	2
2.	Alcance y grupos de interés.....	2
3.	Referencias	2
4.	Definiciones.....	3
5.	Responsabilidades.....	3
6.	Desarrollo.....	3
6.1.	Definición de las políticas de ingreso y admisión de los estudiantes.....	3
6.2.	Metodología, procesos de orientación y evaluación del aprendizaje.....	4
6.3.	Prácticas externas	6
6.4.	Movilidad de los estudiantes.....	10
6.5.	Inserción laboral de estudiantes y titulados	16
6.6.	Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias	17
6.7.	Normativas que afectan a los estudiantes (matrícula, convalidaciones, exámenes).....	18
6.8.	Definición del desarrollo del perfil de egreso y del sistema de recogida de información para la implementación de las mejoras de este perfil	18
6.9.	Diagrama de Flujo	19
7.	Registros y Documentos	24

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado e investigación	Equipo directivo de la Facultad Coordinador Calidad FPT	Decano
Fecha	Fecha	Fecha

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 2 de 24

1. Objeto

Esta directriz regula las acciones que se realizan para favorecer el aprendizaje de los estudiantes en el marco de todas las titulaciones que ofrece la Facultad.

2. Alcance y grupos de interés


Esta directriz abarca todas las titulaciones que ofrece la Facultad.

Los grupos de interés al que se dirige son:

- Públicos internos: Equipo Directivo, Equipo de coordinación de Grado, Equipo de coordinación de Postgrado, Junta de Facultad, claustro y Personal de administración y servicios (PAS)
- Públicos intermedios: estudiantes de la Facultad, estudiantes procedentes de otras universidades, jefes de prácticas de las entidades colaboradoras, Patronato FPT, Vicerrectorado de estudiantes y de Relaciones Internacionales-URL, Coordinadores de Relaciones Internacionales de otras universidades.
- Públicos externos: egresados, entidades de prácticas, entidades del tercer sector social, asociaciones y colegios profesionales, patronales, universidades y centros de formación nacionales e internacionales con los que tenemos firmados convenios de colaboración.

3. Referencias

- Criterios y directrices del Espacio Europeo de Educación Superior
- Directrices de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña
- Guía del estudiante
- MSGIQ-URL-FT-D3/01- Proceso que garantiza la calidad de la movilidad de los estudiantes de la URL
- MSGIQ-URL-FT-D3/02- Proceso de gestión de a convocatoria específica de la movilidad Erasmus
- MSGIQ-URL-FT-D3/03- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad Leonardo
- MSGIQ-URL-FT-D3/04- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad SICUE / Séneca
- MSGIQ-URL-FT-D3/05- Proceso de recogida de sugerencias y reclamaciones
- PA-FACU-D2 Garantía de la calidad de los programas formativos de la Facultad
- PA-FACU-D6 Recogida y análisis de los resultados y revisión y mejora de los programas formativos
- PA-FACU-D7 Publicación de la información y rendimiento de cuentas sobre los programas formativos
- PE-FACU-01- Admisión y matrícula

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 3 de 24

- PT-QUAL-05- Reclamación de clientes

4. *Definiciones*

- URL: Universidad Ramon Llull
- EEES: Espacio Europeo de Educación Superior
- EC-G: Equipo de Coordinación de Grados
- EC-PG: Equipo de Coordinación de Postgrados
- EDF: Equipo Directivo de la Facultad
- UtQ: Unidad técnica de Calidad
- CmM-PEMIL: Comisión de calidad de prácticas externas, programas de movilidad e inserción laboral
- SOPP: Servicio de Orientación y promoción profesional
- SAE: Servicio de Atención a los Estudiantes
- RRII: Relaciones internacionales
- VcC-G: Vicedecano de Grado
- VcC-PGI: Vicedecano de Postgrado e investigación
- VcC-RRII: Vicedecano de Relaciones Internacionales
- Cd-MiCI: Coordinador de Movilidad y cooperación internacional

5. *Responsabilidades*

El VcC-G y el VcC-PGI son los responsables de coordinar las acciones que se realizan en el marco de todas las titulaciones que ofrece la Facultad, para favorecer el aprendizaje de los estudiantes.

El Director de la titulación es el responsable de garantizar la implementación de las acciones formativas.

El Secretario académico es la responsable del proceso de admisión y matrícula, así como de la gestión del prácticum y de la bolsa de trabajo.


La responsabilidad de decidir las políticas de movilidad es del EDF, a propuesta del VcC-RRII.

El profesorado es el responsable del desarrollo directo de los programas formativos.

6. *Desarrollo*

6.1. Definición de las políticas de ingreso y admisión de los estudiantes

El proceso se inicia con la definición del perfil de ingreso del estudiante para cada titulación por parte del EDF teniendo en cuenta los requisitos legales vigentes de acceso a la universidad, previo informe de cada responsable de ciclo (VcC-G y VcC-PGI). En las ediciones posteriores los Vicedecanos tienen en cuenta el informe anual de revisión de la titulación por si se producen cambios en el perfil de ingreso inicial (IQ-FACU-65-Informe).

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 4 de 24

Una vez elaborado el perfil específico de ingreso, se aprueba por el EDF y se elabora un documento que se publica (página web, folletos informativos, trípticos, reuniones...).

Este proceso continua estableciendo los criterios de admisión y matriculación según se describe en el procedimiento de **Admisión y matrícula (PE-FACU-01)**. En este procedimiento se recogen los requisitos legales mínimos exigibles al alumnado para ingresar en los programas formativos, en base a los conceptos de conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para cursar la formación y adquirir las competencias adecuadas para su profesionalización.


6.2. Metodología, procesos de orientación y evaluación del aprendizaje

El diseño curricular de una titulación se concreta en las diferentes materias, módulos y / o asignaturas que la configuran. La metodología de las mismas, así como la agrupación de los estudiantes, estará en función de las competencias a trabajar. De manera genérica, existen tres tipos de agrupaciones: gran grupo (máximo 75 estudiantes), grupo intermedio (alrededor de 35 estudiantes) y seminarios reducidos (alrededor de 18 estudiantes). En general, las materias más procedimentales o con una metodología más autónoma y participativa por parte de los estudiantes, requieren un menor número de estudiantes por grupo.

La información general sobre la metodología de aprendizaje es comunicada al estudiante en el proceso de información y acogida tal como queda descrito en el procedimiento de **Admisión y matrícula (PE-FACU-01)** y en la directriz **PA-FACU-D7- Publicación de la información y rendimiento de cuentas sobre los programas formativos**. La información específica de cada módulo, materia o asignatura es entregada a los estudiantes por el profesorado en la guía de aprendizaje correspondiente (**IQ-FACU-71 - Guía de aprendizaje de módulo, materia o asignatura**). En éstas se concretan los aspectos específicos sobre contenido, metodología y evaluación de manera que el estudiante tiene toda esta información desde el inicio de cada asignatura.

El estudiante realiza su itinerario formativo combinando los siguientes elementos:

- Clases de gran grupo o grupo intermedio
- Grupos de prácticum, que son seminarios reducidos de estudiantes donde se promueve el aprendizaje cooperativo, la profundización en las competencias transversales, especialmente las referidas a actitudes y habilidades de comunicación, y en el que se promueven metodologías que permiten la adquisición de competencias específicas complejas y que implican procesos de toma de decisiones y de resolución de problemas (simulaciones, análisis de casos y diseño de alternativas)
- Tutorías a cargo del tutor que es, en muchos casos, un docente profesional en activo de la acción social
- Plataforma virtual, que es un entorno virtual de enseñanza-aprendizaje creado específicamente para facilitar el estudio, donde se encuentran todos aquellos recursos de información, de relación y de intercambio necesarios para la interacción de docentes y estudiantes.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 5 de 24

- Estudio autónomo o la elaboración o exposición de trabajos en grupo, etc...

La combinación de estas herramientas y espacios de formación debe garantizar que el estudiante se convierta en protagonista de su propio proceso de aprendizaje y recaiga sobre el profesor el trabajo de asesoramiento, supervisión y tutorización del proceso.


Por lo que respecta a la evaluación, el profesor guía el proceso de aprendizaje mediante el diseño de actividades y su evaluación. Esta última, en función de las características de la materia, combina modalidades diferentes de evaluación que tienen en común el peso significativo de la evaluación continua. Los Directores de las titulaciones revisan las actividades propuestas por cada profesor de manera que se coordina la temporalización de los exámenes y las fechas de entrega de las actividades o trabajos de las diferentes asignaturas que comparten un semestre.

En reuniones mensuales, el Equipo Docente de Grado y el Equipo Docente de Másteres y Postgrados trabaja aspectos diversos del funcionamiento de las asignaturas: coordinación de materias, revisión de criterios de evaluación, seguimiento de los estudiantes, etc.

Así mismo, a lo largo del desarrollo de los contenidos de las materias, participan un grupo de profesionales en activo del mundo de la acción social que colaboran con conferencias y experiencias relacionadas con los ámbitos profesionales, así como el jefe de prácticas de los centros colaboradores y una red de servicios y centros que colaboran mostrando sus instalaciones y sus prácticas profesionales a los futuros profesionales.

Por lo que respecta a la atención y orientación al estudiante podemos enumerar diferentes acciones que se llevan a cabo:

- Soporte académico a través de la plataforma virtual: a través de l'e-campus, el estudiante realiza parte de su tarea formativa en cada asignatura. Además, la plataforma virtual ofrece un servicio de información que se mantiene actualizado para que el estudiante tenga la información necesaria de la titulación que cursa o de actividades de la Facultad.
- Atención personalizada: cada profesor tiene semanalmente una hora de atención al estudiante.
- Tutorías de Prácticum: el tutor tiene la función de dinamizar, orientar, acompañar y evaluar al estudiante en su proceso de formación, haciendo un seguimiento tutorial tanto a nivel individual como en pequeño grupo. Complementa su labor guiando el proceso de aprendizaje e incidiendo en aspectos formativos, actitudinales y procedimentales según las singularidades de cada estudiante. También es el tutor quien orienta profesionalmente al estudiante hacia el ámbito o sector donde puede ser más competente. Por otro lado, es el responsable del seguimiento y de la evaluación del proceso global de las prácticas de cada estudiante.
- Coordinación de los equipos de tutores: se reúnen quincenalmente para hacer un seguimiento de los estudiantes que, a través del Prácticum, atienden de manera más individualizada y comentar y resolver los casos de los estudiantes que requieren una especial atención o seguimiento.
- Acompañamiento de los estudiantes: los coordinadores de cursos se encargan de asegurar el acompañamiento de los estudiantes atendiendo las necesidades que van surgiendo a través de diversas reuniones recogidas en el calendario académico:

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 6 de 24

- de acogida: al inicio de los estudios,
- de transmisión de informaciones específicas sobre el desarrollo de los programas formativos (prácticum, movilidad, optativas,...)
- de seguimiento: para conocer el grado de satisfacción general. Éstas se llevan a cabo con representantes de los estudiantes semestralmente (en el caso de Grados) o anualmente (en el caso de Másteres y Postgrados).
- de orientación profesional y académica: dirigida a los estudiantes de último curso.

6.3. Prácticas externas

El Servicio de Orientación y promoción profesional tiene, entre sus encargos, la relación con entidades públicas y privadas que puedan servir como espacios de referencia para las prácticas de los estudiantes de manera que se pueda ir actualizando y / o ampliando el número de entidades con las que la Facultad tiene convenios de colaboración de prácticas para los estudiantes.

Esta tarea prospectiva, se puede completar con las propuestas de los propios estudiantes en el momento de expresar sus preferencias de espacios de prácticas.


Según sea la vía de entrada de la propuesta, el SOPP debe recibir o cumplimentar la información de la entidad o centro detallado en la **IQ-FACU-81- Propuesta de colaboración como entidad / centro de prácticas de la Facultad** o bien la **IQ-FACU-96 – Propuesta de centro por parte del estudiante**.

Anualmente, el SOPP valida o desestima la propuesta de nuevos centros de prácticas. Los criterios para aceptar una entidad o centro de prácticas son:

- Es un centro o servicio profesionalizado, que no depende del voluntariado, con actividad propia de las profesiones del ámbito de la acción social
- Dispone de un Plan de Prácticas definido o está en situación de definirlo conjuntamente con la universidad.
- Existen evidencias de la experiencia del proyecto y la entidad (más de un año de funcionamiento, con memoria de actividad) que le permite asumir sus funciones formativas.
- El centro tiene profesionales contratados de Educación Social, Trabajo Social, o de titulaciones equivalentes a las titulaciones de postgrado de la Facultad

Con estas entidades o centros nuevos el Decano firma un convenio institucional de colaboración (**IQ-FACU-74- Convenio de prácticas**).

Los centros con los que la Facultad mantiene convenio se revisan y validan también anualmente. El proceso comienza en el mes de marzo del curso anterior cuando el Coordinador del SOIP solicita a los equipos de tutores que valoren la idoneidad de los centros que han tenido estudiantes en prácticas durante ese curso. Los tutores deben hacer esta valoración después de haber realizado entrevistas individuales de seguimiento con los estudiantes que han hecho las prácticas y con los responsables de

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 7 de 24

prácticas de las entidades colaboradoras. Los tutores evalúan los centros (**IQ-FACU-80-Evaluación de centros por parte del equipo de tutores**) y, en el equipo de tutores, realizan una propuesta sobre la idoneidad de los centros.

Los criterios que justifican la validación de los centros o entidades, además de los genéricos contemplados en la propuesta de nueva colaboración, son:

- Está definida la función del responsable de prácticas que realiza el apoyo y el seguimiento del estudiante
- El estudiante no realiza tareas de suplencia de ningún profesional y siempre se encuentra en situación de aprendizaje
- El conjunto de las tareas que se le proponen al estudiante son propias del encargo profesional por el que se forma y la persona de referencia es del mismo ámbito profesional
- Se cumplen los pactos que se firman entre el profesor de la universidad, el estudiante y el responsable de prácticas del centro o entidad
- Se asegura una relación fluida entre la universidad y el centro o entidad, por ambas partes
- Se aseguran los aspectos básicos de cualquier proceso educativo: seguimiento y tutorización, formación, evaluación y orientación del estudiante

Las situaciones que recomiendan no validar un recurso o suspender transitoriamente la asignación de plazas de prácticas, son:

- Circunstancialmente, hay un porcentaje significativo de personal de plantilla de baja laboral o alguna otra situación que evidencia inestabilidad en el equipo profesional
- El responsable de prácticas no ha ejercido sus responsabilidades o no ha cumplido los compromisos formativos y no existe un responsable alternativo


La revisión, validación o suspensión de las plazas de prácticas recae sobre la CmM-PEMIL, que realiza su función a partir de la información proporcionada por los equipos de tutores.

En caso de que haya alguna valoración significativa en el proceso de revisión de las entidades o centros, el Coordinador del SOPP los informa, con el objetivo de que el centro tenga en cuenta estas consideraciones y revise las posibles dificultades o potencie los aspectos positivos detectados.

A partir del análisis de los centros de prácticas, los que han sido valorados satisfactoriamente se mantienen activos en la base de datos y desde el SOPP se les pregunta si están en disposición de acoger alumnos para el curso siguiente, cuantos y en qué horarios, y se concretan las plazas disponibles. Estas gestiones se realizan vía correo electrónico.

En función de número de plazas disponibles y necesarias, el coordinador del SOPP, si se considera insuficiente, el proceso de ampliación de centros de prácticas descrito inicialmente.

Paralelamente el Coordinador del SOPP comunica a los estudiantes el funcionamiento del proceso de asignación del centro de prácticas. Este consiste en:

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 8 de 24

1. El estudiante presenta en el SOPP la ficha (**IQ-FACU-75-Solicitud de ámbito de prácticas**) en la que indica los ámbitos de preferencia donde realizar las prácticas teniendo en cuenta: el listado de posibles centros publicado vía e-campus, el asesoramiento del tutor y, en aquellos casos que el estudiante solicite una mayor concreción de las características de los centros, el SOPP pondrá en contacto al estudiante con los docentes expertos. Esta propuesta debe estar avalada por su tutor con el que finaliza el proceso de orientación.
2. Con las solicitudes de los estudiantes, y teniendo en cuenta las plazas disponibles, el Coordinador del SOPP que consulta, en caso de duda, con los tutores y/o directores de titulación, hace una primera propuesta de asignación de plazas de prácticas, que comunica a los estudiantes vía e-campus y se archiva como evidencia del proceso de asignación.
3. En caso de disconformidad con la plaza asignada, el estudiante solicita, mediante una renuncia en el SAE (**IQ-FACU-56-Renúncia asignación centro de prácticas**), una entrevista con el Coordinador del SOPP, que valorará la posibilidad de reasignación o confirmará la asignación realizada.

Al final del proceso de asignación, aproximadamente el mes de julio, desde el SOPP se comunica a los centros cuáles de las plazas que han ofrecido a la Facultad han quedado ocupadas y el nombre y datos de los estudiantes asignados, y a los directores de titulación correspondiente, la relación definitiva de estudiantes y centros asignados.

Desde el SOPP se facilita a cada estudiante el documento con los datos del centro asignado y la persona de referencia para que se ponga en contacto a fin de poder iniciar las prácticas al principio del curso académico.


Al inicio del curso el director de titulación comunica al SOPP el nombre del tutor que realizará el seguimiento de las prácticas de cada estudiante. Esta información se introduce en la base de datos y se emite una ficha para cada tutor con los datos de los estudiantes y datos del centro donde irán a hacer las prácticas para facilitar las visitas y los contactos que el tutor tiene que realizar con el centro.

Una vez se ha iniciado las prácticas es el tutor quien asume el seguimiento y el contacto con los centros. Los tutores, después de haber formalizado la primera visita al centro, facilitan a Secretaría académica los datos de los profesionales que ejercen de jefes de prácticas en las entidades colaboradoras (**IQ-FACU-76-Acuerdo de prácticas**).

En caso de incidencias extraordinarias o necesidades de cambio en las plazas asignadas, los tutores y directores de titulación se dirigirán al SOPP.


A lo largo del curso, los estudiantes, los tutores de la Facultad y los jefes de prácticas de las entidades mantienen los encuentros necesarios, en función de cada titulación, para el seguimiento y evaluación de las prácticas (**IQ-FACU-77-Evaluación prácticas de la estudiante**). Este proceso se complementa con la supervisión colectiva del proceso de prácticas definido en cada titulación.

Al final de proceso, el estudiante cumplimenta una encuesta de valoración de las prácticas (**IQ-FACU-101-Encuesta de satisfacción con las prácticas externas**) que recoge el tutor y sigue el proceso

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 9 de 24

descrito en la directriz PA-FACU-D6 Recogida y análisis de los resultados y revisión y mejora de los programas formativos.

Prácticas externas			
Responsable	Actividad	Periodicidad	Documento
SOPP	Validación de propuestas de nuevos centros de prácticas / entidad	Anual	IQ-FACU-81- Propuesta de colaboración como entidad / centro de prácticas
Secretaría académica / Decano/SOPP	Convenios de colaboración	Permanente	IQ-FACU-74- Convenio de prácticas
Centro de prácticas Secretaría académica SOPP	Definición / renovación de las plazas de prácticas disponibles	Anual	E-mail
Coordinador SOPP	Presentación del proceso de asignación de prácticas a los estudiantes	Anual	PowerPoint de presentación
SOPP	Comunicación de plazas disponibles a los estudiantes	Anual	Listado de centros con plazas disponibles
SOPP	Recogida de ficha de solicitud de plaza o propuesta de centro por parte de los estudiantes	Anual	IQ-FACU-75- Solicitud de ámbito de prácticas
Coordinador SOPP	Asignación inicial de plazas de prácticas	Anual	Base de datos PPUP
Director titulación			
SOPP	Comunicación pública de la asignación	Anual	Base de datos PPUP
SAE	Periodo de alegaciones con relación a la asignación		IQ-FACU-56- Renuncia asignación centro de prácticas
Coordinador SOPP	Comunicación a los centros de las plazas asignadas	Anual	Carta de comunicación de plazas ocupadas y libres
Secretaría académica	Comunicación al tutor de los datos del centro	Anual	Base de datos PPUP
Tutores Jefes de prácticas Estudiantes	Firma del acuerdo personal de prácticas y seguimiento	Anual	IQ-FACUA-76-Acuerdo de prácticas
Jefe de prácticas	Evaluación del proceso de prácticas del estudiante por parte del profesional	Anual	IQ-FACU-77- Evaluación de las prácticas del estudiante
Estudiantes	Evaluación de las prácticas externas	Anual	IQ-FACU-101- Encuesta de satisfacción con las prácticas externas
Tutores	Evaluación de los centros de prácticas por parte de los profesores tutores	Anual	IQ-FACU-80- Evaluación de los centros por parte del equipo de tutores

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 10 de 24

6.4. Movilidad de los estudiantes

La movilidad de estudiantes es uno de los ejes centrales de la dimensión internacional de la Facultad y de las titulaciones que esta imparte. Tanto en los grados como los postgrados, se articulan en torno a cuatro modalidades, entre las que los estudiantes pueden elegir. Estas vienen definidas por la estructura, objetivos y competencias planteadas por las diversas ofertas formativas y por la voluntad de responder a la diversidad de opciones y perfiles existentes.

Estos cuatro bloques de movilidad son:

- Movilidad de estudios y prácticas con universidades del resto del Estado español
- Movilidad de estudios y prácticas con universidades de fuera del Estado español
- Movilidad de prácticas con entidades sociales del resto del Estado español
- Movilidad de prácticas con entidades sociales de fuera de España

Las estancias formativas internacionales pueden desarrollarse también, en el marco de proyectos de cooperación al desarrollo.


Las normas, requisitos, objetivos, procedimientos y documentación de todas estas movildades vienen definidos por los convenios bilaterales firmados por la Facultad, en el marco de la URL, con otras universidades y con entidades sociales; los programas existentes de movilidad universitaria a nivel internacional y español (regulados, en el contexto de la URL, según queda definido en **MSGIQ-URL-FT-D3/01- Proceso para garantizar la calidad de la movilidad de los estudiantes de la URL**, **MSGIQ-URL-FT-D3/02- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad Erasmus**, **MSGIQ-URL-FT-D3/03- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad Leonardo** y **MSGIQ-URL-FT-D3/04- Proceso de gestión de la convocatoria específica de la movilidad SICUE / Séneca**) y por aquellos específicos establecidos por el centro con redes de universidades e instituciones públicas y académicas.

Para desarrollar las políticas de movilidad, así como para asegurar la implementación, seguimiento, evaluación y diseño de las acciones de mejora acordadas, el VcC-RRII cuenta con un equipo de trabajo formado por el Cd-MiCI y los servicios administrativos específicos. Además, de forma eventual y en relación a las necesidades y oportunidades que vayan surgiendo, pueden formar parte profesores coordinadores de programas o actividades específicas; coordinadores y colaboradores de proyectos de cooperación al desarrollo y estudiantes de másteres en prácticas y becarios.

Este equipo, de manera coordinada con el Vicerrectorado de estudiantes y RRII-URL, sigue todos los procedimientos y normativas que establecen los diferentes programas internacionales, trabaja para asegurar las condiciones y oportunidades para una movilidad de calidad y vela para que la información sobre posibilidades, requisitos y ayudas llegue a toda la comunidad universitaria.

Para elaborar las propuestas de política de movilidad, el VcC-RRII parte de:

- Los marcos legales y normativos vigentes (convocatorias, convenios, reglamentos de los diversos programas ...)

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 11 de 24

- Las decisiones tomadas en el seno de la Comisión de RRII-URL, de la cual el VcC-RRII forma parte
- Las aportaciones del VcC-G y del VcC-PGI, los directores de titulaciones y del Decano
- Las propuestas del conjunto de la comunidad universitaria realizadas de manera individual o a través de los órganos de coordinación, evaluación o representación
- La información conseguida mediante:
 - El seguimiento de la movilidad de los estudiantes en estrecho contacto con la universidad contraparte
 - La realización de viajes a los centros universitarios y entidades sociales en los que los estudiantes pueden realizar sus estancias, para conocer de primera mano su situación y evolución
 - La valoración final realizada por la universidad o entidad social de acogida
 - Las entrevistas que el Cd-MiCI mantiene con todos los estudiantes que han participado en programas de movilidad cuando han vuelto de su estancia internacional. La encuesta que los estudiantes cumplimentan sobre su experiencia de movilidad, tanto en la vertiente académica, como en la organizativa.
 - Los informes realizados por la CmM-PEMIL

El análisis de la información proporcionada por este conjunto de instrumentos permite al VcC-RRII revisar la oferta de centros para la movilidad internacional y proponer al EDF la aprobación de cambios en la política de movilidad, de innovaciones y de planes de actuación para mejorar la calidad y dar respuesta a las necesidades formativas de los estudiantes en esta dimensión, siempre en evolución.


Proceso de gestión de la movilidad de estudiantes

El VcC-RRII es el responsable de establecer convenios con centros universitarios y entidades sociales, promover acuerdos de movilidad de distinta duración e impulsar la participación en nuevos programas internacionales. Según el tipo de acuerdo y movilidad, los convenios los firma el Decano de la Facultad o el Vicerrector de estudiantes y RRII-URL.

Una vez definidas las opciones de movilidad a partir de los convenios firmados, se aplica el siguiente procedimiento de orientación, asignación de plazas, seguimiento y evaluación de la movilidad:

1.- El Vicerrectorado de Estudiantes y Relaciones internacionales y Vicedecanato de RRII hace pública, al inicio del segundo semestre, la convocatoria de plazas de movilidad para el curso siguiente. La convocatoria se da a conocer a través de la plataforma virtual y de las carteleras de anuncios. También se informa a los directores de titulaciones y a los equipos de tutores y se convocan diferentes sesiones informativas, con la presencia, en su caso, de los coordinadores de programas específicos de movilidad.

Durante todo el curso los estudiantes tienen acceso a información documental sobre los programas y las diversas opciones de movilidad y aquellos que lo soliciten reciben información y asesoramiento individual.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 12 de 24

Las bases de la convocatoria contienen:

- La denominación y explicación de los programas de movilidad
- El número de plazas de movilidad que se convocan, con la especificación de cada una de las universidades y entidades participantes, los estudios y / o prácticas que se pueden cursar, la duración, los requisitos y las direcciones web de cada institución para que los estudiantes las puedan consultar
- Las posibilidades existentes de becas y su calendario
- El plazo para presentar solicitudes

2.- Los estudiantes interesados deben cumplimentar el documento **Solicitud de participación en programas de movilidad de estudiantes (IQ-FACU-82)** que entregan en el SAE. En este documento los estudiantes deben hacer constar sus datos y su programa y el centro de preferencia.

3.- Una vez finalizado el periodo de presentación de solicitudes, se inicia el proceso de selección, del que es responsable el Vicedecanato de RRII. La selección se realiza mediante:

- Entrevistas personales con cada candidato
- Examen de aptitud en el idioma en que se imparten las clases o se realizarán las prácticas en el centro solicitado


Los criterios generales de selección, además de sus competencias lingüísticas, son:

- El expediente académico
- La experiencia y formación previas en el caso de los estudiantes que quieran realizar la movilidad en el marco de programas de cooperación al desarrollo
- Los perfiles requeridos por los programas o los centros de destino
- La promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
- La priorización de aquellos estudiantes con discapacidades que dificulten el seguimiento normalizado de sus estudios
- La motivación, interés y compromiso de los estudiantes

Una vez realizada la selección el Vicedecanato RRII asigna las plazas de movilidad a los estudiantes dentro de los diferentes programas, para lo que cuenta con el consentimiento de Vicerrector de Estudiantes y RRII.

4.- Finalizado el proceso de selección, el Cd-MiCI comunica por escrito a cada estudiante su aceptación o no, al tiempo que se hacen públicas las listas definitivas de los participantes en los programas de movilidad mediante la plataforma virtual y las carteleras de anuncios.

5.- Posteriormente, se proporciona a cada estudiante toda la información y documentación sobre las becas que pueden solicitar. Aunque en la mayoría de casos, la postulación es individual, el Vicedecanato proporciona los documentos oficiales requeridos y el Cd-MiCI asesora a los estudiantes en todo el proceso de solicitud.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 13 de 24

La URL en su conjunto y la Facultad, en particular, conceden diversos tipos de ayudas económicas, habitualmente mediante acuerdos con entidades financieras, para facilitar la movilidad de los estudiantes con menos recursos.

6- El Cd-MiCI asesora a cada estudiante en el proceso de concreción de la movilidad y en la elección de asignaturas, opciones de prácticas y otras ofertas formativas. Esta tarea se realiza conjuntamente con el centro de destino. Especialmente en el caso de contrapartes universitarias, éstas están también en contacto con los estudiantes para facilitarles la información disponible sobre calendario académico, planes de estudio, cursos de idiomas, documentación necesaria, alojamiento y todo lo necesario para su estancia.

7.- Finalmente, y siempre antes del comienzo de la movilidad, se firma un acuerdo de aprendizaje (**IQ-FACU-93-Acuerdo de aprendizaje para los estudiantes de movilidad**), entre la Facultad y el estudiante. Este acuerdo, además de los datos básicos del estudiante y de la movilidad, incluye:

- Las asignaturas y créditos de los que se matricula en la universidad de origen
- Si la movilidad es en otra universidad, la propuesta de asignaturas o créditos que cursará en la de destino y su equivalencia con las matriculadas en el centro de origen
- Si la movilidad es una entidad social, las características, duración y créditos de sus prácticas
- Los derechos y deberes que conlleva la movilidad

Para su formalización el estudiante cuenta con el asesoramiento del Cd-MiCI y la propuesta final debe ser validada por el VcC-RRII y por el Director de la titulación.


El estudiante, una vez en la universidad de acogida puede proponer modificar alguna de las asignaturas elegidas, siempre por causas justificadas. El cambio deberá ser validado por el Vicedecano-RRII y el Director de la titulación.

8.- La tramitación de la documentación necesaria para realizar la movilidad es responsabilidad del Vicerrectorado de Estudiantes y RRII-URL y / o del Vicedecanato de RRII de la Facultad, según modalidades. En el caso de los programas Erasmus, Séneca-Sicue y Leonardo es la Oficina del Vicerrectorado de estudiantes y RRII-URL la que gestiona las dimensiones institucionales generales y económicas, mientras el Vicedecanato de RRII de la Facultad se encarga de la dimensión académica.

El Vicedecanato envía:

- Al Vicerrectorado de Estudiantes y RRII-URL la información necesaria para la gestión de los programas de movilidad y la demandada por las agencias e instituciones públicas y académicas
- A la universidad o centro de destino, la documentación con los datos personales y académicos del estudiante y el acuerdo de aprendizaje, que deberá ser firmado y devuelto por la contraparte
- A la universidad o centro de destino, la documentación académica establecida por la normativa de cada programa de movilidad

Antes de la marcha también se asegura de que los estudiantes disponen de los seguros pertinentes y de la información sobre la cobertura y procedimientos a seguir en caso de ser necesaria su utilización.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 14 de 24

9.- Durante la movilidad, el Vicedecanato-RRII está en contacto con los estudiantes y con las universidades y entidades de destino, para tener información directa sobre la marcha de la estancia. Si la movilidad es interuniversitaria, el seguimiento, organización, docencia, tutorización y evaluación de la estancia y de sus componentes académicos es responsabilidad de la universidad de destino. Si la movilidad tiene como contraparte una entidad social, ésta actúa como centro de prácticas, de modo que la tutorización y evaluación corren a cargo de docentes de la Facultad.

10 .- En el caso de las movilizaciones interuniversitarias, cuando el estudiante finaliza su estancia, la universidad contraparte envía a la de origen los certificados académicos pertinentes y de asistencia a cursos de idioma si es que se han hecho, así como la documentación específica de cada programa y las evaluaciones de las asignaturas y / o prácticas cursadas.


Entonces, el Vicedecanato de RRII traspasa las calificaciones a los profesores o tutores correspondientes de las asignaturas matriculadas por el estudiante por el cierre de las actas. Secretaría académica emite un certificado de la realización de la estancia.

11.- A la vuelta de la movilidad, los estudiantes son entrevistados por el Cd-MiCI y responden a una encuesta de valoración del proceso de movilidad (**IQ-FACU-100-Encuesta de satisfacción con los programas de movilidad**) Los resultados de estas encuestas se analizan, tal como indica la directriz **PA-FACU-D6-Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos**, en la CmM-PEMIL. Esta comisión, en su informe anual incorpora la revisión y propuestas de mejora de la movilidad. El EDF, con el informe de la comisión y la valoración directa de los procesos de movilidad que aporta el Vicedecano de RRII, incorpora en su informe anual (**IQ-FACU-66 Informe anual de revisión del SGIC de la Facultad**) la revisión los programas de movilidad y el programa del siguiente curso (**IQ-FACU-69 Programa anual de actuación de la Facultad**) las propuestas y actuaciones de mejora de los mismos.


Los estudiantes también deben presentar un informe de satisfacción de la estancia en el Vicerrectorado, que, juntamente con la información recogida en la entrevista de valoración con el VcC-RRII, le permite elaborar un informe que reporta a los organismos estatales o europeos correspondientes.

Durante el semestre siguiente a la movilidad se organizan sesiones abiertas a todos los estudiantes para que aquellos que han realizado una movilidad internacional, en especial en el marco de programas de cooperación para el desarrollo, puedan compartir su experiencia.

El Programa Leonardo de la Unión Europea, al estar dirigido a titulados recientes y gestionado directamente por el Vicerrectorado de Estudiantes y RRII de la URL, sigue un procedimiento diferente. En este caso, la responsabilidad del Vicedecanato es velar por que la información llegue a todos los estudiantes egresados de la Facultad mediante la página web, sesiones informativas y el SOPP.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 15 de 24

Movilidad de los estudiantes			
Responsabilidad	Actividad	Periodicidad	Documento
Vicedecano de RRII Decano Vicerrectorado de Estudiantes y RRII - URL	Firma o actualización de convenios de movilidad	Permanente	Convenios de movilidad
Cd-MiCI Vicerrectorado de Estudiantes y RRII - URL	Convocatoria de plazas de movilidad	Anual	Convocatoria
VcC-RRII	Sesiones Informativas sobre movilidad	Anual	Powerpoint información sobre movilidad
Estudiantes	Solicitud de participación en programas de movilidad	Anual	IQ-FACU-82-Solicitud de participación en programas de movilidad de estudiantes
VcC-RRII	Selección de los estudiantes que podrán realizar movilidad	Anual	IQ-QUAL-05-Acta
Cd-MiCI	Información, asesoramiento y entrega de documentación para la solicitud de becas	Anual	
VcC-RRII / Directores de titulación	Firma de los acuerdos de aprendizaje	Anual	IQ-FACU-93- Acuerdo de aprendizaje para los estudiantes de movilidad
SOPP	Comunicación y envío de la documentación de movilidad en las universidades o centros de destino	Anual	
Cd-MiCI	Envío de la documentación al Vicerrectorado de Relaciones internacionales - URL	Permanente	
Administrador	Tramitación del seguro	Anual	Seguro
Cd-MiCI / Tutores	Seguimiento de la movilidad	Durante la estancia	
Profesorado	Incorporación de las evaluaciones de la movilidad expediente del estudiante	Al finalizar la movilidad	Actas de notas
Cd-MiCI	Valoración con los estudiantes de la experiencia de movilidad	Al finalizar la movilidad	IQ-FACU-100- Encuesta de satisfacción con los programas de movilidad
VcC-RRII	Valoración con las universidades o centros de destino de la experiencia de movilidad	Al finalizar la movilidad	
CmM-PEMIL	Análisis y propuestas de mejora del conjunto de movilidades	Anual	IQ-FACU-65- Informe
EDF	Revisión de los programas de movilidad y propuestas de mejora	Anual	IQ-FACU-66 Informe anual de revisión del SGIQ de la Facultad IQ-FACU-69- Programa anual de actuación de la Facultad

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 16 de 24

Vicedecano de Relaciones internacionales	Organización de sesiones de socialización de las experiencias	El semestre posterior a la movilidad	
Cd-MiCI	Información sobre posibilidades de movilidad internacional para graduados	Permanente	

6.5. Inserción laboral de estudiantes y titulados

El Servicio de Orientación y promoción profesional gestiona una bolsa de trabajo dirigida a todos aquellos estudiantes y titulados de la Facultad con interés de encontrar su primera inserción laboral o mejorar su actual. Pueden inscribirse en este Servicio aquellos estudiantes que:

- Hayan finalizado sus estudios de grado o postgrado en la Facultad
- Estén cursando alguna de las titulaciones y tengan formaciones previas que les permitan insertarse profesionalmente en ámbitos sociales o educativos.

Para inscribirse en la bolsa de trabajo, la persona cumplimenta la ficha de inscripción (**IQ-FACU-78- Inscripción en la bolsa de trabajo**) y la hace llegar al SOPP, junto con el Curriculum Vitae.

Una vez hecha la inscripción y enviado el CV, desde el SOPP se revisa el documento enviado y se hacen las sugerencias que se crean oportunas para mejorar el CV.


Si la persona inscrita lo desea, puede solicitar una entrevista personal en la que se realiza presencialmente la revisión del CV y se orienta profesionalmente en función de las demandas que plantee.

En la base de datos de los inscritos se incorpora la información necesaria que permita, posteriormente, realizar los filtros oportunos de los potenciales candidatos.

Las ofertas laborales de que dispone la bolsa de trabajo pueden venir por dos vías:

1. Las entidades tienen una oferta laboral y de manera espontánea cumplimentan la ficha de **Demanda de Trabajadores (IQ-FACU-79)** que encuentran en el apartado web de la bolsa de trabajo. Estas entidades pueden conocer el Servicio de la Facultad por otras ofertas anteriormente gestionadas, por prospección que se haya podido hacer desde el SOPP o por otras vías.
2. Desde el SOPP se realizan búsquedas de ofertas laborales actuales que se han hecho públicas, por parte de las entidades, por alguna vía (habitualmente por Internet).

Una vez recibida la oferta por una vía u otra se revisa la información para detectar la conveniencia de hacer alguna consulta sobre la oferta a la entidad. En cualquier caso, el SOPP no tramita ofertas que no respondan al mínimo de condiciones salariales reguladas por los marcos vigentes o por criterios de coherencia con el reconocimiento de las profesiones sociales y educativas.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 17 de 24

Una vez tramitada la oferta, el Coordinador del SOPP procede a la difusión, mediante correo electrónico, a las personas inscritas en la bolsa de trabajo que respondan al perfil definido en la misma. Se envían los datos descriptivos del puesto de trabajo, las tareas y las condiciones laborales y el tipo de contrato con el mayor nivel de concreción posible.

Los interesados responden el correo electrónico, indicando la referencia de la oferta.

Si cumplen los requisitos, su CV será enviado por mail a las entidades.

Las entidades son las responsables de hacer el proceso de selección con los CV enviados y, una vez cerrada la selección, comunicar al SOPP el resultado para hacer el seguimiento y mantener actualizada la base de datos. También, cuando alguna de las personas inscritas, a partir de las ofertas enviadas, concreta un contrato de trabajo, lo comunica al SOPP.


Inserción laboral de estudiantes y titulados			
Responsabilidad	Actividad	Periodicidad	Documentos
Estudiantes o titulados	Inscripción al SOPP	Cuando corresponda	IQ-FACU-78- Inscripción en la bolsa de trabajo
Entidades ofertantes	Envío oferta laboral	Cuando corresponda	IQ-FACU-79- Demanda de trabajadores
Coordinador del SOPP	Difusión oferta laboral en funciones de los perfiles	Cuando corresponda	Correo electrónico
Entidad ofertante	Comunicar la selección y contratación de candidatos	Cuando corresponda	Correo electrónico
Inscritos en el SOPP	Comunicar el inicio de la actividad laboral	Cuando corresponda	Correo electrónico
Coordinador del SOPP	Actualización de la base de datos	Cuando corresponda	Base de datos

Los procesos de revisión y mejora de la inserción laboral de estudiantes y titulados están descritos en la directriz **PA-FACU-D6-Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos**.

6.6. Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias

La UtQ de la Facultad tiene la responsabilidad de recoger, analizar y resolver las alegaciones, reclamaciones y felicitaciones que llegan formalmente al buzón de sugerencias o al personal de la Facultad. En el **PT-QUAL-05- Reclamación de clientes** se detalla el proceso de abordaje y resolución de este tipo de demandas. Así mismo, la URL regula este procedimiento según se especifica en el documento **MSGIQ-URL-FT-D3/05 Proceso de recogida de sugerencias y reclamaciones**.

En la Guía del estudiante y en el eCampus se explicita al alumno los diferentes mecanismos al alcance para plantear alegaciones, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones cuando así lo considere conveniente.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 18 de 24

6.7. Normativas que afectan a los estudiantes (matrícula, convalidaciones, exámenes)

La Guía del estudiante es el documento donde queda recogida la normativa de funcionamiento de la Facultad. Este documento también se encuentra en la plataforma virtual y a disposición de los estudiantes en el SAE.

Cuando un estudiante ha de resolver alguna cuestión relativa al expediente académico o a la gestión del curso regulada por la normativa de la Facultad, o no, (cambios en la matrícula, convocatorias, exámenes...) se ha de dirigir al SAE desde el que se tramitará la petición planteada (ver **IT-FACU-10-Instancias** e **IT-FACU-11-Solicitud de gestión académica**).

El Reglamento de Régimen Interior de la Facultad define el marco de derechos y deberes de los estudiantes, los mecanismos de participación de los diferentes miembros de la comunidad universitaria, así como las responsabilidades en cuanto a la definición, revisión y aplicación de las diversas normativas.


En la directriz **PA-FACU-D6-Recogida y análisis de los resultados y revisión y mejora de los programas formativos** se concretan los sistemas de revisión y mejora de los miembros de la comunidad universitaria, que inciden, también, en la revisión y actualización de la normativa que afecta a los estudiantes.

6.8. Definición del desarrollo del perfil de egreso y del sistema de recogida de información para la implementación de las mejoras de este perfil


La UtQ recoge, mediante un cuestionario dirigido a los graduados, la valoración de estos al finalizar el proceso formativo de cada promoción (**IQ-FACU-91-Encuesta de satisfacción global con la formación recibida**). Mediante este cuestionario se pretende obtener información relativa a la satisfacción de las expectativas iniciales respecto a la titulación, a la dimensión humana de la estancia en el centro (atención tutorial, resolución de demandas,...), orientación a lo largo del proceso formativo, orientación hacia el mundo laboral o académico, adquisición de competencias, entre otros aspectos.

La información que la UtQ recoge mediante este cuestionario, junto a la que obtiene la CmM-PEMIL de una reunión en la que convoca a un grupo de ocho graduados, dos ocupadores y dos responsables de prácticas a principios del siguiente curso académico se utiliza para la revisión y/o incorporación de nuevas competencias profesionales en el perfil de egreso con la finalidad de que los graduados puedan adaptarse de manera óptima a la demanda social actual y futura.

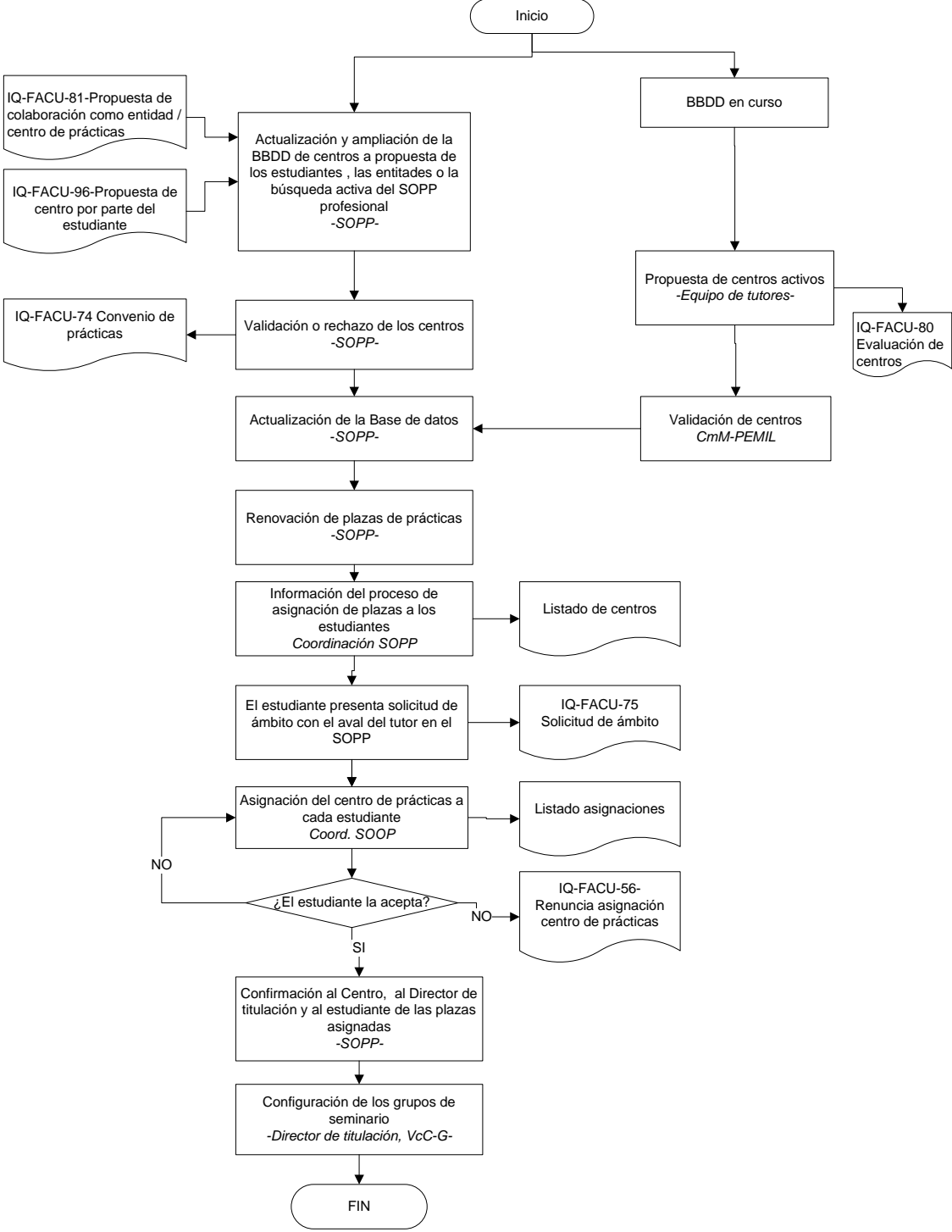
Los órganos responsables del desarrollo del perfil de egreso son el EC-G y el EC-PG con los Vicedecanos correspondientes.


 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 19 de 24

6.9. Diagrama de Flujo

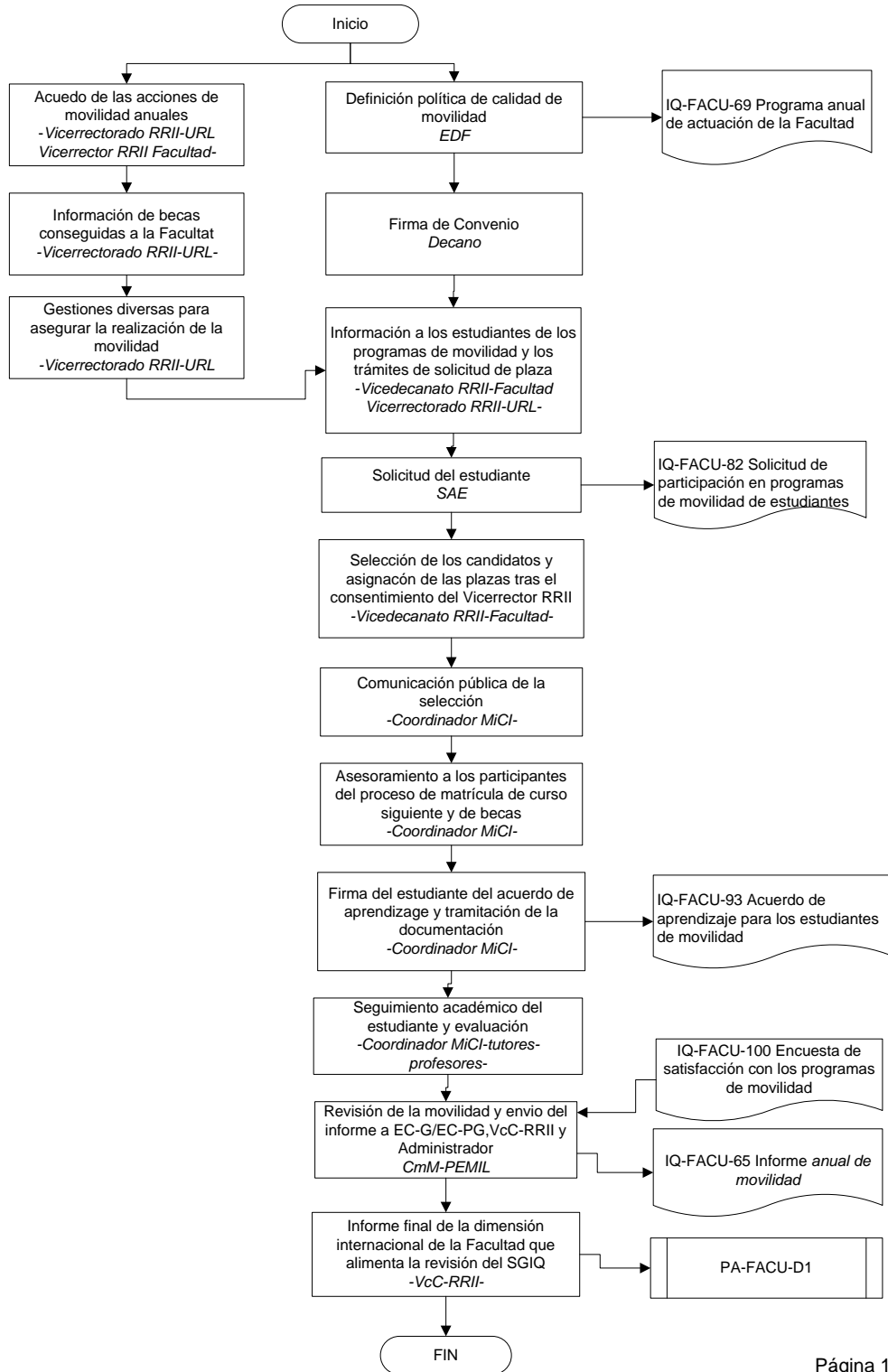
 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Lull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 20 de 24


PA-FACU-D3- Prácticas externas



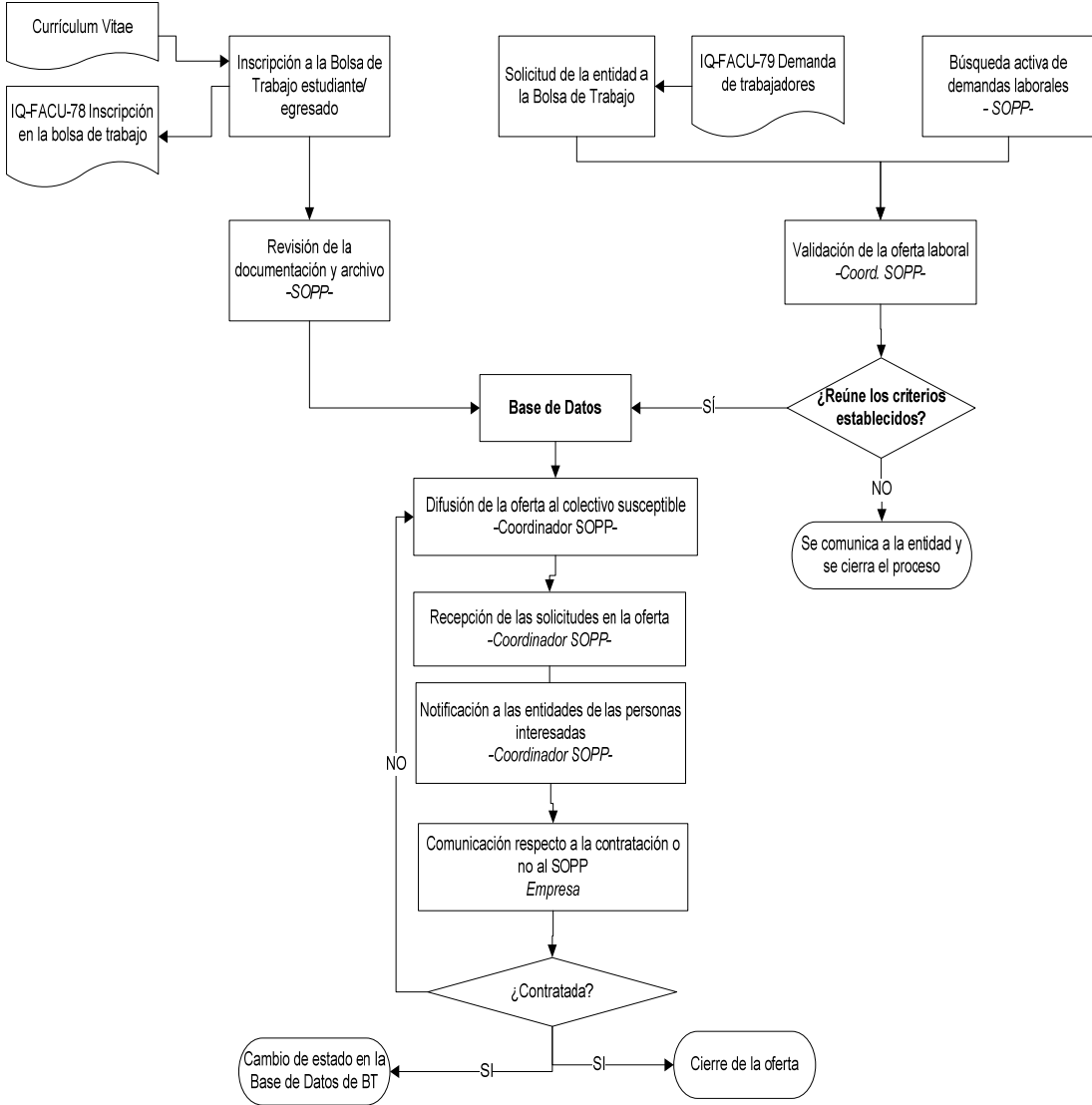
 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Lull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 21 de 24

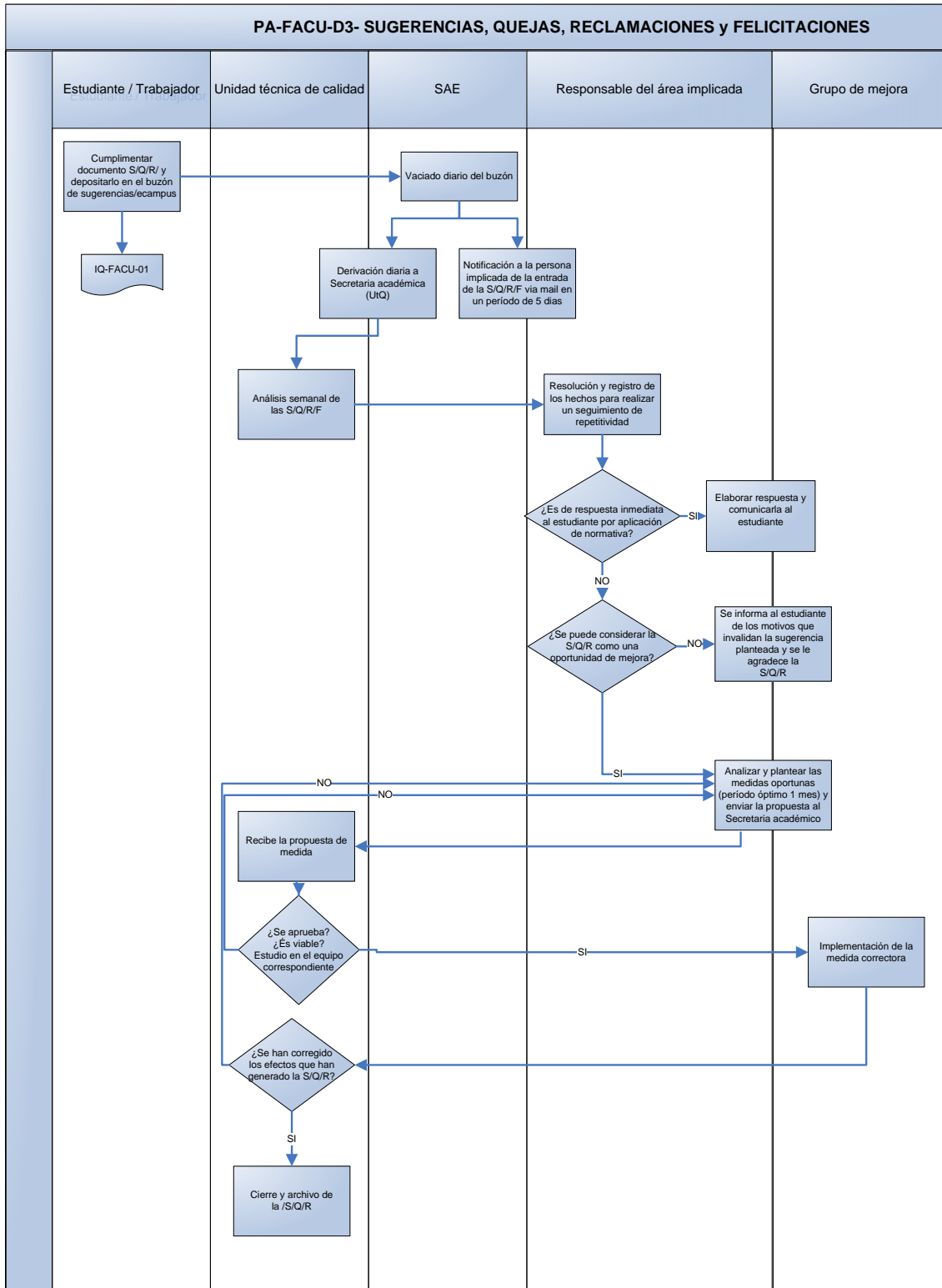
PA-FACU-D3- Prácticas de movilidad del estudiante




 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Lull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 22 de 24

PA-FACU-D3- Inserción laboral de estudiantes y titulados






 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 3	Código: PA-FACU-D3
	Desarrollo de los programas formativos y otros servicios orientados a favorecer el aprendizaje del estudiante	Edición: 1
		Página: 24 de 24

7. *Registros y Documentos*


- IQ-FACU-28- Instancia
- IQ-FACU-66 Informe anual de revisión del SGIC de la Facultad
- IQ-FACU-65- Informe
- IQ-FACU-69 Programa anual de actuación de la Facultad
- IQ-FACU- 71- Guía de aprendizaje de módulo, materia o asignatura
- IQ-FACU-74- Convenio de prácticas
- IQ-FACU-75- Solicitud de ámbito de prácticas
- IQ-FACU-76- Acuerdo de prácticas
- IQ-FACU-77- Evaluación prácticas del estudiante
- IQ-FACU-78- Inscripción en la bolsa de trabajo
- IQ-FACU-79- Demanda de Trabajadores
- IQ-FACU-80- Evaluación de centros (tutores)
- IQ-FACU-81- Propuesta de colaboración como entidad / centro de prácticas de la Facultad
- IQ-FACU-82- Solicitud de participación en programas de movilidad de estudiantes
- IQ-FACU-93- Acuerdo de aprendizaje para los estudiantes de movilidad
- IQ-FACU-100- Encuesta de satisfacción con los programas de movilidad
- IQ-FACU-101- Encuesta de satisfacción con las prácticas externas
- IQ-FACU-56- Renuncia asignación centro de prácticas
- IT-FACU-10-Instancias
- IT-FACU-11-Solicitud de gestión académica
- PE-FACU-01- Admisión y matrícula
- PT-QUAL-05- Reclamaciones de clientes

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 4	Código: PA-FACU-D4
	Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios	Edición: 1
		Página: 1 de 5

Índice

1.	Objeto	2
2.	Alcance y grupos de interés	2
3.	Referencias	2
4.	Definiciones	3
5.	Responsabilidades	3
6.	Desarrollo	4
6.1.	Descripción del proceso	4
6.2.	Diagrama de Flujo	5
7.	Registros y documentos	5

Elaborado por: Jefe Equipos humanos del Departamento de RRHH Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado e investigación	Revisado por: Equipo directivo de la Facultad Coordinadora de Calidad FPT	Aprobado por: Director RRHH Decano
Fecha	Fecha	Fecha

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 4	Código: PA-FACU-D4
		Edición: 1
	Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios	Página: 2 de 5

1. Objeto

Elaborar las políticas y procedimientos de gestión de recursos humanos para garantizar la calidad del trabajo realizado por el personal académico y de administración y servicios de la Facultad.

Las políticas de recursos humanos surgen de la necesidad de disponer de unos equipos profesionales adecuadamente preparados para la realización de sus funciones. Además, las políticas de personal responden a la cultura de la propia entidad con el fin de orientar y potenciar la misión, visión y valores de ésta.

2. Alcance y grupos de interés


Esta directriz alcanza a todo el personal de la Facultad tanto en lo referente al personal académico como al personal de administración y servicios.

Los grupos de interés destinatarios, con diferentes perspectivas hacia la política y los objetivos de calidad, son:

- Público interno: Consejo directivo de la Fundación Pere Tarrés, Equipo directivo de la Facultad, Directores de titulaciones, Departamento de Recursos humanos, profesorado y personal de administración y servicios
- Público intermedio: estudiantes
- Público externo: profesionales interesados en formar parte del equipo de la Facultad

3. Referencias

- Política global de calidad de la URL
- Estatutos de la URL
- Plan estratégico de la Fundación Pere Tarrés
- Programa Docentia
- MSGIQ-URL-FT-D4/01- Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad del personal académico en el marco global de la URL
- PA-FACU-D6 -Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos.
- PE-FACU-02- Acceso y selección de personal académico
- PE-FACU-03- Plan de acogida para el personal académico
- PE-FACU-04- Evaluación del personal académico
- PE-FACE-07- Evaluación del personal de estructura
- PT-RRHH-04- Descripción de puestos de trabajo
- PT-RRHH-05- Reclutamiento y selección del personal

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 4	Código: PA-FACU-D4
		Edición: 1
	Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios	Página: 3 de 5


- PT-RRHH-06- Plan de acogida para el personal de estructura
- PT-RRHH-07- Formación
- PT-RRHH-08- Promoción interna

4. Definiciones

- URL: Universidad Ramon Llull
- SGIQ: Sistema de Garantía Interno de Calidad
- FPT: Fundación Pere Tarrés
- EDF: Equipo directivo de la Facultad
- VcC-G: Vicedecano de Grado
- VcC-PGI: Vicedecano de Postgrado e investigación
- PAS: Personal de administración y servicios

5. Responsabilidades

- Los órganos de gobierno de la FPT tienen la responsabilidad de aprobar la política de recursos humanos de la Facultad.
- El Director General de la FPT tiene la responsabilidad de aprobar, a propuesta del EDF, las plazas de nueva creación y participar y aprobar la selección de los cargos del EDF.
- El EDF tiene la responsabilidad de aprobar las plazas vacantes, elaborar propuestas relacionadas con la política de recursos humanos, desplegar estrategias de aplicación de las mismas y evaluar periódicamente la calidad de la actividad del personal.
- El Decano es responsable de garantizar que se cumplen los requisitos establecidos en todos los procedimientos y normativas de la Facultad relacionados con la gestión de los recursos humanos, la FPT y la URL, así como de aprobar la propuesta de contratación de personal nuevo o la asignación de nuevas dedicaciones al personal.
- Los miembros del EDF que soliciten personal para su equipo son los responsables de orientar la oferta de trabajo, hacer la demanda de selección, implicarse según el perfil en el proceso de selección y hacer la acogida. También son las personas que aplican la política de acogida y reciben institucionalmente al personal incorporado.
- Los Directores de cada titulación colaboran con el VcC-G y el VcC-PGI en la acogida al profesorado y participan en los procesos de evaluación de la calidad docente.
- El profesorado y el PAS son responsables de autoevaluar la calidad de su actuación y desarrollar las estrategias de mejora que se deriven de los procesos en los que participan.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	<p>Directriz 4</p>	<p>Código: PA-FACU-D4</p>
		<p>Edición: 1</p>
	<p>Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios</p>	<p>Página: 4 de 5</p>

- El Director de RRHH de la FPT tiene la responsabilidad de asesorar y/o participar en los procesos de selección y acceso a cargos o categorías académicas.
- El Departamento de RRHH de la FPT, según demanda, da apoyo en la búsqueda del personal, organiza actividades grupales de acogida de la FPT y asesora y presta ayuda según las necesidades derivadas de la Facultad en el diseño y despliegue de la política de recursos humanos.

6. Desarrollo

6.1. Descripción del proceso


Las diferentes políticas y procedimientos que garantizan la calidad del personal académico y del PAS de la Facultad deben permitir asegurar la suficiencia en número de profesionales, su competencia profesional, la adecuación a los puestos de trabajo, así como su contribución al proyecto común.

La política de recursos humanos define cómo cubrir la necesidad de personal de la Facultad. Este primer paso se realiza a través de las descripciones de los puestos de trabajo, las cuales pretenden ser un instrumento sencillo pero a la vez clave y útil para informar de los objetivos, las funciones, las competencias y aspectos relacionados con el perfil, tales como la formación y la experiencia. El procedimiento de descripción de puestos de trabajo se recoge en **PT-RRHH-04 Descripciones de puestos de trabajo**. Este permite planificar la incorporación interna y externa de personal a la plantilla, además de facilitar la adecuación del puesto de trabajo y el perfil a la necesidad y la demanda.

Una vez se concreta la necesidad de personal por parte de los responsables, se articula el procedimiento de selección. Este procedimiento queda recogido en dos, por lo que respecta al PAS está recogido en **PT-RRHH-05- Reclutamiento y selección**, y existe un documento específico para el personal académico en **PE-FACU-02- Acceso y selección personal académico**.

El proceso de acogida es un momento determinante en la incorporación del personal a la Facultad por este motivo se han definido dos procedimientos que concretan las actuaciones de acogida del personal académico (**PE-FACU-03-Acogida personal académico**) y del PAS (**PT-RRHH-06- Plan de acogida personal estructura**).

La FPT en general, y la Facultad en particular, consideran que la formación de su personal es un aspecto estratégico para garantizar la calidad de su trabajo, así como para su desarrollo profesional. La Fundación articula los recursos humanos y económicos disponibles en velar por la eficacia y eficiencia de la formación del personal, que se concreta en un plan anual de formación confeccionado a partir del análisis de las necesidades formativas de su personal. Este plan se diseña, gestiona y evalúa partiendo del procedimiento **PT-RRHH-07- Formación**.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 4	Código: PA-FACU-D4
		Edición: 1
	Garantía de calidad del personal académico y de administración y servicios	Página: 5 de 5

Para realizar la evaluación profesional y promover la mejora continua del PAS se aplica el procedimiento SEDA (Sistema para la Escucha, el Desarrollo y la Evaluación). Éste se centra en la evaluación de los objetivos y competencias propias del puesto de trabajo y de otros aspectos de integración y desarrollo profesional. Este sistema se describe en el procedimiento **PE-FACU-07 Evaluación del personal de estructura**.

En lo referente al personal docente, la evaluación, promoción y reconocimiento se realizan tal como se describe en el **PE-FACU-04 Evaluación del personal académico** y tiene como instrumentos fundamentales, los definidos en el programa DOCENTIA, que es el proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad del personal académico-docente en el marco global de la URL (ver **MSGIQ-URL-FT-D4/01 Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad del personal académico en el marco global de la URL** y **PA-FACU-D6 -Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos**).

En lo referente a la promoción interna, la Fundación potencia la movilidad de los profesionales y así favorece el reconocimiento y la retención del talento y ofrece posibilidades de crecimiento profesionales. Este procedimiento se detalla en el documento **PT-RRHH-08 Promoción Interna**.

Por lo que hace referencia al Plan de formación del personal académico, el Claustro propone las acciones formativas a final de cada curso académico partiendo de la detección de necesidades formativas (metodologías docentes, sistemas de evaluación, etc) o de las demandas individuales, en caso que se estimen positivas para la mejora de la calidad docente. Estas formaciones son propuestas por el VcG-G y/o el VcC-PG en la revisión del SGIQ para su valoración y aprobación.


Completan estas formaciones el Programa de Formación Interna para el personal de la FPT, en el que todo profesor tiene oportunidad de participar y la oferta formativa de la escuela de verano de la URL.

6.2. Diagrama de Flujo

Ver los diagramas de flujo específicos en cada procedimiento asociado:

- PE-FACU-02- Acceso y selección de personal académico
- PE-FACU-03- Plan de acogida para el personal académico
- PE-FACU-04- Evaluación del personal académico


7. Registros y documentos

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Lull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 1 de 9

Índice

1.	Objeto	2
2.	Alcance y grupos de interés	2
3.	Referencias	2
4.	Definiciones	2
5.	Responsabilidades	3
6.	Desarrollo	3
6.1.	Detección de necesidades.....	5
6.2.	Valoración, resolución y toma de decisiones.....	6
6.3.	Ejecución de la propuesta	7
6.4.	Diagrama de Flujo	7
7.	Registros y documentos	9

Elaborado por: Administrador	Revisado por: Equipo directivo de la Facultad Coordinadora Calidad FPT	Aprobado por: Director Financiero de gestión interna Decano
Fecha	Fecha	Fecha

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 2 de 9

1. Objeto

Regular el conjunto de actividades desarrolladas con la finalidad de garantizar y hacer seguimiento de la calidad de los recursos materiales, económicos, informáticos y también de los servicios de apoyo que se prestan en la Facultad.

2. Alcance y grupos de interés

La presente directriz incluye la gestión de todos los equipamientos de inmuebles y sistemas informáticos y de telecomunicaciones de la Facultad que incluye desde la detección de las necesidades, a la planificación de los servicios y recursos materiales del centro y la evaluación de la información recogida.

Los grupos de interés destinatarios, con diferentes perspectivas hacia la política y los objetivos de calidad, son:


- Público interno: los trabajadores de la Facultad
- Público intermedio: estudiantes, profesores colaboradores, Comité de seguridad y salud-FPT y Comisión de bibliotecas de la URL

3. Referencias

- Criterios del equipamiento informático de la Fundación Pere Tarrés.
- MSGIQ-URL-FT-D5/01. Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios
- PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados para la mejora de los programas formativos
- PE-FACU-05- Gestión de la biblioteca
- Reglamento Régimen Interior de la Facultad Pere Tarrés

4. Definiciones

- Incidencia: demanda generada para informar sobre todo aquello que ha dejado de funcionar o tiene carencias funcionales con respecto a las que antes realizaba.
- Peticiones: Propuestas de nuevas funcionalidades que son requeridas para mejorar la gestión o debidas a un requerimiento legal o del funcionamiento propio de la Fundación.
- Consulta: demanda generada con el objetivo de resolver una duda; acostumbra a ser una cuestión informativa.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 3 de 9

- URL: Universidad Ramon Llull
- SGIQ: Sistema de Garantía Interno de Calidad
- FPT: Fundación Pere Tarrés
- EDF: Equipo directivo de la Facultad

5. Responsabilidades

El Patronato de la FPT delega en el Director General de la Fundación la responsabilidad última de la organización y gestión de los recursos materiales y servicios de la Facultad.

El Director financiero de gestión interna de la FPT es el responsable, junto con el Director de sistemas de información y telecomunicaciones, el Director de servicios técnicos y el Director de gestión económica, de garantizar que el centro universitario disponga de todos los recursos materiales, informáticos y telemáticos y de los servicios que le sean convenientes para poder desarrollar la acción formativa.

El EDF realiza las propuestas presupuestarias y de inversión necesarias para garantizar la calidad de los recursos materiales y servicios de la Facultad y es responsable de velar por la gestión adecuada de los mismos.


El Administrador de la Facultad es responsable de la gestión directa de los recursos, de manera que ésta garantice la efectividad de los servicios de infraestructura, administrativos y de apoyo a la docencia que se prestan a estudiantes y profesorado, y la eficiencia en la administración de los recursos del centro, de acuerdo con los presupuestos.

6. Desarrollo

El desarrollo de esta directriz se centra en la voluntad de prestación de servicios de calidad en el ámbito universitario.

En primer lugar, la biblioteca de la Facultad es uno de los servicios fundamentales para garantizar la calidad de la formación de la Facultad. La biblioteca de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés, una de las pioneras en su ámbito, dispone de una colección de más de 50.000 volúmenes y 600 títulos de revistas nacionales e internacionales. La actualización del fondo, la detección de nuevas necesidades y nuevas incorporaciones y el mantenimiento del fondo existente aparecen en la directriz de manera prioritaria (ver PE-FACU-05- Gestión de la biblioteca).

La tarea realizada dentro de la comisión de bibliotecas de la URL, así como los acuerdos y recomendaciones que de ella emanan, aportan nuevas exigencias en este recorrido que supone la búsqueda de la excelencia en la biblioteca.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 4 de 9

En otro nivel de detalle se encuentran los otros servicios que la Facultad presta a la comunidad universitaria. El servicio de reprografía está basado en una permanente actualización tecnológica. Es un servicio externalizado. Los procesos de garantía del servicio tienen presente las normativas para la selección de proveedores que se aplican en este ámbito, lo cual ha supuesto que este servicio entre en procesos de mejora constante, dado que es un servicio esencial para la vida universitaria.


Los servicios de informática y accesos a la red se concretan en un aula dotada con equipos informáticos y un edificio equipado con una red wi-fi que permite conexión simultánea desde cualquier punto de la Facultad y que facilita la conexión, mediante la anilla científica, a espacios de información para alumnos y profesorado. Dada la revolución vertiginosa de la tecnología en este ámbito, la Facultad trata de actualizar sus recursos y se dota con regularidad con el fondo necesario para mantener este servicio al nivel que aconsejan los requerimientos de un centro universitario que forma profesionales en la educación social y el trabajo social.

Los espacios sociales que se han creado en la Facultad buscan permitir la convivencia de la comunidad universitaria más allá de la docencia en aulas y seminarios. Mediante las normas estrictas de control del outsourcing, se requiere que los servicios de vending y restauración que se prestan en estos espacios estén a la altura del servicio que favorezca la convivencia en los espacios sociales.

Finalmente todo el ámbito infraestructural y de servicios generales del edificio (mantenimiento y distribución de espacios, recepción y limpieza) también están contemplados en el seguimiento de la calidad que realiza la presente directriz. Son estos los servicios que pese a su discreción, más pueden contribuir al funcionamiento armónico de los recursos materiales y de los servicios de la Facultad.

En un análisis global, el despliegue de la presente directriz que comporta el seguimiento de la calidad de los recursos materiales, informáticos y también de los servicios de apoyo que se prestan, así como de la gestión económica, se basa en el desarrollo de tres estrategias diferentes:

- La potenciación de los recursos puestos a disposición del conocimiento y las fuentes de información. En un entorno social cambiante como el presente, donde la cantidad de información disponible es creciente exponencialmente y donde la tasa de innovación de nuestras sociedades crece día a día, requiere dedicación específica a la información y sus sistemas de gestión. En el caso de la Facultad, dentro del ámbito de la información, además del servicio de reprografía, merece especial atención por su calidad y su trayectoria, la biblioteca, como espacio de consulta, investigación, y como espacio de comunicación interno y con otras bibliotecas universitarias de la propia URL.
- La externalización de servicios. Para sobrevivir en entornos exigentes y de búsqueda de la excelencia, las organizaciones deben ser flexibles y adaptarse a los rápidos cambios que se producen en el entorno, especialmente el tecnológico. Los cambios tecnológicos y la búsqueda del mejor y más actual servicio han hecho que la Facultad opte por externalizar algunos de estos servicios más

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 5 de 9

especializados, traspasando la exigencia y los métodos de control de la calidad al proveedor del servicio y a su cadena de aprovisionamiento.

- Proximidad y la detección precoz de las carencias y necesidades, como base para el buen servicio que desea ofrecer la Facultad. La FPT pone al servicio de la comunidad universitaria los recursos que garanticen el aprendizaje, el conocimiento y la investigación universitaria así como la buena convivencia de la comunidad universitaria. Por eso, la Facultad complementa sus servicios dotándose de otros como el espacio social, la adaptación de horarios en que se prestan los servicios, fruto de la demanda de nuevos servicios generada por los grupos de interés.

6.1. Detección de necesidades


Para garantizar una detección eficiente de las necesidades, se utilizan dos sistemas de recogida y análisis de información sobre los servicios, el mantenimiento, las nuevas inversiones y la adecuación de los recursos existentes a las necesidades.

Este sistema establece la diferencia en función de si:

1.- Corresponde a propuestas de nueva demanda o nuevas funcionalidades que surgen de:

- Reclamaciones, sugerencias de los usuarios
- Actas de reuniones internas de la Facultad
- Actas de las reuniones del conjunto de la FPT
- Actas de las reuniones del comité de seguridad y salud
- Actas de reuniones de las comisiones de bibliotecas de la URL
- Actas de reuniones de las comisiones de coordinación de las Tecnologías de la Información y la comunicación de la URL
- Memorias docentes anuales por áreas
- Informes periódicos de recogida de resultados de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria y de mejora de los recursos materiales y servicios (ver **PA-FACU-D6-Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos**).
- Procesos de formación: Participaciones en congresos, jornadas y cursos especialidades.
- Procesos de información directa: por parte de los equipos humanos de la Facultad, dirigida al SAE o al equipo de recepción.

2.- Sistemas para la recogida y detección de incidencias, elementos o servicios que han dejado de funcionar tal y como se había definido.


 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 6 de 9

Sistemas para la recogida y detección de incidencias, elementos o servicios que han dejado de funcionar			
Responsable	Actividad / revisión	Periodicidad	Documentos
Equipo de recepción	Equipos audiovisuales y didáctico de las aulas	Quincenal	IQ-FACU- 65- Informe
Equipo de recepción	Detección preventiva de los equipos informáticos de las aulas y biblioteca	Quincenal	IQ-FACU- 65- Informe
Equipo de recepción	Aulas y espacios comunes: Mobiliario y reprografía	Mensual	IQ-FACU- 65- Informe
Servicios Técnicos	Instalaciones (Climatización y electricidad)	Anual	Conformidad del proveedor
Comisión de Bibliotecas de la URL	Estadísticas de las bibliotecas de la URL	Anual	Documentos y estadística de Servicio
Equipo de recepción	Botiquines	Bimensual	IQ-FACU- 65- Informe
Equipo de recepción	Circuito de seguridad: elementos y circuitos de paso	Bimensual	IQ-FACU- 65- Informe
Servicio Prevención	Evaluación de riesgos y control periódico	Anual	Evaluación de riesgos IQ-PRL-02-Control periódico
Servicio de atención al estudiante	Estructura y bondad de la información en la página web	Mensual	IQ-FACU-65 Informe

6.2. Valoración, resolución y toma de decisiones

Una vez detectadas y extraídas las necesidades de los diferentes sistemas, estas se canalizarán según las diversas categorías que sean de aplicación:

- Las deficiencias detectadas en los servicios que ya se habían definido correctamente (limpieza, espacio social, reprografía, biblioteca, calidad de trato del personal), que habrán dado origen a una reclamación o sugerencias, se recogerán por el Secretario académico de la Facultad y serán tratadas por el Administrador y las personas implicadas en las deficiencias y/o carencias detectadas, según los procedimientos de atención y seguimiento de sugerencias. **PT-QUAL-05- Reclamación de clientes.**
- Las anomalías de los elementos técnicos que funcionaban y que han dejado de funcionar o que tienen carencias funcionales que antes realizaba se traducirán en Incidencias. Si la anomalía corresponde a sistemas de la información se aplica el procedimiento **PT-SSTT-01 Entrada, análisis, desarrollo y cierre de la demanda a SIT** y si la anomalía corresponde a elementos estructurales el procedimiento que se aplica es **PT-SSTT-02 Entrada, análisis, desarrollo y cierre de la demanda a inmuebles.**
- El resto de demandas, sean sobre nuevos servicios, nuevas consultas, peticiones o inversiones serán tratadas en el EDF que delante de la propuesta recogida y formulada por el miembro del

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 7 de 9

EDF que le corresponda, se valorarán y, en su caso, se aprobarán sujetas al proceso de toma de decisiones recogido en el diagrama de flujo que se adjunta.


6.3. Ejecución de la propuesta

En el momento en que hay que ejecutar la propuesta, ésta se canaliza hacia los diferentes ámbitos de actuación.

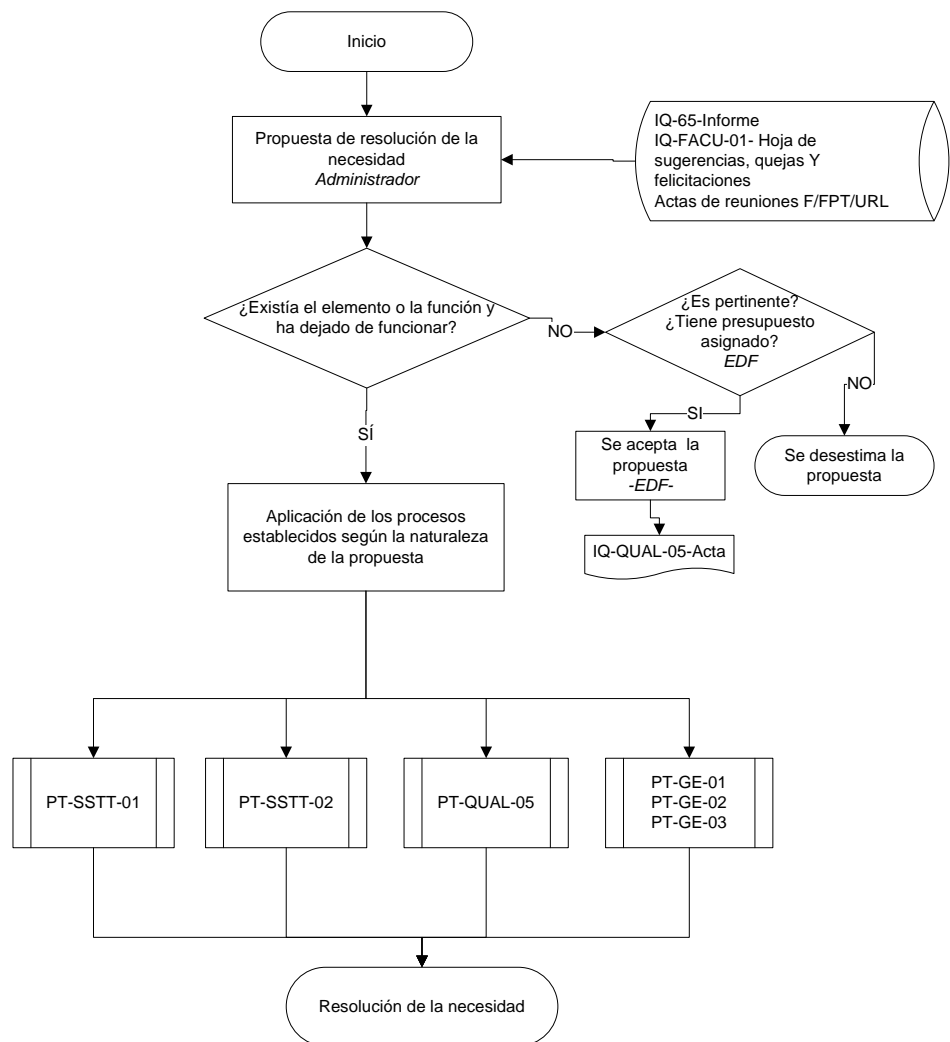
Ante una necesidad que comporta un componente económico y la adquisición de bienes y servicios a terceros (proveedores) se aplica el procedimiento **PT-GE-01- Evaluación de Proveedores**. Tiene especial relevancia para los niveles de excelencia y calidad deseados por nuestro centro que aquellos agentes que participen en la generación de la cadena de valor de la Facultad también sean garantes de sus servicios.


En el caso de adquisición de servicios o materiales, desembolso y liquidación de importes se aplicarán todos los límites de los importes y autorización de gasto recogido en los procedimientos **PT-GE-02 Compras** y **PT-GE-03 Facturación y pagos**.

6.4. Diagrama de Flujo

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 8 de 9


PA-FACU-D5- Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios



 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 5	Código: PA-FACU-D5
	Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Edición: 1
		Página: 9 de 9

7. Registros y documentos


- IQ-FACU- 65- Informe
- IQ-PRL-02-Control periódico
- PE- FACU-05-Gestión de la Biblioteca
- PT-GE-01 Evaluación de los proveedores
- PT-GE-02 Compras
- PT-GE-03 Facturación y pagos
- PT-QUAL-05- Reclamación de clientes
- PT-SSTT-01 Entrada, análisis, desarrollo y cierre de la demanda a SIT
- PT-SSTT-02 Entrada, análisis, desarrollo y cierre de la demanda a Inmuebles.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 1 de 12

Índice

1.	Objeto	2
2.	Alcance y grupos de interés.....	2
3.	Referencias.....	2
4.	Definiciones	2
5.	Responsabilidades.....	3
6.	Desarrollo.....	3
6.1.	Instrumentos de recogida de información sobre los resultados de los programas formativos.....	3
6.2.	Recogida de resultados	4
6.2.1.	Resultados de aprendizaje	4
6.2.2.	Resultados de inserción laboral de los egresados.....	5
6.2.3.	Resultados de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria	6
6.3.	Revisión y mejora de los programas formativos y de la inserción laboral.....	7
6.3.1.	Revisión de las titulaciones desde la Facultad	7
6.3.2.	Revisión de las titulaciones desde la UQIAD-URL	9
6.3.3.	Modificaciones al título.....	9
6.3.4.	Diagrama de Flujo.....	10
7.	Registros y documentos	11

Elaborado por: Secretario académico	Revisado por: Equipo directivo de la Facultad Coordinador Calidad FPT	Aprobado por: Decano
Fecha	Fecha	Fecha

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 2 de 12

1. Objeto

Esta directriz regula la recogida y análisis de los datos relativos a la actividad formativa, así como el seguimiento, revisión y mejora de los programas formativos.

2. Alcance y grupos de interés

Esta directriz abarca toda la actividad formativa de la Facultad e implica a los diferentes grupos de interés que configuran la comunidad universitaria de la Facultad y de otros agentes implicados en el proceso:


- Público interno: Equipo directivo, Equipo de Coordinación de grado, Equipo de Coordinación de postgrado, Comisión de mejora de prácticas externas, programas de movilidad e inserción laboral, Unidad técnica de calidad, profesorado, Coordinador de SOPP, Coordinador de movilidad y cooperación.
- Público intermedio: estudiantes de la Facultad, Unidad de calidad e innovación académico-docente URL (UQIAD-URL), Comisión de calidad e innovación académico-docente URL (CQ-URL), Comité Técnico de seguimiento y evaluación de la URL (COTSAQ-URL), Comisión de áreas de promoción profesional y bolsas de trabajo de los diferentes centros / facultades de la URL y el Patronato de la Fundación Pere Tarrés,
- Público externo: graduados, jefes de prácticas y entidades con las que la Facultad tiene convenios de prácticas.

3. Referencias

- Manual Docencia URL
- Estudio trienal de Inserción laboral de los graduados de la URL
- Informes sobre la satisfacción expresada por los estudiantes de la URL
- MSGIQ-URL-FT-D6/01- Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de Seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de los estudiantes en el marco global de la URL
- MSGIQ-URL-FT-D2/03- Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas
- PE-FACU-03 Evaluación del personal académico

4. Definiciones

- URL: Universidad Ramon Llull
- SGIQ: Sistema de Garantía Interno de Calidad
- FPT: Fundación Pere Tarrés
- SOPP: Servicio de orientación y promoción profesional
- BBDD: Bases de datos
- EDF: Equipo directivo de la Facultat
- EC-G: Equipo de Coordinación de Grados

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS <small>Universitat Ramon Llull</small> Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 3 de 12

- EC-PG: Equipo de Coordinación de Postgrados
- VcC-G: Vicedecano de Grado
- VcC-PGI: Vicedecano de Postgrado e investigación
- CmM-PEMIL: Comisión de Mejora de prácticas externas, programas de movilidad e Inserción laboral
- UtQ: Unidad técnica calidad
- UQIAD-URL: Unidad de calidad e innovación académico-docente URL
- CQ-URL: Comisión de calidad e innovación académico-docente URL
- COTSAQ-URL: Comité Técnico de seguimiento y evaluación de la URL

5. Responsabilidades

El VcD-G y el VcC-PGI son responsables de la calidad de los programas formativos.

El EC-G, el EC-PG, la CmM-PEMIL, el Administrador y el Secretario académico son responsables, cada uno en su ámbito de actuación, de analizar los resultados, desarrollar medidas para mejorar la calidad de los programas formativos propios de su ámbito, e informar a los responsables correspondientes del seguimiento y resultados del desarrollo de la actividad formativa.

El profesorado y el personal de administración y de servicios son responsables, cada uno en su ámbito de actuación, de aplicar las directrices y procedimientos tal y como define el SGIQ, así como de participar en los procesos de seguimiento y mejora del mismo cuando se les convoque.


La UtQ tiene la responsabilidad de diseñar y actualizar los instrumentos de recogida y análisis de información, articular la recogida y análisis de la misma y enviarla a los EC-G y EC-PG, a la CmM-PEMIL y al Administrador.

6. Desarrollo

6.1. Instrumentos de recogida de información sobre los resultados de los programas formativos

Los instrumentos relativos análisis de la calidad docente (encuestas de asignaturas, materias o módulos, autoinforme del profesor e informe de los responsables académicos) son generados por el programa Docencia - URL, revisados y actualizados por la UQIAD-URL.

Las encuestas de satisfacción con la formación de los estudiantes primer/último curso, así como la encuesta de inserción laboral, son también instrumentos propuestos por la UQIAD-URL. En este caso, de forma trienal, este órgano realiza una revisión de los instrumentos de evaluación, en función de las carencias detectadas y de las propuestas de mejora derivadas de los informes anteriores. En caso de que se realicen cambios en las encuestas, estos son contrastados en la Comisión de Calidad e innovación

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS <small>Universitat Ramon Llull</small>	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
		Edición: 1
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos

académico-docente de la URL (satisfacción con la formación de los estudiantes primer/último curso) o la Comisión de áreas de promoción /desarrollo profesional y bolsa de trabajo (encuesta de inserción laboral)

La UtQ presentará al EDF al inicio de cada curso académico una propuesta de calendario y responsabilidades, así como otra de adecuación o actualización de todas las encuestas por curso para su validación o ajuste.

Para garantizar la fiabilidad, validez y representatividad de los datos de satisfacción que se recogen de los estudiantes se tienen en cuenta las siguientes condiciones:

- la pasación de los cuestionarios de satisfacción relativos a las asignaturas corresponde a la secretaria académica; el profesorado no interviene en este proceso
- las encuestas se pasan en soporte papel y en la franja horaria de una asignatura obligatoria de cada curso, antes de finalizar las clases, para garantizar la máxima participación
- se pasan los cuestionarios de todas las asignaturas en la misma semana o al final de cada módulo/materia
- todos los instrumentos de recogida de datos se aplican a toda la población para la que han sido diseñados

Para garantizar la fiabilidad, validez y representatividad de los datos relativos a la inserción laboral y a la satisfacción de los responsables de prácticas se tienen en cuenta las siguientes condiciones:

- la encuesta que se realiza, sea cual fuere el instrumento de acceso y recogida de la información (teléfono o correo electrónico), se envía a todos los egresados de la cohorte estudiada (en el caso de los datos de inserción laboral) o a todas las entidades con las que tenemos convenios de prácticas activos (en el caso de la valoración de las prácticas). Si el % de respuesta no supera el 25% de la población de estudio se insistirá hasta alcanzar este porcentaje para poder considerar válidos los datos recogidos.


Para garantizar la fiabilidad y validez de los datos relativos a los resultados académicos, se solicita al proveedor del programa informático de gestión académica la revisión periódica del sistema de cálculo de las tasas utilizadas como indicadores al respecto.

6.2. Recogida de resultados

6.2.1. Resultados de aprendizaje

El Secretario académico elabora anualmente, de manera coordinada con el VcD-G y el VcC-PGI y los Directores de las diferentes titulaciones, el calendario de cierre de actas.

El profesorado, director o coordinador responsable de cada asignatura, materia o módulo, de acuerdo con este calendario, aporta la información definitiva de los resultados de la evaluación del aprendizaje, que previamente habrán sido comunicados a los estudiantes, para que éstos puedan ejercer su derecho al conocimiento de la aplicación de los criterios de evaluación y, en su caso, a la revisión o reclamación de la nota.

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 5 de 12

En el caso de los estudios de grado, al finalizar cada semestre, el profesorado introduce las notas en el aplicativo informático correspondiente. En el caso de los estudios de postgrado, esta acción corresponde a los directores o coordinadores de cada titulación y se realiza una vez finalizado cada módulo o unidad de evaluación.

El programa informático de gestión académica permite un seguimiento de los resultados de aprendizaje (tasas de eficiencia, graduación y abandono), así como la elaboración de informes periódicos de estadísticas descriptivas por asignaturas, materias, módulos y titulaciones.

Responsable	Informantes	Periodicidad	Instrumento
Secretaría académica	Profesores- Coordinadores-directores SAE	G:Semestral PG/MU: al final de módulo o materia	Aplicativo informático

6.2.2. Resultados de inserción laboral de los egresados

El SOPP cuantifica semestralmente los datos relativos a las inserciones laborales que se han realizado mediante la intermediación laboral promovida por el servicio, así como el volumen de currículos enviados a las diferentes entidades, el número de ofertas gestionadas y el de estudiantes o graduados que se han inscrito en el servicio y los remite a la CmM-PEMIL.


Al finalizar el curso académico este servicio realiza el informe anual global (**IQ-FACU-65- Informe**) en el que incorpora un análisis de los datos obtenidos de las Bases de datos específicas del SOPP y una evaluación con propuestas de mejora a corto y largo plazo con su calendarización que remite a la CmM-PEMIL.

El Coordinador del SOPP es miembro de la Comisión de áreas de promoción profesional y bolsas de trabajo de los diferentes centros / facultades de la URL que tiene como objetivo principal fomentar la vinculación y el flujo comunicativo entre las áreas de promoción profesional de los diferentes centros, para fundamentar la participación de las áreas de promoción profesional y bolsas de trabajo en el desarrollo estratégico de la Universidad y favorecer la creación de un espacio de intercambio de experiencias y de diálogo a fin de elaborar conjuntamente nuevas propuestas y acciones innovadoras en todas estas áreas.

El Coordinador del SOPP colabora activamente en el estudio de Inserción Laboral de los graduados de la URL que se impulsa desde esta Comisión, con carácter trianual, aportando los datos que anualmente se han ido recogiendo en el marco de la Facultad (ver **MSGIQ-FT- D6/01- Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de Seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de los estudiantes en el marco global de la URL**).

Una vez aprobado dicho informe por el Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea, éste lo envía al Consejo de la URL y a la Facultad.

El EDF valorará los resultados obtenidos en cuanto a la utilización de éstos y las propuestas de mejora relevantes.

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 6 de 12

Responsable	Informantes	Periodicidad	Documento	Destinatario
Coordinador del SOPP	BBDD-SOPP	Semestral	e-mail	CmM-PEMIL
Coordinador del SOPP	BBDD-SOPP Estudiantes Graduados	Anual	IQ-FACU-65- Informe	CmM-PEMIL
UQIAD-URL	BBDD-SOPP Estudiantes Graduados	Triannual	Encuestas de Inserción laboral	Consejo de la URL EDF

6.2.3. Resultados de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria


La satisfacción expresada por estudiantes, profesores, responsables académicos y empleadores determina la validez social de los programas formativos. La recogida de esta información se realiza, básicamente, mediante encuestas periódicas, informes y reuniones específicas.

La concreción queda recogida en la siguiente tabla:

Responsable	Informantes	Periodicidad	Documento	Destinatario
Secretaría académica	Estudiantes	G ¹ : Semestral PG/MU ² : al final de módulo o materia	IQ-FACU-89- Encuesta de asignaturas, materias o módulos (Docencia)	Profesores EC-G EC-PG VcC-G VcC-PGI
Secretaría académica	Estudiantes	Anual	IQ-FACU-90- Encuesta de satisfacción de la Facultad	Administrador
Secretaría académica	Estudiantes de último curso de cada titulación	Anual: al finalizar la titulación	IQ-FACU-91- Encuesta de satisfacción global con la formación recibida	EC-G EC-PG VcC-G VcC-PGI
UQIAD-URL	G: Estudiantes de primer/último curso	Triennial: al finalizar la titulación	Encuesta satisfacción 1r. curso Encuesta satisfacción último curso Encuestas de Inserción laboral	UQIAD-URL
Secretaría académica	Estudiantes y personal de la Facultad	Permanente	IQ-FACU-01- Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones	Secretario académico EDF
Director y/o coordinador de la titulación	Estudiantes	G: Semestral PG/MU: al final de curso	IQ-QUAL-05- Acta	EC-G EC-PG VcC-G VcC-PGI
Coordinador de movilidad y cooperación	Estudiantes participantes	Al finalizar cada movilidad	IQ-FACU-100- Encuesta de satisfacción con los programas de movilidad	CmM-PEMIL Vicedecano de RRII
Coordinador del SOPP	Estudiantes en prácticas	Al finalizar el periodo de prácticas externas	IQ-FACU-101- Encuesta de satisfacción con las prácticas externas	CmM-PEMIL
	Profesorado	Anual	IQ-FACU-102- Autoinforme del profesorado (Docencia)	VcC-G VcC-PGI
Administrador	Personal de la	Anual	IQ-FACU-103- Encuesta de	Administrador

¹ G. Grado

² PG/MU: Postgrado propio y máster universitario

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 6		Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos		Edición: 1
			Página: 7 de 12

	Facultad		satisfacción del personal de la Facultad	
Vicedecano/G Vicedecano/PG	Profesorado	G:Semestral PG/MU: al final de curso	IQ-QUAL-05-Acta	EC-G EC-PG
Vicedecano/G Vicedecano/PG	Director de titulación	Anual en profesores de nuevo ingreso (los dos primeros años) Trienal en el resto	IQ-FACU-104-Informe de evaluación de la calidad de la labor de cada docente (Docencia)	Vicedecano/G Vicedecano/PG
Vicedecano/G Vicedecano/PG	Director de titulación	Final de cada curso	IQ-FACU-104-Informe de evaluación de la calidad de la labor de cada docente (Docencia)	VcC-G VcC-PGI
Coordinador del SOPP	Jefe de prácticas y empleadores	Bianual	IQ-FACU-107-Encuesta sobre la percepción de la calidad de la formación de nuestros estudiantes y egresados	CmM-PEMIL

6.3. Revisión y mejora de los programas formativos y de la inserción laboral

La revisión y mejora de las titulaciones se realiza a dos niveles: interno, en la propia Facultat, y externo, a cargo del VRDCE y de las Agencias de calidad correspondientes. Esta circunstancia permite garantizar la implementación de las titulaciones de acuerdo al diseño inicial y siempre con el objetivo de atender a los intereses de los estudiantes, los empleadores y la sociedad en general.

6.3.1. Revisión de las titulaciones desde la Facultad


El profesorado analiza los resultados obtenidos con relación a la docencia impartida (**IQ-FACU-89-encuestas de asignaturas, materias y módulos**) que le facilita la UtQ, e incorpora los resultados del mismo en la memoria de actividad docente (**IQ-FACU-102- Autoinforme del profesorado**) del curso finalizado y concreta las propuestas de mejora pertinentes, una vez contrastadas con el Director de la titulación, en el Plan de actividad docente (**IQ-FACU-99-Plan de actividad docente**) del siguiente curso.

La CmM-PEMIL realiza un informe semestral con los datos específicos de prácticas externas, movilidad y cooperación e inserción laboral en relación a cada titulación que remite a los EC-G, EC-PG, al Vicedecano de Relaciones Internacionales y al Administrador (**IQ-FACU-65- Informe**).

El EC-G y el de EC-PG, realizan un seguimiento semestral que incorpora el análisis de los resultados recogidos por la UtQ y por la CmM-PEMIL y lo remite al EDF (**IQ-FACU-65- Informe**).

Al finalizar el curso académico cada Director de titulación elabora un informe de revisión de la titulación (**IQ-FACU-65-Informe**) a partir de los resultados recogidos por la UtQ-F y por la CmM-PEMIL en el que se incluye:

- Información pública sobre el desarrollo operativo de las enseñanzas
- Información pública sobre los indicadores de la enseñanza
- Análisis valorativo de las enseñanzas y acciones de mejora
- Idoneidad del SGIQ para el seguimiento de la enseñanza

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 8 de 12

Cada tres años también cuenta con los informes de satisfacción de los estudiantes de 1r/último curso y de Inserción laboral que realiza la UQIAD-URL.

El informe de titulación sigue un doble circuito:

- el Director de titulación lo presenta al EDF
- el Director de titulación lo remite al VcC-G y al VcC-PGI


El EC-G, el EC-PG, la CmM-PEMIL, el Vicedecano de Relaciones Internacionales y el Administrador son responsables, cada uno en su ámbito de actuación desarrollar medidas para mejorar la calidad de los programas formativos propios de su ámbito, e informar a los responsables correspondientes del seguimiento y resultados del desarrollo de la actividad formativa.

En cuanto a la revisión y mejora del ciclo, el VcC-G y el VcC-PGI, a partir de los informes de los Directores de las titulaciones, el informe del Vicedecano de RRII, el Informe global de la inserción laboral, realizan un informe final de cada uno de los ciclos formativos (**IQ-FACU-65-Informe**) que puede incorporar propuestas de mejora sobre:

- Diseño, desarrollo, seguimiento y revisión periódica de las titulaciones
- Mantenimiento, actualización o renovación de la oferta formativa.
- Definición de perfiles de ingreso y salida, admisión y matriculación.
- Sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes en relación al desarrollo de su proceso de aprendizaje, la metodología de trabajo y los mecanismos de evaluación.
- Estrategias docentes para favorecer la actualización de las materias, las metodologías formativas y los sistemas de evaluación.
- Recursos y servicios de apoyo a la formación.

Los dos informes finales resultantes de la revisión de los ciclos deberán ser presentados por el VcC-G y el VcC-PGI al EDF para su aprobación. Además, serán aportados en la reunión de revisión del SGIQ en caso de presentar modificaciones o propuestas que afecten al SGIQ de la Facultat y también serán un punto de partida en la definición el programa anual de curso y en la programación anual de las titulaciones.

Seguimiento, revisión y mejora de las titulaciones				
Responsable	Actividad	Periodicidad	Documentos	Destinatario
Profesor	Análisis de los resultados obtenidos con relación a la docencia impartida	Semestral	IQ-FACU-104- Informe de evaluación de la calidad del trabajo de cada docente	Director de titulación
CmM-PEMIL UtiQ	Seguimiento del proceso de gestión de las prácticas externas, de los programas de movilidad y de la evolución de la inserción laboral	Semestral	IQ-FACU-65-Informe	EC-G EC-PG Administrador Vicedecano RRII
EC-G EC-PG	Seguimiento de la actividad formativa y académica	Semestral	IQ-FACU-65-Informe	EDF
Director de titulación	Revisión y oportunidades de mejora de la titulación	Anual	IQ-FACU-65-Informe	EDF Vicedecano/G

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 9 de 12

				Vicedecano/PG
Vicedecano de RRLL	Informe de la movilidad	Anual	IQ-FACU-65-Informe	VcC-G VcC-PGI
Administrador	Informe de la inserción laboral	Anual	IQ-FACU-65-Informe	VcC-G VcC-PGI
VcC-G VcC-PGI	Revisión de ciclo (grado/postgrado)	Anual	IQ-FACU-65-Informe	EDF
EDF	Aprobación informes de ciclo	Anual	IQ-QUAL-05-Acta	

6.3.2.Revisión de las titulaciones desde la UQIAD-URL


El VRDCE ha desarrollado un aplicativo informático y web que permite realizar el seguimiento de la implementación de las titulaciones con el objetivo de detectar las deficiencias y debilidades de éstas así como las fortalezas y buenas prácticas.

La Facultad, a demanda de la UQIAD-URL, facilita la información requerida introduciéndola en el aplicativo informático y envía un informe de seguimiento que refleje el momento de implementación en que se encuentra cada titulación.

La UQIAD-URL y la COTSAQ validan los datos y valoran el informe de seguimiento y en caso de ser necesario, solicitan a la Facultad aclaraciones y plantea propuestas de mejora y recomendaciones sobre el proceso de despliegue de la titulación y la mejora del título. El director de la titulación responde a las cuestiones planteadas y valora, conjuntamente con el vicedecano correspondiente y el equipo de coordinación correspondiente las sugerencias realizadas en el momento de la programación del nuevo curso.

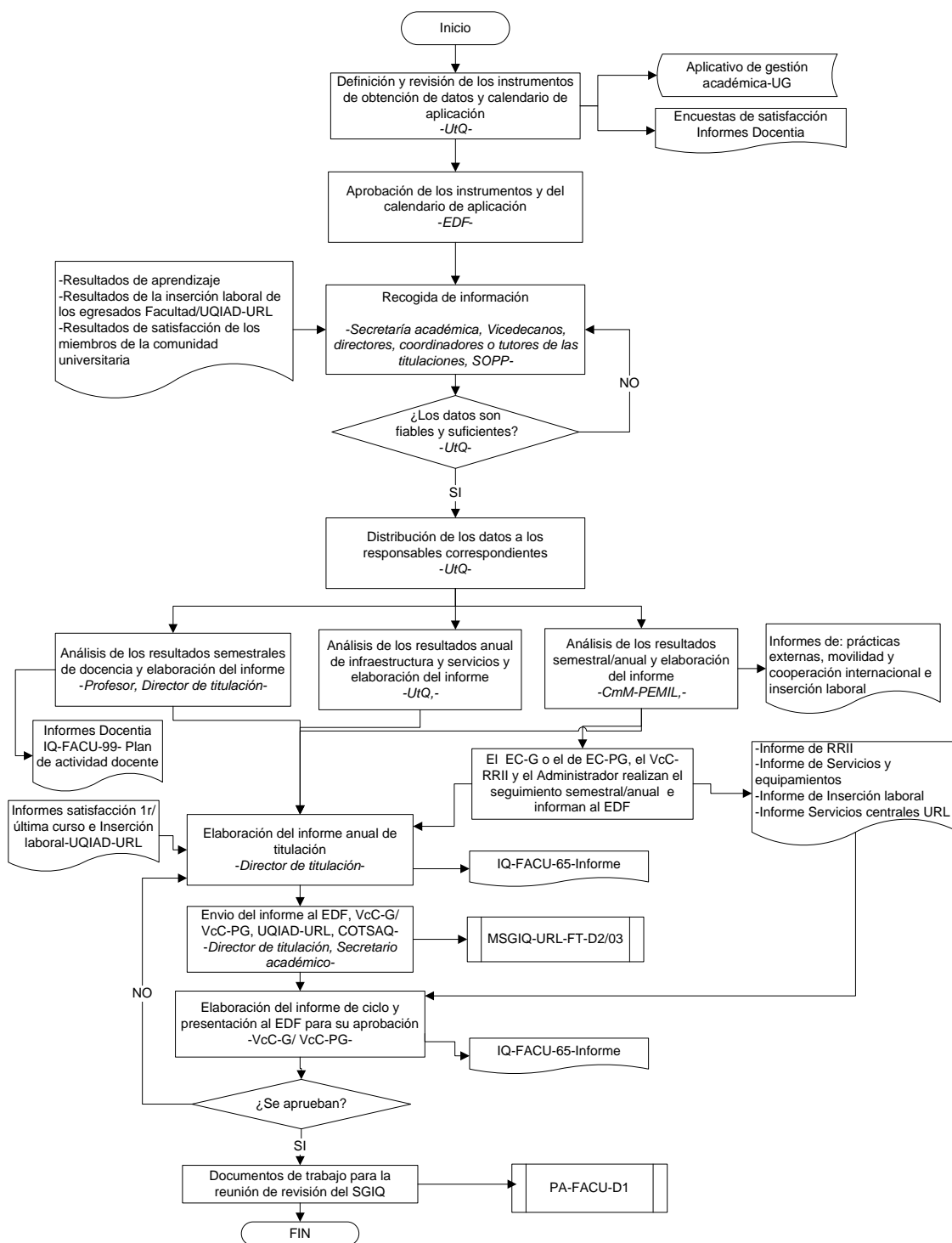
6.3.3.Modificaciones al título


Cuando a propuesta del Director de titulación (revisión interna) o de la UQIAD-URL y la COTSAQ (revisión externa) se contemplen modificaciones en el título, la ANECA valorará si son o no substanciales y según esta valoración se deberá actuar en consecuencia (ver diagrama de flujo adjunto).

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 10 de 12

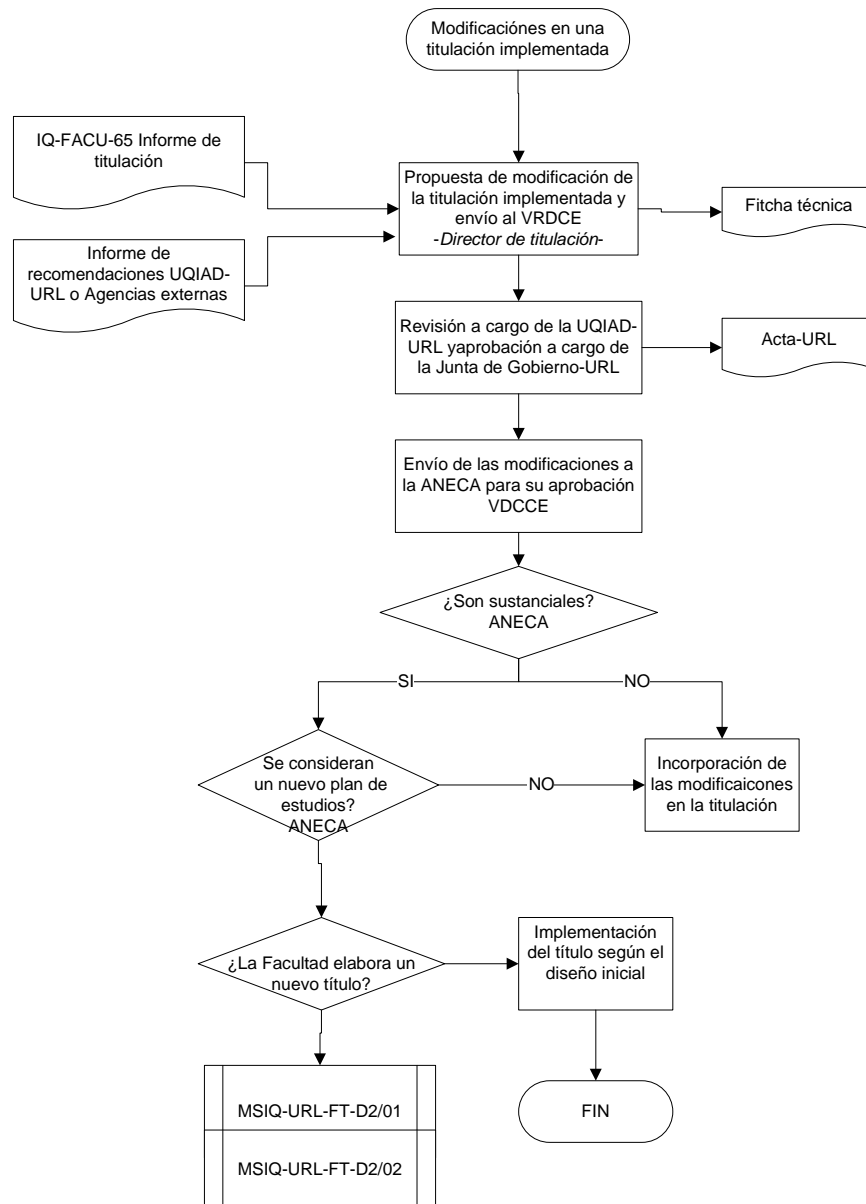
6.3.4. Diagrama de Flujo

PA-FACU-D6- RECOGIDA y ANÁLISIS de RESULTADOS y REVISIÓN y MEJORA de los PROGRAMAS FORMATIVOS




 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 11 de 12

PA-FACU-D6- MODIFICACIONES AL TÍTULO




7. Registros y documentos

- IQ-FACU-89-Encuesta de asignaturas, materias o módulos (Modelo Docente)
- IQ-FACU-90-Encuesta de satisfacción inicial de la Facultad
- IQ-FACU-91-Encuesta de satisfacción global con la formación recibida
- IQ-FACU-01-Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS <small>Universitat Ramon Llull</small> Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 6	Código: PA-FACU-D6
	Recogida y análisis de resultados y revisión y mejora de los programas formativos	Edición: 1
		Página: 12 de 12


- IQ-FACU-99- Plan de actividad docente
- IQ-FACU-100- Encuesta de satisfacción con los programas de movilidad
- IQ-FACU-101- Encuesta de satisfacción con las prácticas externas
- IQ-FACU-102- Autoinforme del profesorado (Docencia)
- IQ-FACU-103- Encuesta de satisfacción con la formación impartida en la Facultad
- IQ-FACU-104- Informe de evaluación de la calidad de la labor de cada docente (Docencia)
- IQ-FACU-107- Encuesta sobre la percepción de la calidad de la formación de nuestros estudiantes y egresados
- IQ-FACU-109 Informe global de evaluación docente del profesor (Docencia)
- IQ-QUAL-05-Acta

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 1 de 14

Índice

1. Objeto	2
2. Alcance y grupos de interés.....	2
3. Referencias.....	2
4. Definiciones	3
5. Responsabilidades.....	3
6. Desarrollo	3
6.1. Descripción del proceso.....	3
6.1.1. Proceso de recogida de información respecto al impacto social y los resultados de las titulaciones que se ofrecen	3
6.1.2. Definición y desarrollo de las acciones de comunicación y rendición de cuentas de la Facultad.....	4
6.1.3. Mecanismos de seguimiento, revisión y mejora continua de la información pública.....	8
6.2. Diagrama de Flujo.....	13
7. Registros y documentos	14

Elaborado por: Administrador de la Facultad	Revisado por: Equipo directivo de la Facultad Coordinador Calidad FPT	Aprobado por: Director de Comunicación FPT Decano
Fecha	Fecha	Fecha

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 2 de 14

1. Objeto

La directriz *Publicación de la información y rendimiento de cuentas sobre los programas formativos* tiene por objeto, por un lado, regular la manera en que la Facultad garantiza que la información que se ofrece sobre el contenido de las titulaciones está actualizada y, por otro, la regulación de la publicación periódica de información actualizada, la rendición de cuentas sobre los programas formativos impartidos y los aspectos relacionados con la aportación directa a la sociedad de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés.


2. Alcance y grupos de interés

Esta directriz abarca a las diversas personas y colectivos implicados en el proceso de comunicación y rendición de cuentas:

- Público interno: equipo directivo Facultad, profesorado, personal de administración y servicios, Departamento de comunicación y resto de personal de la Fundación Pere Tarrés.
- Público intermedio: alumnos, ex alumnos y futuros alumnos.
- Público externo: Comunidad universitaria de la URL y otras universidades; organizaciones, empresas, proveedores y entidades sin ánimo de lucro; agentes sociales: representantes institucionales, colegios profesionales, sindicatos y partidos políticos; centros de Formación: Institutos y escuelas, estudiantes de bachillerato, ciclos formativos, directores, tutores y profesores, orientadores pedagógicos; ciudadanos y medios de comunicación y Administraciones públicas

3. Referencias

- Plan estratégico de la Fundación Pere Tarrés
- PT-COM-01 Comunicación
- MSGIQ-URL-FT-D7/01- Proceso de Coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL
- PA-FACU-D1 Definición de la política y objetivos de calidad de la formación y proceso de garantía del SGIQ de la Facultad
- PA-FACU-D2- Garantía de calidad de los programas formativos de la Facultad
- PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados para la mejora de los programas formativos

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 3 de 14

4. Definiciones

- SGIQ: Sistema garantía interna de calidad
- EDF: Equipo directivo de la Facultad
- FPT: Fundación Pere Tarrés
- DC: Departamento de Comunicación
- URL: Universidad Ramon Llull

5. Responsabilidades

Es responsabilidad del Administrador de la Facultad, conjuntamente con el Equipo directivo de la misma, definir y velar por la implementación de la política de comunicación de la Facultad, así como garantizar que la publicación periódica esté actualizada y que se realice la rendición de cuentas sobre los programas formativos impartidos.

Corresponde al Administrador velar por el correcto desarrollo de la política de comunicación y gestionar los recursos materiales y el apoyo necesario del personal de administración y servicios, de acuerdo con los criterios generales de los órganos de gobierno de la FPT.

El Departamento de Comunicación, de manera coordinada con el Administrador, tiene como responsabilidad la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes acciones de comunicación, a partir de la información aportada por los responsables de las titulaciones, respetando los plazos para una adecuada información a los posibles estudiantes y grupos de interés y colaborar en el proceso de evaluación de las acciones de comunicación conjuntamente con el EDF.


6. Desarrollo

6.1. Descripción del proceso

6.1.1. Proceso de recogida de información respecto al impacto social y los resultados de las titulaciones que se ofrecen

Este proceso se inicia una vez se han obtenido las conclusiones de las evaluaciones de todas las titulaciones y se ha valorado la posibilidad de realizar los cambios oportunos para la mejora de la oferta formativa del curso anterior, tal como queda descrito en **PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados para la mejora de los programas formativos**.

Los documentos resultantes de este proceso de recogida de información (**IQ-FACU-66-Informe anual de revisión del SGIC de la Facultad** y **IQ-FACU-65 Informe Anual de actuación de la Facultad**) son el punto de referencia de todos los procesos de comunicación y rendición de cuentas.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 4 de 14

6.1.2. Definición y desarrollo de las acciones de comunicación y rendición de cuentas de la Facultad

Al inicio de cada curso el responsable del departamento de Comunicación de la Fundación Pere Tarrés, los vicedecanos de grado y de posgrado e investigación y el Administrador de la Facultad se reúnen en la "comisión de comunicación e imagen" para planificar el calendario de las acciones de comunicación externa, interna y de contactos con el ámbito profesional y de centros de secundaria y ciclos formativos. Este calendario, (IQ-FACU- 05-CAL) con la orientación de las acciones de difusión de la oferta formativa para el curso siguiente junto el **Informe anual de valoración de las acciones de comunicación (IQ-FACU-108)** del curso anterior se presenta al Equipo Directivo (EDF) durante el mes de octubre para su aprobación.

Entre los meses de noviembre y febrero la comisión recoge también las conclusiones de **PA-FACU-D6- Recogida y análisis de resultados para la mejora de los programas formativos** y **IQ-FACU-XX Informe Anual de actuación de la Facultad** y mantiene sesiones de trabajo con los diversos equipos implicados en los procesos de comunicación, incluyendo también a los responsables del servicio de diseño, publicaciones y servicios informáticos, para coordinar las diversas propuestas de actuación y procesos de la campaña de comunicación. El Departamento de Comunicación recoge esta información en el documento de propuesta **IQ-COM-01- Ficha de Comunicación final**, que presenta al Equipo directivo de la Facultad en el mes de febrero para su aprobación.

Las acciones de comunicación de la Facultad que recogen en el **Informe anual de valoración de las acciones de comunicación (IQ- FACU-108)** y **Ficha de Comunicación final (IQ-COM-01)** se pueden clasificar en dos grandes apartados:

A) COMUNICACIÓN:


A.1 Campaña de información, orientación y acceso a los programas formativos

A.2 Acciones de divulgación y transferencia del conocimiento

B) RENDICIÓN DE CUENTAS:

A1: Campaña de información, orientación y acceso a los programas formativos de la Facultad

La campaña es uno de los vínculos con la sociedad y, en especial con los posibles futuros alumnos y sus familias, es un instrumento a través del cual se canalizan todas las acciones, explicando quienes son los miembros de la facultad, qué hacen y sobre todo cual es el estilo y el proyecto propio de la Facultad. La campaña también es un periodo para acompañar a los futuros estudiantes en el proceso de conocimiento y incorporación a comunidad universitaria.


 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 5 de 14

A.1.1. Los objetivos principales son:

- Dar a conocer la Facultad y los estudios que en ella se imparten.
- Llevar a cabo políticas de acercamiento a los agentes sociales con capacidad de influencia en el proceso de decisión del alumno de secundaria.
- El contenido de los mensajes que se redactan para las diferentes acciones de comunicación incluye, además de la información referida a titulaciones, las siguientes cuestiones:
 - Información sobre los servicios que se encuentran a disposición del estudiante
 - La metodología de aprendizaje que se desarrolla en la Facultad
 - Los resultados de la inserción laboral.
 - El índice de satisfacción y confianza de los miembros de la comunidad académica
 - Experiencia y ámbitos de conocimiento del profesorado
 - Información cuantitativa sobre los resultados del aprendizaje (tasas de graduación, eficiencia y abandono) e información cualitativa a partir de testimonios de egresados.

A.1.2. Diseño y ejecución de la campaña:

- Redes Sociales y Estrategia en Internet
 - Gestión de contenidos y diseño de la WEB 2.0 específica de las titulaciones que se ofrecen con la información completa de las titulaciones, los requisitos administrativos necesarios de acceso, así como la información sobre la prueba de acceso específica de los estudios de grado y de acceso a los másteres universitarios. Se incluye en la página web la información relacionada con el profesorado de la Facultad, la normativa académica, los procedimientos administrativos, los planes de estudios, la metodología formativa, los sistemas de evaluación, la política de calidad, los datos y noticias relativos a la actividad formativa de la Facultad (de acuerdo con lo definido en **MSGIQ-URL-FT-D2/03 Proceso de seguimiento, revisión y mejora de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas**), y los diversos servicios que se ofrecen a los estudiantes. Los diversos responsables académicos y de servicios se responsabilizan del seguimiento y actualización de la información de los ámbitos que les corresponden en la página web.
 - Desarrollo de las vías de comunicación en formato blog y participación en las redes sociales como Facebook, Unilocus o LinkedIn.
 - Implantación, posicionamiento y tráfico de la campaña de formación en acción social en la web de la FPT y en la web de la Facultad, a través de:
 - SEM, Search Engine Marketing (gestión de contenidos y anuncios orientados a la red, presencia en los diversos portales especializados en formación tanto para los estudiantes de grado como para los de másteres y postgrados.
 - SEO, posicionamiento natural (revisión de palabras clave a utilizar, revisión de los buscadores que están indexados los directorios, revisión de páginas especializadas en formación susceptibles de enlazar con un Link).
- Materiales Gráficos y Catálogos: Diseño y elaboración de los **materiales** de campaña soporte papel: definición de la imagen gráfica de la campaña para materiales, catálogos,

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 6 de 14


carteles, carteles de presentación de la formación, carpetas, boletos de solicitud de información, formularios de preinscripción.

- Publicidad en medios: Diseño y publicación de **anuncios** en los medios de comunicación en prensa y en publicaciones específicas del ámbito social.
- Ferias y exposiciones: Presencia en **Ferías** y Salones de Enseñanza, en colaboración con los otros centros de la URL.
- Comunicación Personalizada: Envío de **e-mailings y SMS** a lo largo de la campaña de formación a los targets de usuarios y prescriptores con el objetivo de informar de la oferta formativa y de las novedades que surgen a lo largo de la campaña.
 - Programa de **visitas y sesiones informativas** en escuelas de secundaria y ciclos formativos donde se realiza una presentación de la oferta formativa.
 - Jornadas de **puertas abiertas y sesiones informativas** sobre las diversas titulaciones
 - Servicio de Marketing Telefónico (Call Center) en sus dos vertientes (emisión y recepción) para gestionar la demanda de información del posible estudiante y concertar entrevistas de orientación :
 - Servicio de orientación y asesoramiento académico y profesional a los posibles estudiantes a cargo del profesorado de los grados de Educación Social y Trabajo Social, y los directores de las titulaciones de másteres universitarios y másteres y postgrados propios.
 - Servicio de información de los procesos de matriculación y gestión académica a cargo del Servicio de Atención al Estudiante.

A2 Acciones de divulgación y transferencia del conocimiento

Además de la transferencia del conocimiento y la comunicación científica que realiza el profesorado mediante publicaciones o comunicaciones en congresos, la Facultad las impulsa con:


- Web corporativa: Difusión, en la página web corporativa, de los documentos marcos reguladores de la política de investigación y difusión del conocimiento. www.peretarres.url.edu
- Revista Educación Social: Publicación periódica cuatrimestral en catalán y castellano.
- Web de la Revista: Elaboración de la página web y posicionamiento de la misma en Internet. www.peretarres.url.edu
- Mesas redondas y conferencias sobre diversos temas sociales relacionados con el pensamiento, las políticas sociales y la oferta formativa de la Facultad, que permitan acercarse al contenido de los diversos programas formativos.
- Plan de medios de comunicación mediante las siguientes acciones:
 - Notas de prensa: gestionado desde el departamento de Comunicación en contacto con los medios de comunicación de carácter generalista, locales y comarcales especializados en acción social y universidad:

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 7 de 14

- gestión de entrevistas y artículos de opinión, divulgación científica con la presencia y participación del Profesorado de la Facultad
- notas de prensa dirigidas a las agendas de los medios de comunicación informando de las posibles mesas redondas, charlas e inauguraciones de curso de las diferentes ofertas formativas,
- notas de prensa a los medios especializados en formación, universidad y acción social y secciones de medios generalistas en función de la temática del evento y los ponentes. **(IQ-COM-01)**
- Gestión de la sala de prensa virtual en el portal corporativo de la FPT donde se destacan los expertos y temas de divulgación científica y generación de opinión por parte de la Facultad. www.peretarres.org

B. Las acciones de rendición de cuentas de la Facultad incluyen las siguientes canales:

- Página web: espacio virtual donde se pueda visualizar e identificar los diferentes indicadores que dictan las normas y criterios del espacio europeo EEES, las agencias de calidad, así como los que ha definido la propia Universidad Ramón LLull **MSGIQ-URL-FT-D2/03 Proceso de seguimiento, revisión y mejora de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas**)y en concreto la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés. El objetivo es el de hacer visible a los agentes implicados (profesores, alumnos, futuros estudiantes, agencias de calidad y grupos de interés) toda la información necesaria sobre las titulaciones y la actividad de la facultad.
- Memoria institucional de la FPT: en catalán y castellano, impresa y accesible también desde el web corporativo. Incluye una selección de los datos académicos, económicos y de divulgación científica de la Facultad. www.peretarres.org
- Información institucional de la URL: disponible en el web corporativo, incluye los datos académicos, económicos y de divulgación científica de la Facultad. www.url.edu
- GREC: página web institucional de la URL con los datos sobre el perfil docente e investigador de los colaboradores de la Universidad . Incluye datos sobre su producción de artículos científicos. www.grec.url.edu
- Acto de graduación de los titulados en el mes de junio, como espacio de visualización de los resultados de la formación y de rendición de cuentas y comunicación interna.
- Auditorías de la FPT que incluye los datos académicos, económicos y de divulgación científica de la Facultad.
 - Informe auditoría de cuentas accesible en la memoria institucional y del web corporativo de la FPT. www.peretarres.org
 - Informe auditoría de calidad ISO de la FPT accesible en la memoria institucional y del web corporativo de la FPT. www.peretarres.org
 - Informe y acreditación de buenas prácticas de la FPT por parte de la Fundación Lealtad accesible en la memoria institucional y del web corporativo de la FPT. www.lealtad.org
- Elaboración de memorias específicas por proyecto (ver documentación y justificación de cada proyecto). IQ?

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 8 de 14

- Elaboración periódica de informes al Patronato de la FPT para el seguimiento del funcionamiento ordinario de la Facultad (ver actas del Patronato)
- Elaboración periódica de informes para los distintos órganos de gobierno y comisiones de la para el seguimiento del funcionamiento ordinario de la Facultad (ver actas de los mismos).

6.1.3. Mecanismos de seguimiento, revisión y mejora continua de la información pública:

6.1.3.1. De las acciones de comunicación A1 y A2.

Seguimiento periódico:

El responsable del seguimiento, revisión y mejora del proceso es el equipo directivo de la Facultad a través del administrador y la "comisión de comunicación e imagen" de la campaña. A lo largo del proceso de seguimiento, la comisión realiza una serie de reuniones semanales. En estas reuniones se hará seguimiento de la comunicación y se proponen y realizan las mejoras que corresponda.


Algunos de los elementos para la evaluación del proceso son:

- Número de entradas a las páginas de la web corporativa:
- Seguimiento de nuevas fichas informativas: captadas en las ferias, solicitudes página web.
- Seguimiento de las informaciones telefónicas.
- Número de inscripciones.
- Presencia en los medios de comunicación generalista y especializados.

Seguimiento Anual:

Además del seguimiento periódico por parte de los diversos equipos implicados, anualmente, en el mes de noviembre, se organizan reuniones centradas en la revisión y mejora de los procesos de comunicación:

- Reunión entre los responsables del departamento de Comunicación y los equipos de coordinación de las titulaciones, que tiene como objetivo recoger la información necesaria de cada titulación para desarrollar las acciones de comunicación. Esta información recoge: objetivos, destinatarios, posibles salidas profesionales de los alumnos, programa de los contenidos, metodología, responsable de la dirección de la oferta formativa, profesorado, calendario, prácticas profesionales y ámbito internacional de la oferta formativa.
- Reunión con los responsables del departamento de Comunicación y el Administrador con el objetivo de valorar los resultados de las acciones de comunicación del último curso y orientar las estrategias de comunicación del curso actual.

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 9 de 14

El resultado de estas reuniones se recoge en el documento **Informe anual de valoración de las acciones de comunicación (IQ- FACU-108)**.


- Entre los meses de noviembre y febrero se mantienen sesiones de trabajo entre los diversos equipos implicados en los procesos de comunicación, incluyendo también a los responsables del servicio de diseño, publicaciones y servicios informáticos, para coordinar las diversas propuestas de actuación y procesos de la campaña de comunicación. La "comisión de comunicación e imagen" recoge esta información y las propuestas de mejora del **Informe anual de valoración de las acciones de comunicación (IQ- FACU-108)** y las indicaciones de **MSGIQ-URL-FT-D2/03 Proceso de seguimiento, revisión y mejora de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas**) en el documento de propuesta **IQ-COM-01- Ficha de Comunicación final**, que presenta al Equipo directivo de la Facultad en el mes de febrero para su aprobación
- El cuadro adjunto recoge el ámbito de responsabilidades de cada actividad:

Desarrollo de las acciones de comunicación de la Facultad			
Responsable	Actividad	Periodicidad	Documentos
DC Vicedecanos Administrador	Planificación del calendario de acciones de comunicación	Anual	IQ-QUAL-05-Acta
EDF DC	Definición y aprobación de las acciones de difusión de la oferta formativa del curso siguiente	Anual	IQ-COM-01- Ficha de comunicación final
DC	Desarrollo de las diversas acciones de comunicación	Diversa	IQ-QUAL-05-Acta

Mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de la información			
Responsable	Actividad	Periodicidad	Documentos
EDF DC	Valoración de la campaña de comunicación del último curso	Anual	IQ-FACU-108-Informe anual de valoración de las acciones de comunicación
ECG ECPG DC	Recoger la información necesaria de cada titulación para mejorar y desarrollar las acciones de comunicación	Anual	IQ-QUAL-05-Acta
DC	Mantenimiento y mejora de las herramientas de comunicación	Diversa	

6.3.1.2 De las acciones de rendición de cuentas.


Seguimiento Anual:

 Fundació PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 10 de 14

Además del seguimiento periódico por parte de los diversos equipos, órganos y personas responsables de cada información, que se ha establecido en la Directriz 6, el equipo directivo de la facultad valorará anualmente si el conjunto de informaciones e indicadores sobre el funcionamiento de los programas formativos y de la Facultad es fiable y suficiente para ser publicada.

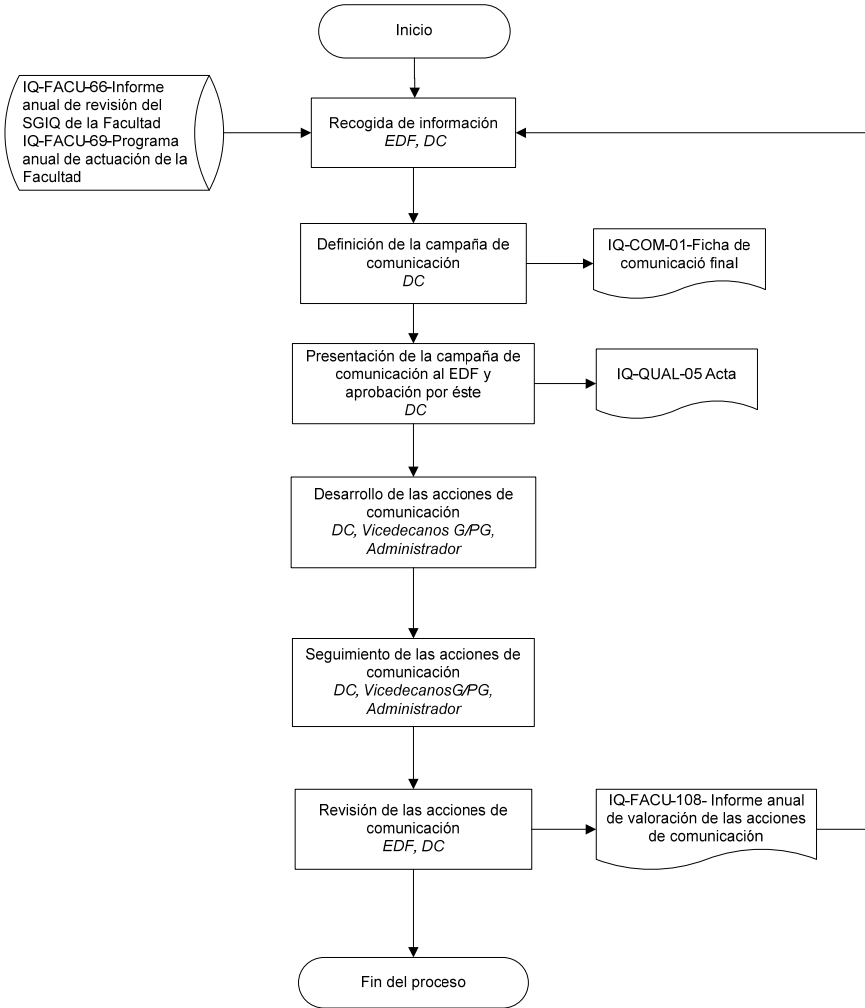
Para ello en una reunión del equipo directivo de la Facultad convocada con la presencia del director de comunicación de la Fundación Pere Tarrés, se presentará un informe con la evolución de los datos y su comparativa con el valor del periodo anterior y su comparativa con el valor óptimo definido. IQ-FACU-65


Si el conjunto de datos se valora como fiable, suficiente y consistente se procederá a la difusión pública de esta información, según cuadro adjunto que pone en relación el documento que recoge la información de las actividades con el canal utilizado para la rendición de cuentas:

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 13 de 14

6.2. Diagrama de Flujo

Directriz 7- Publicación de la información y rendición de cuentas



 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Directriz 7	Código: PA-FACU-D7
	Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Edición: 1
		Página: 14 de 14

7. *Registros y documentos*

- IQ-COM-01- Ficha de comunicación final
- IQ-FACU- 05- Calendario de acciones de comunicación
- IQ-FACU-108-Informe anual de valoración de las acciones de comunicación
- IQ-QUAL-05-Acta