



UNIVERSITAT  
**RAMON  
LLULL**

## PROCESOS TRANSVERSALES

### PROCESO DE DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD TRANSVERSALES DE LA URL

MSGIQ- URL-FT-D1/01-A1

#### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D1/01 V6	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D1/01-A1 V1	UQIAD 13.07.2020	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de la denominación de órganos de gestión/gobierno	El 1 de octubre de 2020, el Vicerrectorado de Política Académica cambió su denominación por la de Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica
		Actualización de la redacción en general	Integración de la perspectiva de género
D1/01-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Documentación del proceso	Actualización de la nueva legislación de universidades y de los procesos establecidos por esta Revisión periódica del proceso
D1/01-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones



UNIVERSITAT  
**RAMON  
LLULL**

MSGIQ-URL-FT-D1/01-A1 V1.2

Estado del proceso:  
implementado

17.10.2023

Pág. 1 de 10

# 1. Delimitación del proceso

El proceso de definición y concreción de los objetivos transversales de calidad academicodocente de la URL hace referencia al conjunto global de actividades desarrolladas con el fin de definir y aprobar los estándares, indicadores y objetivos de las Bases de la Política de Calidad e Innovación academicodocente de la URL, así como de los diferentes Planes de Seguimiento y Aseguramiento de la Calidad academicodocente que se deriven del mismo.

Este proceso engloba la elaboración, seguimiento, evaluación y difusión de estos respectivos documentos (marco y específicos) que definen los estándares, objetivos e indicadores de Calidad academicodocente de nuestra universidad, así como el análisis de aquella información que proviene del exterior y que tiene relevancia en la gestión de la calidad en este ámbito. Precisamente es en el marco de los Planes de Calidad academicodocente de la URL, en donde se enmarcan las acciones estratégicas concretas derivadas de la Política de Calidad, como es en este caso la participación de nuestra Universidad en el programa AUDIT para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad Interna de la URL, en el ámbito academicodocente.

El **ámbito de aplicación** de las Bases de la Política de Calidad y de los Planes de Acciones de Política de Calidad e Innovación academicodocente (temporales, ordinariamente bienales o trienales) de la URL, que son aprobados<sup>1</sup> en los respectivos órganos de gobierno de nuestra Universidad, incluye a todo lo relacionado con temas academicodocentes de la Universidad y de los centros/facultades que la integran (estudios de Grado, Máster, Doctorado). Estos dos documentos definen los elementos, la metodología que se tiene que aplicar y los objetivos de calidad que hace falta conseguir dentro del sistema de gestión de la calidad academicodocente y que conforman la política y estándares de calidad de la Universitat Ramon Llull.

Este proceso, pues, tal y como ya se ha detallado, considera de forma transversal a toda la Universidad (servicios centrales y centros/facultades) revisando los procedimientos “marco” del aseguramiento de la calidad academicodocente de la URL, así como también a agentes y órganos que forman parte de toda la comunidad universitaria. A partir de estos ejes basales, cada institución federada de nuestra Universidad desarrolla sus propios procesos de aseguramiento de la calidad academicodocente como expresión efectiva de nuestros principios estatutarios de subsidiariedad, autonomía y coordinación. Es justamente este rasgo identitario el que enriquece y diversifica, a partir de los criterios y estrategias transversales, el marco específico de las propias políticas de seguimiento y aseguramiento de la calidad a nivel de centros en el ámbito de los diferentes sectores de nuestra actividad universitaria.

---

<sup>1</sup> Aprobados por el Consejo Académico y/o Consejo Ejecutivo de la URL el documento marco de “Bases de la Política de Qualitat i Innovació Academicodocent de la URL”, en fecha de marzo de 2008, así como el “Pla d’accions per al 2023-2027” en fecha de noviembre 2023.

## 2. Grupos de interés a quien va dirigido

Por todo lo anteriormente expuesto, podemos considerar que todos estos procesos tienen los grupos de interés siguientes:

Universidad (en sus diferentes ámbitos de gestión, profesorado y personal de apoyo): Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación y la inserción laboral, sistemas de información.

- *Estudiantes*: Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación y la inserción laboral.
- *Empresas y entidades empleadoras*: Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación y la inserción laboral de los graduados y las graduadas.
- *Administraciones públicas*: Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación y la inserción laboral de los graduados y las graduadas, costes.
- *Sociedad en general*: Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral.

## 3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

### 3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	Propiedad del proceso
UQIAD-URL	Elaboración de la Política y objetivos de calidad de la URL y del Plan de Acciones de la calidad academicodocente. Revisión “operativa” de los objetivos de la Política de Calidad.  Incorporación de las mejoras derivadas del proceso de revisión. Supervisar las actividades desarrolladas por los centros y que son fruto de las políticas comunes de la Universidad, así como de las específicas de cada centro. Recogida de información del proceso en desarrollo y realización de los informes periódicos oportunos
Responsables de centro	Orientan los objetivos y acciones de calidad, detectan nuevas necesidades, evalúan el resultado de las políticas conjuntas y proponen nuevas acciones, aconteciendo un marco de consenso por la política de la universidad
Comisión de Calidad de la URL	Revisión y Aprobación de la Política y objetivos de calidad de la URL y del Plan de Acciones de la calidad academicodocente. Desarrollo de los proyectos y acciones que desplieguen la política de mejora continuada de la calidad en la Universitat Ramon Llull. Difusión de la Política y objetivos de calidad de la URL y del Plan de Acciones de la calidad academicodocente a los grupos de interés

<b>Equipo Rector de la URL</b>	Revisión de los procesos de implementación de la Política de Calidad e Innovación academicodocente de la URL y del Plan de Acciones de seguimiento y aseguramiento de la calidad academicodocente
<b>Consejo Ejecutivo URL</b>	Revisión de la Política de Calidad e Innovación academicodocente de la URL y del Plan de Acciones de la calidad academicodocente
<b>Consejo Académico URL</b>	Valoración y aprobación, si es necesario, de los proyectos y acciones que desplieguen la política de mejora continuada de la calidad en la Universitat Ramon Llull. Proporcionar los recursos para la consecución de los objetivos propuestos. Órgano responsable del seguimiento ordinario del Plan de Acciones de la calidad academicodocente. Difusión de dicho Plan de Acciones y de la Política y objetivos de calidad de la URL a los grupos de interés.
<b>Junta de Gobierno URL</b>	Revisión y aprobación de la Política y objetivos de calidad de la URL y del Plan de Acciones de la calidad academicodocente. Difusión de la Política y objetivos de calidad de la URL y del Plan de Acciones de la calidad academicodocente a los grupos de interés
<b>Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica (VOQA)</b>	Difusión de la Política y objetivos de calidad de la URL y del Plan de Acciones de la calidad academicodocente a los grupos de interés

## 4. Descripción del proceso

### 4.1 Diseño y definición de la Política de Calidad academicodocente de la URL

La UQIAD-URL es la unidad encargada del diseño de los documentos marco en materia de calidad: Bases de la Política de Calidad e Innovación academicodocente de la URL y Plan de Acciones de Calidad academicodocente de la URL.

Estos documentos son revisados por la **Comisión de Calidad** de la URL y la **Comisión de Innovación y Actualización Docente** de la URL, que preside el Vicerrector o la Vicerrectora competente, para conducirlos finalmente a la aprobación por la Junta de Gobierno de la URL.

Para efectuar el diseño del marco estratégico de calidad academicodocente, la UQIAD-URL, a efectos de dinámica de trabajo ordinaria, y dadas sus características identitarias, cuenta con un conjunto de Comisiones de trabajo y seguimiento, en cada una de sus áreas operativas, dónde hay representación directa de todos los centros de la Universidad. Estas Comisiones están integradas por representantes de los centros, personal técnico del rectorado y presididas por los Vicerrectores o las Vicerrectoras correspondientes de cada área. Además de orientar los objetivos y acciones, detectan nuevas necesidades, evalúan el resultado de las políticas conjuntas y proponen nuevas acciones, aconteciendo un marco de consenso por la política de la universidad.

DISEÑO Y DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE CALIDAD		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
UQIAD-URL	Elaboración de la documentación que define la política y objetivos de calidad de la URL	Ordinariamente Bienal/Trienal/...
	Identificar los procesos a diseñar para desarrollar la política y el plan de calidad	
	Incorporación de las observaciones y mejoras derivadas del proceso de revisión	
	Soporte a la implementación del plan por parte del centro	Anual
Comisión Calidad de la URL Comisión de Innovación y Actualización Docente de la URL	Proceso de Revisión y evaluación de la propuesta realizada desde la UQIAD-URL	Ordinariamente Bienal/Trienal/...
	Aprobación de los documentos presentados	
Equipo Rector de la URL	Revisión y aprobación de los documentos	Ordinariamente Bienal/Trienal/...
Consejo Ejecutivo	Revisión de la propuesta	Ordinariamente Bienal/Trienal/...
Consejo Académico	Revisión de la propuesta	Ordinariamente Bienal/Trienal/...
Junta de Gobierno de la URL	Revisión y aprobación definitiva	Ordinariamente Bienal/Trienal/...

## 4.2 Seguimiento, revisión y mejora de los objetivos y política de calidad

Para efectuar el seguimiento, revisión y mejora del marco estratégico de calidad academicodocente, y una vez que se cumplen los periodos de vigencia de los Planes de Acciones de calidad, se desarrollan las correspondientes valoraciones por parte de la UQIAD-URL y las comisiones implicadas en el diseño a partir de las valoraciones que hacen específicamente las instituciones federadas.

Las actas de reunión resultantes permiten realizar el correspondiente registro de seguimiento de los objetivos y las acciones desarrolladas de la Política de calidad academicodocente. Es precisamente la UQIAD-URL, mediante las reuniones periódicas con representantes de los diferentes centros, quien se encarga de asesorar y supervisar las actividades desarrolladas por los centros y que son fruto de las políticas comunes de la Universidad, así como de las específicas de cada centro, a partir del establecimiento de los estándares e indicadores previamente establecidos en el documento marco, y posteriormente implementados en el Plan de Acciones.

Dado que, actualmente, el contexto universitario y social se caracteriza por ser un entorno marcado por el cambio y la innovación constante, estos documentos, como ya se ha indicado, son revisados y actualizados en función de las demandas y necesidades de la comunidad universitaria y de la sociedad. Para llevar a cabo este proceso, contamos con un sistema de recogida de información que sirve para introducir las innovaciones y actualizaciones necesarias sobre las acciones a desarrollar para la mejora de la calidad. En todo este proceso, la participación de toda la comunidad universitaria es fundamental para lograr el éxito.

Los resultados obtenidos de la revisión de los indicadores correspondientes, es el “input” necesario para extraer conclusiones sobre la adecuación de las acciones desarrolladas de cara a la mejora y consolidación de la calidad con los estándares e indicadores establecidos. Esta revisión “operativa” de los objetivos de la Política de Calidad se efectúa por la UQIAD-URL de forma coordinada con las Unidades de Calidad de los diferentes Centros/Instituciones, a través de la Comisión de Calidad de la URL.

Finalmente, y paralelamente a la realización del seguimiento sobre la adecuación de las acciones establecidas a los objetivos estratégicos establecidos en la Política de Calidad academicodocente de la Universidad, también se efectúa un seguimiento del transcurso de estas acciones para compartir buenas prácticas y dificultades que surjan.

La UQIAD-URL, realiza una tarea de recogida de información del proceso en desarrollo y realiza a estos efectos los informes periódicos oportunos.

SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE CALIDAD		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
UQIAD-URL	Reuniones para valorar la operativización y el seguimiento de la implementación del Plan	Semestral
UQIAD -URL	Análisis del impacto y resultados de la política de calidad	Anual
UQIAD -URL	Revisión del sistema de indicadores establecidos	Anual
UQIAD -URL	Concreción del proceso y criterios de evaluación	Ordinariamente Bienal/Trienal/...
Comisión Calidad de la URL	Seguimiento de la implementación y desarrollo de los proyectos y acciones que desplieguen la política de mejora continuada de la calidad en la URL	Anual
Equipo Rector de la URL	Revisión de la implementación de la Política de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL y del Plan de Acciones de Seguimiento y Aseguramiento de la Calidad Academicodocente	Anual
Consejo Académico de la URL	Valoración y aprobación, si es necesario, de los proyectos y acciones que desplieguen la política de mejora continuada de la calidad en la Universitat Ramon Llull. Proporcionar los recursos para la consecución de los objetivos propuestos	Ordinariamente Bienal/Trienal/...

## 5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con el propietario o la propietaria del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

## 6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

### 6.1 Difusión interna. Rendición de cuentas

Actualmente, la garantía de la transparencia constituye uno de los objetivos prioritarios de la cultura de calidad de una institución, tanto a escala nacional como internacional, y es la manera de fomentar una mayor participación de la comunidad universitaria en el proyecto para asegurar y mejorar globalmente la calidad.

La **rendición de cuentas a los grupos de interés** en materia de calidad supone crear un entorno de confianza e informar a todas las personas que apoyan la calidad academicodocente de la Universidad acerca de las acciones que se han llevado a cabo durante un periodo de tiempo determinado. Para garantizar esta cultura participativa y transparente, se debe disponer de una serie de mecanismos formales que den a conocer, a todas aquellas personas e instituciones vinculadas, la información relevante en cuanto al uso que se hace de los recursos disponibles y del grado de logro de los objetivos establecidos.

En este sentido, los principales mecanismos de comunicación interna de los que dispone la URL son:

- Comunicación bidireccional a través de la convocatoria de reuniones periódicas con los diferentes órganos de gestión de la calidad en los que se encuentran representados los diferentes centros integrantes de la URL.
- Difusión a través del correo electrónico de:
  - Las noticias en materia de calidad que llegan al servicio central y que pueden resultar de interés para los centros (por ejemplo, convocatorias externas, jornadas).
  - Las convocatorias, órdenes del día y actas resultantes de las diferentes reuniones realizadas.
  - Los documentos de trabajo elaborados por la UQIAD-URL y que han de ser revisados por los Órganos de gobierno.
- Disponibilidad de Intranet específica, tanto para la Unidad de Calidad a disposición de los miembros de la UQIAD-URL, como para otros grupos de trabajo relacionados con la calidad academicodocente (como, por ejemplo, la Comisión de Innovación y Actualización Docente de la URL), y los equipos de trabajo vinculados a proyectos de evaluación externa a los que se somete la universidad y que tienen un carácter temporal. Esta Intranet facilita toda la información necesaria para la realización del trabajo iniciado por los centros en los ámbitos mencionados y proporciona un canal de comunicación más dinámico y actualizado entre los servicios centrales de la Universidad y los diferentes centros.

CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE CALIDAD Y MECANISMOS PARA RENDIR CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
UQIAD-URL	Gestión de la Intranet de Calidad y actualización periódica de la información	Ordinariamente
	Informar al Equipo Rector y a los órganos de gobierno de la URL sobre el funcionamiento del sistema y las necesidades de mejora	Anual
UQIAD-URL	Coordinación y seguimiento de la implementación y el cumplimiento de los procesos necesarios para la gestión de la calidad	En los diferentes periodos establecidos
Comisión de Calidad	Devolución del proceso de evaluación a los grupos de interés	Una vez finalizada la evaluación del proceso
UQIAD-URL		

## 6.2 Difusión pública y divulgación a los grupos de interés.

### Rendición de cuentas

La comunicación externa es el proceso de interacción que se produce entre la misma universidad y su entorno para difundir sus objetivos, visión y misión institucional.

La URL ya cuenta con mecanismos que hacen difusión de las premisas básicas y las líneas estratégicas en las cuales se basa nuestra Universidad. Muestra de esto es el espacio Web institucional de la URL, que pone a disposición de cualquier tipo de público la información más relevante que define la cultura y filosofía de la Universidad (<https://www.url.edu>). Así mismo, el Plan de Acciones de Política de Calidad e Innovación académicodocente de la URL vigente, así como los Planes de Acciones implementados, se encuentran disponibles en la página web de la universidad: <https://www.url.edu/innovacio-docent-i-qualitat/pla-estrategic>

## 7. Documentación del proceso

### 7.1 Documentos de referencia

- Ley 1/2003, de 19 de febrero, de Universidades de Cataluña
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU)
- Estatutos de la URL
- Política de Calidad de la URL
- Política de Calidad de centro
- Estándares y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA-ANECA)



- Estándares de acreditación de las titulaciones (AQU)
- Guía para la acreditación institucional de centros universitarios (AQU)
- Estándares y criterios para la acreditación institucional de centros universitarios (AQU)
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Guía para el diseño de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria (documento 01) (AQU-ANECA-ACSUG)
- Directrices, definición y documentación de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria (documento 02) (AQU-ANECA-ACSUG)
- Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (documento 03) (AQU-ANECA-ACSUG)
- Guía de Evaluación del Diseño de Sistemas de Calidad de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (AQU-ANECA-ACSUG)
- Protocolo de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (AQU-ANECA-ACSUG)
- Guía para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de la calidad (AQU)
- Programa DOCENTIA. Proyecto de Manual de Evaluación de la actividad docente de la URL, certificado por AQU
- Normativas de la URL

## 7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Bases de la Política de Calidad academicodocente de la URL
- Plan de acciones de Calidad academicodocente de la URL
- Acta de reunión
- Informe de revisión

## 8. Flujograma

### Proceso de definición de la política y los objetivos de calidad transversales URL

