



PROCESOS TRANSVERSALES

Versión	Fecha
APROBACIÓN	09.07.2010
ACTUALIZACIÓN 1	30.01.2012
ACTUALIZACIÓN 2	18.07.2018
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019	16.07.2019
ACTUALIZACIÓN 3 (A1.v1)	13.07.2021
ACTUALIZACIÓN 4 (A1.v1.1)	15.06.2023

ÍNDICE

Directriz 0. Revisión y mejora SGIQ	1
➤ MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1 Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad (SGIQ). Proceso de adscripción de la URL en el sistema de calidad universitaria	3
➤ MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1 Aspectos generales del SGIQ. Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ del centro	13
➤ MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1 Aspectos generales del SGIQ. Proceso de seguimiento, revisión y mejora de los procesos transversales de la URL	19
➤ MSGIQ-URL-FT-D0/04-A1 Aspectos generales del SGIQ. Proceso de solicitud de acreditación institucional y reacreditación institucional por un centro	25
Directriz 1. Política y objetivos de calidad	33
➤ MSGIQ-URL-FT-D1/01-A1 Proceso de definición de la política y los objetivos de calidad transversales de la URL	35
Directriz 2. Calidad de los programas formativos	45
➤ MSGIQ-URL-FT-D2/01-A1 Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes	47
➤ MSGIQ-URL-FT-D2/02-A1 Proceso de definición y aprobación de la globalidad de la oferta formativa de la universidad	61
➤ MSGIQ-URL-D2/03-A1 Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales	67
➤ MSGIQ-URL-FT-D2/04-A1 Proceso de aprobación e implementación de las modificaciones de titulaciones	75
➤ MSGIQ-URL-FT-D2/05-A1 Proceso de apoyo a los centros para la renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales de la URL	85
Directriz 3. Sistemas de orientación y apoyo al aprendizaje	95
➤ MSGIQ-URL-FT-D3/01-A1 Proceso para garantizar la calidad de la movilidad del estudiantado de la URL	97
➤ MSGIQ-URL-FT-D3/02-A1 Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad ERASMUS+	105
➤ MSGIQ-URL-FT-D3/03-A1 Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad SICUE (sin flujograma)	113
➤ MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1 Proceso de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la URL	117

Directriz 4. Calidad del personal docente y de apoyo	125
➤ MSGIQ-URL-FT-D4/01-A1 Proceso de coordinación de la garantía y mejora de calidad docente del personal académico en el marco global de la URL	127
➤ MSGIQ-URL-FT-D4/02-A1 Proceso de acceso a las categorías de profesorado catedrático y profesorado titular	137
Directriz 5. Recursos materiales y servicios	143
➤ MSGIQ-URL-FT-D5/01-A1 Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: Servicios informáticos	145
➤ MSGIQ-URL-FT-D5/02-A1 Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: Datos	153
➤ MSGIQ-URL-FT-D5/03-A1 Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: Servicio de bibliotecas	161
Directriz 6. Recogida y análisis de información	169
➤ MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1 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 del estudiantado en el marco global de la URL	171
Directriz 7. Información pública	181
➤ MSGIQ-URL-FT-D7/01-A1 Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL	183

GLOSARIO

ACSUG	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
AQU	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAE	Comitè d'Avaluació Extern
CAI	Comitè d'Avaluació Intern
CBUC	Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya
CCAA	Comunidades Autónomas
CCTIC	Comissió de Coordinació de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació
CEA	Comissió Específica d'Avaluació
CESCA	Centre de Serveis Científics i Acadèmics de Catalunya
CFGS	Ciclos Formativos de Grado Superior
CQ-URL	Comissió de Qualitat - URL
CRUE	Conferencia de los Rectores de Universidades Españolas
CSUC	Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya
EACAT	Extranet de les Administracions públiques de Catalunya
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
ESO	Educación Secundaria Obligatoria
GA	Gestió Acadèmica (aplicación)
GT	Grupo de Trabajo
IdA	Informe de Acreditación definitivo
ISC	Informe de Seguimiento de Centro
ISPD	Informe de Seguimiento de Programa de Doctorado
ISU	Informe de Seguimiento de Universidad
Junta del CIC	Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya
MECD	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
OEC-d	Órgano Específico de Centro de evaluación de la docencia
OLS	Online Linguistic Support
PTGAS	Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios

PDI	Personal Docente e Investigador
RD	Real Decreto
REACU	Red Española de Agencias de Calidad Universitaria
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias españolas
RRII	Relaciones Internacionales
RUCT	Registro de Universidades, Centros y Títulos
SEPIE	Servicio Español Para la Internacionalización de la Educación
SGA	Secretaría de Gestión Académica
SGIQ	Sistema de Gestió Interna de la Qualitat
SICUE	Sistema de Intercambio entre Centros de Universidades Españolas
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UQIAD-URL	Unitat de Qualitat i Innovació Academicodocent - URL
URL	Universitat Ramon Llull
UTQc	Unitat Tècnica de Qualitat dels centres
VPA	Vicerectorat de Política Académica
VRI	Vicerectorat de Recerca i Investigació
VRRIIE	Vicerectorat de Relacions Internacionals i Estudiants
VSMA	Marco de Verificación, Seguimiento, Modificación y Acreditación

Directriz 0. Revisión y mejora SGIQ

- **MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1**
Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad (SGIQ).
Proceso de adscripción de la URL en el sistema de calidad universitaria
- **MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1**
Aspectos generales del SGIQ
Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ del centro
- **MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1**
Aspectos generales del SGIQ
Proceso de seguimiento, revisión y mejora de los procesos transversales de la URL
- **MSGIQ-URL-FT-D0/04-A1**
Aspectos generales del SGIQ.
Proceso de solicitud de acreditación institucional y reacreditación institucional por un centro



PROCESOS TRANSVERSALES

Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad (SGIQ) PROCESO DE ADSCRIPCIÓN DE LA URL EN EL SISTEMA DE CALIDAD UNIVERSITARIA

MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D0/01 v7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D0/01-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de funciones de la UQIAD-URL	A partir de la certificación, la UQIAD-URL puede asumir la función de verificación del diseño de nuevos SGIQ de centro
		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
D0/01-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Actualización al RD 822/2021 Actualización del texto sin cambios significativos	Revisión periódica del proceso
D0/01-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso y antecedentes

El largo recorrido histórico de muchos de los centros de la Universitat Ramon Llull en el establecimiento de estrategias, en el seguimiento académico docente, así como en la superación de diferentes procesos de acreditación tanto a nivel nacional como a nivel internacional hizo que nuestra universidad se identificase plenamente con el programa AUDIT, el cual fue percibido como una oportunidad y como una iniciativa de las agencias de calidad de gran interés de participación.

Además, la participación de la universidad en los diferentes procesos del marco VSMA, así como nuestra participación también en el programa DOCENTIA, fueron factores determinantes para visualizar nuestra participación en el programa AUDIT como una oportunidad de completar el círculo del diseño y verificación de nuestras políticas de aseguramiento y garantía interna de calidad.

Para la URL, la introducción de un SGIQ en las titulaciones de sus centros supuso un importante reto y un paso adelante en la convergencia hacia el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), al incorporar, de manera sistemática, las recomendaciones elaboradas por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)*, en el documento titulado “Criterios y directrices para asegurar la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior”, en el que se indica de forma explícita que las instituciones de educación superior deben disponer de:

- 1** *Política y procedimientos para asegurar la calidad: Las instituciones deben disponer de una política y de procedimientos asociados para asegurar la calidad y el nivel de sus programas y titulaciones. También deben comprometerse explícitamente a desarrollar e implantar una estrategia para la mejora continua de la calidad. La estrategia, la política y los procedimientos deben poseer un status formal y estar públicamente disponibles. También debe tenerse en cuenta el papel del estudiantado y de otros estamentos involucrados.*
- 2** *Aprobación, control y evaluación periódica de programas y titulaciones: las instituciones académicas deben contar con mecanismos formales para aprobar, evaluar y controlar periódicamente sus programas y titulaciones.*
- 3** *Evaluación del alumnado, quien debe ser evaluado de acuerdo a criterios, reglas y procedimientos publicados y aplicados con coherencia.*
- 4** *Asegurar la calidad del profesorado: Las instituciones deben hallar el sistema más adecuado para garantizar que el equipo de profesores y profesoras está cualificado y es competente. Este sistema debe ponerse a disposición de los que lleven a cabo la evaluación externa y debe detallarse en los informes correspondientes.*
- 5** *Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiantado: Las instituciones deben garantizar que los recursos disponibles para apoyar el aprendizaje del alumnado son adecuados y apropiados para cada uno de los programas ofrecidos.*
- 6** *Sistemas de información: Las instituciones deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan la información relevante para la gestión eficaz de sus programas de estudio y otras actividades.*
- 7** *Información pública: Las instituciones deben publicar periódicamente información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre sus programas y titulaciones.*

El diseño de los *Sistemas de Garantía Interna de Calidad* de la formación universitaria (*SGIQ*) propuesto por los centros participantes en el *Programa AUDIT*, dio lugar a un **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad** que contempla un compendio de las distintas acciones que aseguran y mejoran la gestión de la calidad en el seno del ámbito academicodocente, desarrollado en el centro a partir de la verificación de su *SGIQ*, al mismo tiempo que se identificaron y formalizaron una serie de procesos/procedimientos para gestionar y evaluar la calidad de las titulaciones por parte del centro.

Desde la certificación favorable, por parte de AQU Catalunya, de la implantación de los procesos transversales de la universidad (16 de julio de 2019), la UQIAD-URL puede atribuirse y desplegar la función de valorar y verificar el diseño de nuevos sistemas internos de calidad de aquellos centros de la universidad que todavía no dispongan.

2. Grupos de interés

- *Grupos de interés internos:*
 - Estudiantado
 - Universidad y Facultades/Centros (en sus diferentes ámbitos de gestores, profesorado y personal de soporte).
- *Grupos de interés externos:*
 - Empresas y entidades empleadoras
 - Administraciones Públicas
 - Sociedad en general

3. Descripción del proceso

3.1 Adscripción al sistema de calidad

Las fases para la implementación de un sistema de calidad (inicialmente dentro del Programa AUDIT) asumidas por la universidad y los centros implicados son:

3.1.1. Compromiso

Donde se establece el compromiso formal de la URL y del centro con el *SGIQ*.

Los centros, a través de la petición de la certificación del diseño del *SGIQ*, establecen el compromiso con el sistema de garantía de calidad. La petición es emitida por el decano o decana/director o directora del centro y dirigida al vicerrector o vicerrectora competente en la materia.

3.1.2. Planificación

Donde se planifican las etapas a seguir en el desarrollo del *SGIQ*.

En esta etapa, la URL y el centro definen la estructura de soporte vinculada a la estructura organizativa del centro, que se corresponde con los órganos, comisiones y documentación que conforman los servicios centrales del Rectorado de la URL y se planifican las etapas a seguir en el desarrollo del *SGIQ*, a partir de la **Guía para el Diseño de los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la Formación Universitaria** (AQU Catalunya, ANECA y ACSUG).

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1 v1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 3 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

→ **Marco orgánico de apoyo a la estructura organizativa de los centros**

A) Órganos de gobierno y gestión de la URL

Toda la información sobre los órganos de gobierno y de gestión de la URL está públicamente disponible en la siguiente dirección:

<https://www.url.edu/es/la-url/organizacion/organos-de-gobierno>

B) Comisiones de la URL

Toda la información sobre Comisiones de la URL está públicamente disponible en la Web de la URL, en la dirección siguiente:

<https://www.url.edu/es/la-url/organizacion/comisiones>

C) Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica y Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL

C.1 Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica

Comprende diferentes ámbitos, tomando como base sus principales funciones:

- Ámbito de Calidad e Innovación Academicodocente (responsable del diseño, seguimiento y evaluación de la calidad academicodocente, la innovación academicodocente en el marco del EEES, la realización de estudios analíticos y prospectiva universitaria, ...).
- Ámbito de Ordenación y planificación académica (responsable de la revisión, supervisión y actualización del conjunto de la oferta formativa de titulaciones oficiales y propias de la universidad).
- Ámbito de Gestión académica (responsable de la gestión ordinaria de carácter académico).

La composición del Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica, es la siguiente:

- Preside: Vicerrector o vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica.
- Jefe o Jefa responsable del área.
- Equipo técnico

Toda la información está públicamente disponible en la Web de la URL, en la dirección siguiente:

<https://www.url.edu/es/innovacion-docente-y-calidad/oficina-de-politica-academica>

C.2 Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)

Depende del Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica y fue aprobada a nivel del Consejo Ejecutivo, el Consejo Académico y la Junta de Gobierno de la URL, en el marco de un plan de actuación trienal de ampliación de actividades y gestión de la calidad de la URL, motivado por el entonces nuevo contexto-marco de la adaptación al EEES, y a los nuevos retos en torno a la calidad, como la participación en los programas ANECA-AQU.

La UQIAD-URL, presidida por el Vicerrector o Vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica, está formada por:

- Equipo técnico del vicerrectorado
- 5 colaboradores y colaboradoras provenientes de los centros con amplio recorrido en materia de aseguramiento de la calidad
- 1 profesor o profesora con experiencia en el ámbito de la calidad universitaria

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1 v1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 4 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

Sus actuaciones se reportan a la Comisión de Calidad de la URL (CQ-URL).

El funcionamiento ordinario de la Unidad de calidad de la Universitat Ramon Llull se asienta en las actuaciones del equipo técnico del vicerrectorado, en sus respectivas áreas de responsabilidad, de forma coordinada y complementaria con los colaboradores y colaboradoras provenientes (pero no representantes) de los centros, con experiencia en el ámbito de la garantía y aseguramiento de calidad. La UQIAD-URL tiene atribuidas las siguientes funciones:

- 1** Diseñar, proponer, coordinar y revisar los planes de acción en materia de garantía de la calidad académico-docente de la Universidad, desde una perspectiva global y transversal de la URL
- 2** Dar soporte técnico al desarrollo de programas y titulaciones de la URL en todos sus procesos (verificación, modificación, seguimiento y acreditación de titulaciones)
- 3** Coordinar y dar soporte técnico a los procesos de diseño, despliegue y certificación de los sistemas internos de la calidad de todos nuestros centros
- 4** Valorar y verificar el diseño de nuevos sistemas internos de calidad de aquellos centros de la universidad que todavía no dispongan. Desde la certificación favorable, por parte de AQU Catalunya, de la implantación de los procesos transversales de la universidad (16 de julio de 2019), la UQIAD-URL puede atribuirse y desplegar esta función
- 5** Proponer, analizar, seguir y actualizar los estándares e indicadores de calidad de la URL, así como de los ámbitos nacionales e internacionales, de las diversas áreas de garantía de la calidad académico-docente
- 6** Promover y dar soporte técnico a los programas y proyectos de innovación educativa que se realicen en nuestros centros
- 7** Promover la realización de estudios periódicos de valoración de indicadores de satisfacción y excelencia de los diferentes agentes implicados en la acción directa de la URL (estudiantado, profesorado, stakeholders), así como impulsar la evaluación de otros aspectos relevantes de la institución

Toda la información relativa a las funciones específicas de cada uno de los Agentes de la UQIAD-URL se encuentra disponible en el documento “Bases de la Política de Calidad de la URL”.

Toda la información está públicamente disponible en la Web de la URL, en la dirección siguiente:

<https://www.url.edu/es/innovacion-docente-y-calidad/unidad-de-calidad-e-innovacion-academico-docente>

La UQIAD-URL dispone de un Canal Teams con toda la información de interés para las personas responsables de Calidad de los centros (actas de reunión, documentos de trabajo, convocatorias relacionadas con el aseguramiento de la calidad tanto interna como externa, entre otros). Este Canal es accesible para miembros de los diferentes órganos de gestión de la URL y de los centros.

El acceso al Canal está disponible desde la web URL:

[General | URL Ordenacio i Qualitat | Microsoft Teams](#)

C.3 Comisión de Calidad

Tiene como función compartir y coordinar las líneas estratégicas en materia de calidad e innovación de la Universidad, así como los objetivos, a corto y a largo plazo, a lograr conjuntamente y el despliegue de las acciones vinculadas a esta área.

La composición de la Comisión de Calidad de la URL es la siguiente:

- Preside: Vicerrector o Vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica
- Mínimo 2 personas de apoyo técnicos de la UQIAD-URL.
- Responsables de las unidades o áreas de calidad e innovación de los diferentes centros que conforman la Universitat Ramon Llull
- 1 estudiante de 2º ciclo y 1 alumni (que no haga más de 4 años que haya finalizado los estudios), un/a del ámbito humano-social y un/a del ámbito científico-técnico

Además, se crean grupos de trabajo específicos por proyectos, con el objetivo de poder dar una mejor cobertura a las acciones y necesidades que se desarrollen.

D) Normativa y legislación general que regulan las actividades de la URL y de los centros en relación a la garantía de la calidad.

Todo el conjunto de normativas que afectan al diseño del SGIQ está públicamente disponible en la Web de la URL, en la siguiente dirección:

<https://www.url.edu/es/innovacion-docente-y-calidad/seguimiento-y-evaluacion-de-la-calidad/sistemas-de-garantia-interna-de-calidad>

→ Etapas a seguir actualmente en el desarrollo del SGIQ

Principales acciones
Petición por parte del centro
Análisis y diagnóstico del estado de los procesos de gestión de la calidad del centro y de la URL
Proceso de aprobación del diseño por los órganos del centro
Presentación del diseño del SGIQ a la UQIAD-URL
Verificación del diseño del SGIQ por parte de la UQIAD-URL
Información a los órganos de gobierno de la universidad y comisiones correspondientes

3.1.3. Diagnóstico, definición y documentación. Diseño del SGIQ

En esta etapa, la URL y el centro identifican y analizan los diferentes elementos que constituyen el *Programa AUDIT* y se llega al consenso, por medio de una serie de reuniones con los representantes del centro participante, de la delimitación de los procesos que se definirán en el diseño del SGIQ, en base a las aportaciones de las diversas visiones y perspectivas del centro participante.

Con la finalidad de identificar los procesos y de implicar en el diseño del sistema de gestión de la calidad de los centros de la URL, se han seguido las directrices y criterios establecidos en los documentos de referencia del *Programa AUDIT*¹:

¹ "Directrius, definició i documentació de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària (2009)". "Guia d'avaluació del disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària (2009)".

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1 v1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 6 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

- 1 Cómo el centro define su política y sus objetivos de calidad**
La consolidación de la cultura de la calidad se debe basar en una política y en unos objetivos de calidad de la formación conocidos y accesibles públicamente, y revisados y mejorados periódicamente
- 2 Cómo el centro garantiza la calidad de sus programas formativos**
El mantenimiento y la renovación de la oferta formativa se debe basar en el desarrollo de metodologías para el diseño, la aprobación, la implementación, la revisión y la mejora de los programas formativos y, si procede, la extinción de estos programas
- 3 Cómo el centro desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiantado**
Las acciones que se emprenden en el marco del programa formativo deben tener como finalidad favorecer el aprendizaje del alumnado
- 4 Cómo el centro garantiza la calidad del personal académico y de administración y servicios**
La política de personal académico y de administración y servicios debe ser definida e implementada con las garantías adecuadas por asegurar la suficiencia numérica, la competencia y la calificación
- 5 Cómo el centro garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios**
El diseño, la aprobación, la gestión, la revisión y la mejora correctos de los servicios y recursos materiales han de estar asegurados para un desarrollo adecuado del aprendizaje del estudiantado
- 6 Cómo el centro recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos**
Los resultados del programa formativo deben ser recogidos y analizados para la revisión y la mejora de la calidad de los programas formativos
- 7 Cómo el centro publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos**
Se debe garantizar la publicación periódica de información actualizada y la rendición de cuentas sobre los programas formativos impartidos y aspectos relacionados

Una vez identificados los procesos implicados, el objetivo final del diseño del SGIQ será:

- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los recursos y la información necesaria para el apoyo y el seguimiento de los procesos.
- Determinar los procedimientos necesarios para el seguimiento, la medición y el análisis de los mencionados procesos.
- Determinar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

3.1.4. Verificación del diseño

A raíz de la certificación de los procesos transversales por parte de AQU Catalunya, el centro (que no disponga aún de sistema de garantía interno de calidad propiamente dicho) realiza la tramitación de la documentación para la verificación del diseño del SGIQ por parte de la UQIAD-URL.

3.1.5. Mejora y Despliegue

La Universidad y el centro inician el despliegue del SGIQ, teniendo como objetivos básicos:

- La mejora del SGIQ
- La implantación del SGIQ optimizado en la fase de diseño
- La publicación de información relativa al SGIQ del centro

3.2 Certificación de la implantación de los sistemas de garantía interna de la calidad de los centros basada en las directrices del programa AUDIT

3.2.1. Objetivos

Certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los centros participantes de la Universidad. El proceso de dicha certificación seguirá los procedimientos establecidos en la *Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat* de AQU Catalunya (<https://www.aqu.cat/es/Universidades/Evaluacion-de-instituciones-y-centros/Certificacion-SIGC>)

Principales acciones	Periodicidad	Responsables
Diseño y adaptación del SGIQ del centro a las directrices AQU (basadas en el programa AUDIT)		- Equipo directivo del centro - Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL
Revisión y aprobación del diseño del SGIQ del centro (basadas en el programa AUDIT)	Fecha establecida por la universidad	- Equipo directivo del centro - UQIAD-URL - Comisión de Calidad
Implantación del SGIQ por parte del centro (basada en el programa AUDIT)		- Equipo directivo del centro - Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL
Seguimiento del SGIQ del centro (basado en el programa AUDIT)	Ver proceso transversal MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1	
Evaluación y acreditación de la implantación del SGIQ del centro (basadas en el programa AUDIT)	Plazo establecido por AQU Catalunya	-Agencia de Evaluación

3.2.2. Alcance del SGIQ

El alcance del *SGIQ* incluye las titulaciones ofrecidas por los centros de la URL participantes en la actual convocatoria del *Programa AUDIT*, tanto de Grado, como de Máster y Doctorado. El *SGIQ* del centro contempla la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, y también la toma de decisiones para la mejora de la formación, dentro de un ciclo de mejora continua.

3.2.3. Documentación del SGIQ

Según se pone de manifiesto en la guía de evaluación proporcionada por ANECA-AQU-ACSUG², “el criterio para organizar la documentación del *SGIQ* es decisión del propio centro”, cada centro decide el modelo de documentación y la arquitectura de su diseño, sin que este aspecto suponga por sí mismo un dato a favor o en contra de la calidad de aquél.

² “Guia d’avaluació del disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària” (Junio 2007)

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1 v1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 8 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

Por lo tanto, el formato del *Diseño del SGIQ* del centro de la URL ha sido definido por el propio centro, respetando al máximo las directrices y los criterios proporcionados por los documentos del *Programa AUDIT*.

En términos generales, la documentación del SGIQ del centro se estructura del siguiente modo:

- Una primera parte, el Manual de Calidad del centro, dónde se describen los procesos del sistema que integran el manual y su estructura, con su ficha y flujoograma, según las directrices del Programa AUDIT.
- Una segunda parte, que hace referencia a los procedimientos del centro, a los que se hace referencia en los documentos que conforman el Manual de Calidad.
- Una tercera parte, donde se introduce el marco de referencia común y transversal desde el punto de vista de la URL (presentación del Manual de Procesos) y en la que se presentan los procesos transversales de la Universidad (MSGIQ-URL-FT-Dx/0x-Ax-Vx).
- Una cuarta parte, en la que se presentan los documentos Anexos (evidencias) del Manual.

3.2.4. Revisión de la documentación del Manual del SGIQ

El manual resultante del SGIQ del centro será revisado en los períodos acordados, de forma coordinada por los centros y la URL, en la reunión previa a la implantación del SGIQ en el centro. También será revisado cada vez que se produzcan modificaciones en la organización, actividades, normativas, etc. del centro/universidad, de manera que se revisa el documento, quedando constancia en el número de versión del mismo. (Ver proceso: MSGIQ- URL-FT-D0/02-A1).

Todas las modificaciones relativas al SGIQ se elevarán a conocimiento de los órganos responsables de la calidad de la URL y del centro que, al mismo tiempo, pondrán en conocimiento a los grupos de interés del centro/universidad los cambios realizados.

El decano o decana y/o el director o directora del centro procurará que todos los grupos de interés del centro –particularmente el personal docente e investigador, PTGAS y estudiantes– dispongan de una versión actualizada del Manual del SGIQ. Los cambios que se produzcan en el manual serán debidamente comunicados.



PROCESOS TRANSVERSALES

ASPECTOS GENERALES DEL SGIQ. PROCESO DE SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA DEL SGIQ DEL CENTRO

MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D0/02 v5	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D0/02-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de la denominación de órganos de gestión/gobierno Incorporación de nueva casuística en relación con centros acreditados institucionalmente	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
D0/02-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Actualización del marco normativo	Revisión periódica del proceso
D0/02-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull coordina el seguimiento, revisión y mejora del Manual de Procesos (SGIQ) de los centros de la URL a partir de su participación en el Programa AUDIT.

2. Grupos de interés a quien va dirigido

El proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los centros de la URL:

- Equipo de Gobierno y responsables del área académica del centro
- Junta del centro (u órgano homólogo a cada centro)
- Profesorado (PDI), Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y estudiantes del centro
- Comisión de Calidad de la URL
- Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)
- Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL
- Junta de Gobierno de la URL

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	Propiedad del proceso
Responsables de centro (UTQc)	Realizar una revisión periódica del SGIQ del centro. Enviar propuestas de mejora del SGIQ a la UQIAD-URL. Elaborar un informe bienal/anual de seguimiento del SGIQ de centro. Elaborar el Plan de mejora del SGIQ del centro. Difusión del informe de seguimiento (UQIAD-URL) aprobado a los grupos implicados dentro del centro y de las acciones de mejora a realizar.
UQIAD-URL	Prestar apoyo a los centros en la implantación y gestión de los SGIQ. Revisar el informe bienal/anual de seguimiento del SGIQ de centro y realizar propuestas de mejora. Revisar Plan de mejora del SGIQ del centro.
Junta de centro (u órgano homólogo a cada centro)	Evaluar el estado de la implementación y, si es el caso, de la ejecución de las propuestas de mejora aprobadas.

4. Descripción del proceso

Este proceso hace referencia al seguimiento, revisión y mejora del SGIQ del centro con la periodicidad establecida y, si se considera necesario, cuando se produzcan cambios en la organización y/o actividades del centro, con el objetivo de mantener permanentemente actualizado el SGIQ de los centros de la URL.

4.1 Seguimiento del funcionamiento del SGIQ

Según los requisitos que se establecen en cada uno de los SGIQ de centro, la persona responsable del centro revisará el funcionamiento de cada uno de los procesos que conforman el sistema de calidad. Si en el transcurso de esta revisión dicha persona detectara la necesidad de realizar modificaciones substanciales en el SGIQ a fin de garantizar su mejora, lo comunicará a la UQIAD-URL y elaborará un informe de seguimiento del SGIQ del centro (punto 2 de este proceso), que incluye un plan de mejora en donde deberá incorporar las modificaciones a realizar, el cual será enviado a la UQIAD-URL mediante la aplicación web de Protocols de Gestió Acadèmica (<https://ga.url.edu>) para que esta lo someta a aprobación.

Una vez acordadas las modificaciones serán aprobadas por el presidente o presidenta de la UQIAD-URL. En el caso que las modificaciones detectadas fuesen no sustanciales, la persona responsable del centro lo comunicará a la UQIAD-URL, sin necesidad de que esta apruebe dicha revisión del manual.

4.2 Elaboración del Informe de seguimiento del SGIQ del centro

La persona responsable de Calidad del centro elaborará el ***Informe de seguimiento del SGIQ del centro*** de todo el proceso de implementación, que hará llegar a la UQIAD-URL mediante la aplicación web de Protocols de Gestió Acadèmica (<https://ga.url.edu/>).

- Aquellos centros que no hayan obtenido la acreditación institucional deberán elaborar y presentar un informe bienal de seguimiento del sistema de garantía interno de calidad del centro.
- En el caso de los centros que sí hayan obtenido la acreditación institucional, estos deberán elaborar y presentar un Informe anual de seguimiento del SGIQ del centro.

Dichos informes constarán de las siguientes partes:

- a) Valoración del proceso de implantación del SGIQ y de la consecución de objetivos.
- b) Síntesis de los puntos fuertes y puntos débiles.
- c) Oportunidades de mejora y/o propuesta de objetivos (Plan de mejora), que deberá contemplar los siguientes elementos:

- Acciones a emprender para mejorar el Manual del SGIQ del centro
- Responsable/s de las acciones de mejora
- Conjunto de Indicadores para el seguimiento de las actuaciones

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 3 de 6
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

4.3 Revisión del Informe de seguimiento del SGIQ del centro

El informe de seguimiento del centro será revisado por la UQIAD-URL utilizando la aplicación web de Protocols de Gestió Acadèmica (<https://ga.url.edu/>). De esta revisión, se realizará una única devolución mediante dicha aplicación dónde, si procede, se propondrán acciones de mejora al SGIQ del centro. En tal caso, el centro valorará las propuestas y elaborará un Plan de Mejora del SGIQ del centro.

En el caso que no se requieran modificaciones, se considerará como definitivo el informe de seguimiento enviado por el centro y la UQIAD-URL hará una evaluación del estado de la implementación, que informará a la Comisión de Calidad URL.

4.4 Nueva propuesta (actualización) del Manual del SGIQ del centro

En el caso que se detecten propuestas de mejora relevantes, la persona responsable de Calidad del centro, de forma consensuada con la UQIAD-URL, elaborará, a partir del informe de seguimiento y de la devolución realizada por UQIAD-URL, una nueva propuesta (actualización) de manual del SGIQ del centro que incorpore las mejoras detectadas.

La nueva propuesta de manual del SGIQ debe ser ratificado por el órgano responsable de centro correspondiente y, en última instancia, aprobada por la UQIAD-URL.

4.5 Revisión y ejecución de la nueva propuesta de Manual del SGIQ

Una vez aprobada por la UQIAD-URL, se procederá a informar a los grupos de interés del centro para su ejecución. La persona responsable de calidad y el Equipo Directivo del centro serán responsables de implementar el manual actualizado del SGIQ del centro.

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 propietaria del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

Mediante la continua comunicación y las reuniones periódicas con responsables de las UTQ de los centros, se garantiza también el correcto desarrollo del proceso y se implementan las mejoras y los ajustes que se acuerden bilateralmente.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 4 de 6
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

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

La UQIAD-URL realizará un **reporte de seguimiento de la implementación del SGIQ**, que se dará a conocer a la Comisión de Calidad y otros grupos de interés, a través de las múltiples vías existentes de comunicación bidireccional entre la URL y los centros.

Así mismo, el centro hará la difusión oportuna del SGIQ en su versión más actualizada a la comunidad universitaria.

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Estatutos de la URL
- Política de Calidad de la URL
- Plan Estratégico de cada centro
- Manual del SGIQ del centro
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-ANECA)
- Documentos Programa AUDIT de Implementación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad en la formación universitaria (disponibles en la web de AQU Catalunya)
- Informe final de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad (AQU Catalunya)

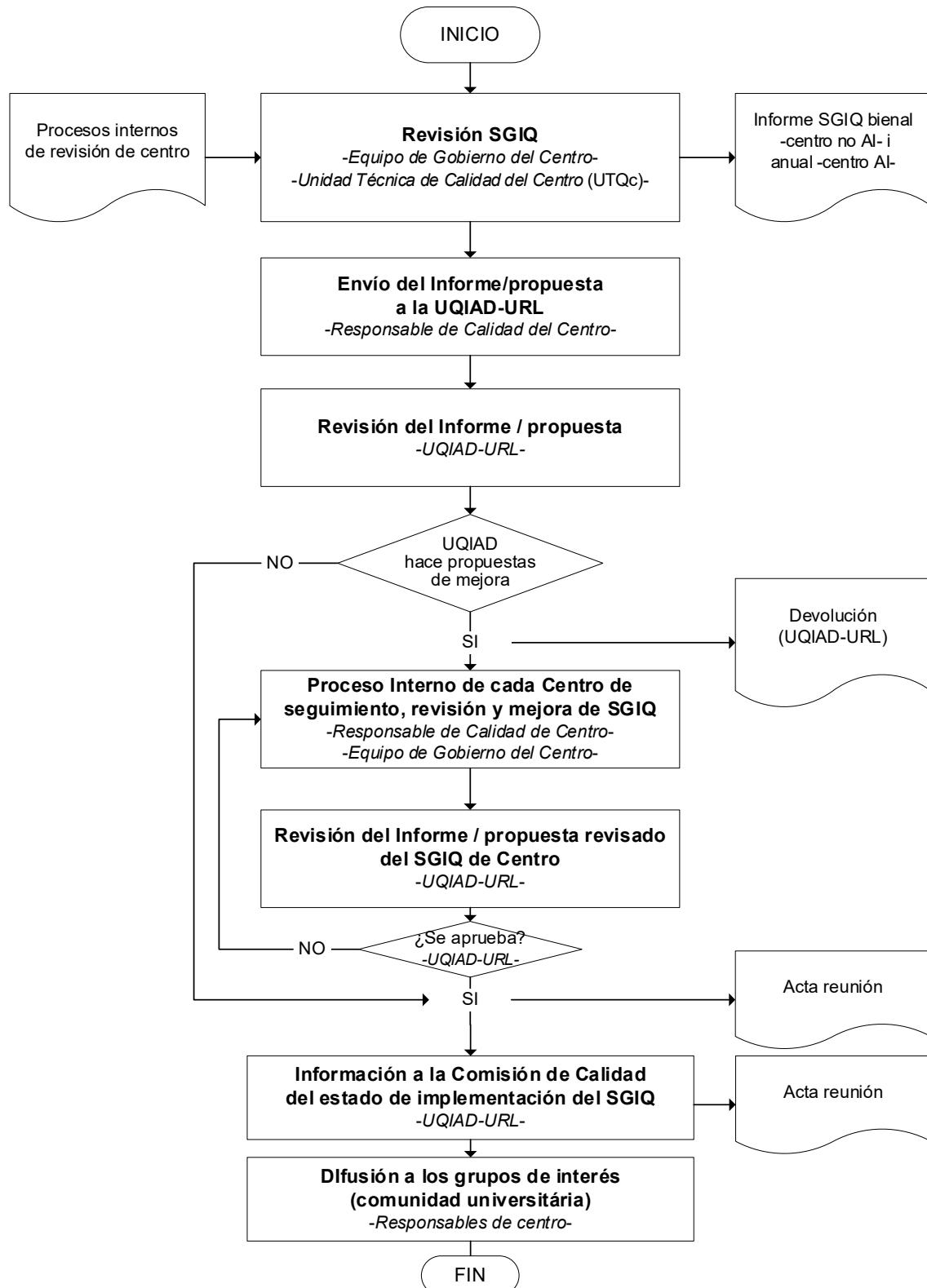
7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Informe de seguimiento del SGIQ realizado por la persona responsable de calidad del centro en la aplicación web de Protocols de Gestió Acadèmica
- Documento de devolución de la UQIAD-URL al Informe de centro en la aplicación web de Protocols de Gestió Acadèmica
- Plan de mejora del SGIQ
- Manual SGIQ del centro actualizado
- Actas de reunión

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 5 de 6
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

8. Flujograma

Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ del Centro





PROCESOS TRANSVERSALES

ASPECTOS GENERALES DEL SGIQ. PROCESO DE SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS TRANSVERSALES DE LA UNIVERSITAT RAMON LLULL

MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D0/03 v5	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D0/03-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	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
D0/03-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Actualización de la redacción punto 5	Seguimiento periódico del proceso
D0/03-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula el modo en que la URL analiza, revisa y mejora los procesos que contemplan los aspectos transversales de garantía de calidad y que refuerzan y complementan el diseño del SGIQ de los centros. Su ámbito de aplicación son los procesos transversales gestionados por el Rectorado de la URL, para el establecimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de sus centros.

2. Grupos de interés a quien va dirigido

El proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los centros de la URL:

- Equipo de Gobierno de los centros y responsables del área académica de los centros
- Unidades Técnicas de Calidad de los centros (UTQc)
- Junta de gobierno de los centros
- Profesorado (PDI), Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y estudiantado de la URL
- Comisión de Calidad academicodocente de la URL
- Junta de Gobierno de la URL
- Secretaría General de la URL
- Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL (VOQA)
- Vicerrectorado Relaciones Internacionales y Estudiantes de la URL
- Sindicatura de Greuges
- Gerencia
- Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL
- Unidad de Universitat Digital
- Servicio de Bibliotecas

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	Propiedad del proceso
Responsables de calidad de centro (UTQc)	Revisión y análisis de los diferentes procesos. Sugerir mejoras de los procesos a la UQIAD-URL. Actualización del SGIQ de centro e implantación de las mejoras pertinentes. Difusión de los resultados de revisión de los procesos transversales a los grupos implicados dentro del centro
Responsables de las áreas de Rectorado	Analisis de resultados y revisión y mejora de los propios procesos transversales que forman parte del SGIQ de los centros. Ejecución de las propuestas de mejora acordadas
UQIAD-URL	Obtener y compartir información de la implementación de los procesos. Análisis de resultados, revisión y mejora de los procesos transversales. Implantación de las mejoras pertinentes y/o seguimiento. Actualización procesos transversales y difusión a los grupos implicados dentro de los centros. Realizar periódicamente un reporte de seguimiento de los procesos transversales del SGIQ Difusión de las mejoras incorporadas a los grupos de interés
Comisión de Calidad de la URL	Revisión y análisis de los diferentes procesos. Seguimiento de la implantación de las mejoras pertinentes. Difusión y rendición de cuentas de los resultados de los procesos transversales a los grupos implicados

4. Descripción del proceso

Con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de los procesos transversales de todos los SGIQ diseñados por los centros de la URL, de forma periódica las personas implicadas en los diferentes procesos transversales de las diferentes áreas del Rectorado, realizan un análisis y valoración del funcionamiento de los propios procesos que integran el SGIQ según los resultados obtenidos en el transcurso de cada proceso.

Las personas responsables de cada proceso se reúnen periódicamente con la UQIAD-URL para analizar y compartir la información de la implementación de los procesos y proponer posibles mejoras al proceso.

La UQIAD-URL, junto con la Comisión de Calidad de la URL, también realiza periódicamente una revisión de los diferentes procesos en función de las necesidades y expectativas detectadas por los grupos de interés de los centros implicados en el transcurso de la aplicación del proceso o en función de cambios a nivel organizacional o de normativas internas/externas (Agencias de calidad, Administración) con el objetivo de mantener permanentemente actualizados los procesos transversales del SGIQ.

El análisis del funcionamiento de los procesos transversales, así como su seguimiento y/o la implantación de las mejoras pertinentes, se harán a través de reuniones periódicas entre:

- La UQIAD-URL y agentes implicados de cada centro en la implementación de los SGIQ, a través de las personas responsables de las Unidades Técnicas de Calidad (UTQc)
- La UQIAD-URL y las diferentes áreas del Rectorado implicadas en los procesos transversales

Las mejoras propuestas por los agentes y las agentes participantes en este análisis serán finalmente revisadas y, si procede, aprobadas por la UQIAD-URL e informadas a la Comisión de Calidad URL.

La UQIAD-URL hará una revisión del estado de la implementación de los procesos y, si es el caso, de la ejecución de las propuestas de mejora acordadas por las personas responsables de cada proceso efectuando un reporte periódico de seguimiento de los procesos transversales del SGIQ.

La implantación de mejoras que se derivan de esta revisión será realizada por las personas responsables de cada proceso y supervisada por la misma UQIAD-URL.

5. Seguimiento, revisión y mejora del proceso

El seguimiento, revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios y las propietarias de los procesos transversales y otros grupos de interés implicados.

La certificación de la implantación del SGIQ tendrá una validez de seis años desde su establecimiento, prorrogable por períodos idénticos después de superar un nuevo proceso de evaluación externa, siguiendo los criterios marcados por la agencia de calidad correspondiente.

6. Difusión y rendición de cuentas

De forma periódica, la UQIAD-URL dará a conocer a los diferentes grupos de interés la versión actualizada de los procesos, a través de las múltiples vías existentes de comunicación bidireccional entre la UQIAD-URL, las diferentes áreas del Rectorado y los centros.

Una vez la UQIAD-URL haga llegar los procesos que hayan sido actualizados a las personas responsables de las UTQc, estas, a su vez, actualizarán, si procede, su SGIQ y enviarán la última versión a la UQIAD-URL.

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

- Manual del SGIQ de los centros
- Estatutos, normativas y reglamentos de la Universitat Ramon Llull
- Política de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL – Plan de Acciones
- Propuestas de mejora de los SGIQ de los centros

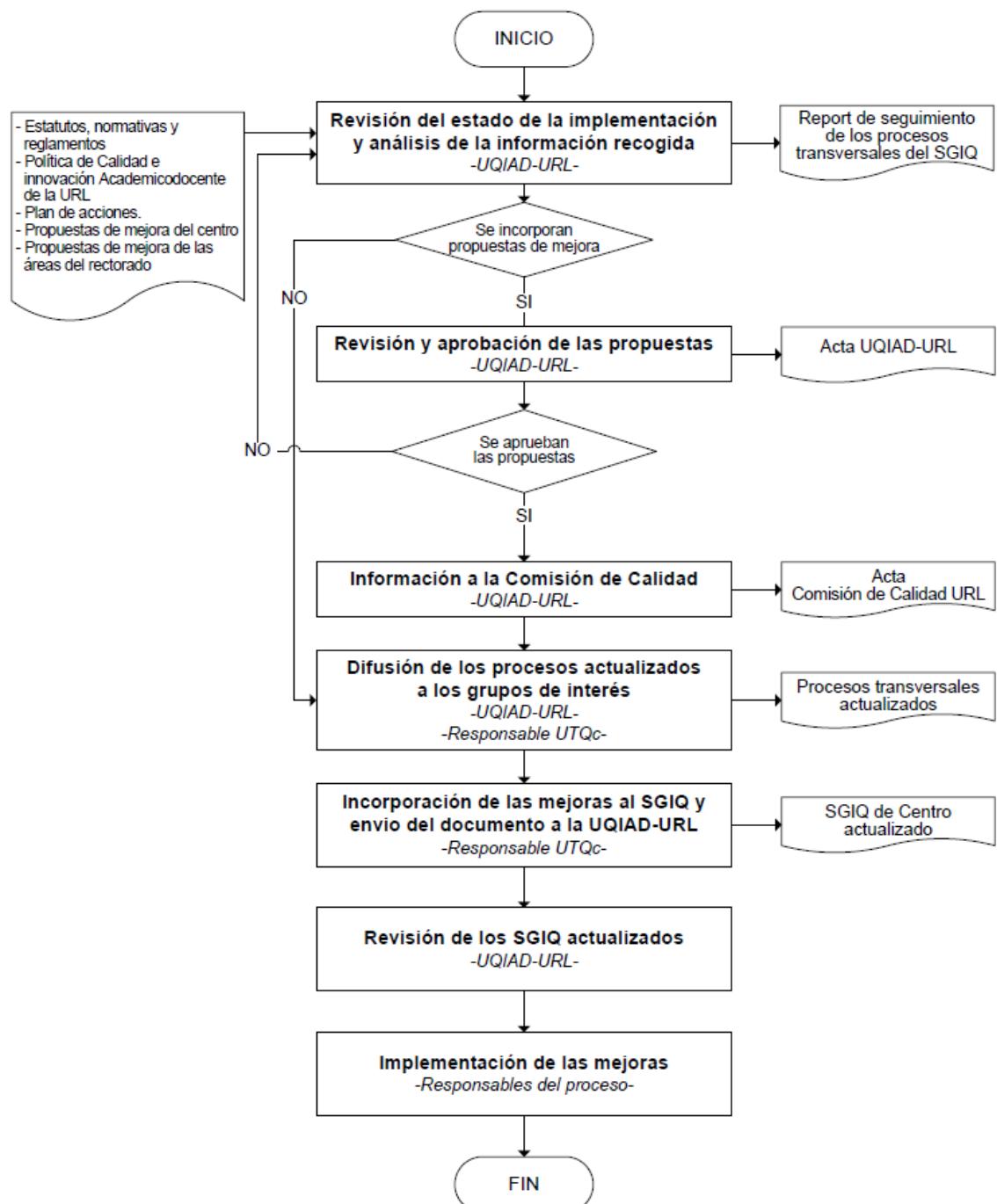
7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Documentos (Propios procesos transversales y manuales de los centros) SGIQ revisados
- Informe de seguimiento de los procesos transversales del SGIQ acreditados
- Documento propuestas de mejora (Responsables de las Áreas del Rectorado\Responsables de los centros)
- Actas de reunión de revisión de los procesos transversales con las áreas responsables
- Cuadro de mando resumen de las modificaciones de los procesos transversales

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 4 de 5
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

8. Flujograma

Proceso de seguimiento, revisión y mejora de los procesos transversales de la URL





PROCESOS TRANSVERSALES

ASPECTOS GENERALES DEL SGIQ. PROCESO DE SOLICITUD DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Y REACREDITACIÓN INSTITUCIONAL POR UN CENTRO

MSGIQ-URL-FT-D0/04-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D0/04-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	Proceso de nueva creación	Detección de la necesidad de desplegar un proceso transversal de solicitud de acreditación y reacreditación institucional por parte de un centro
D0/04-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Delimitación del proceso Órganos de gestión y grupos de interés implicados Descripción del proceso Documentación del proceso Actualización del flujoograma	Actualización de la nueva legislación de universidades y de los procesos establecidos por esta Revisión periódica del proceso
D0/04-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull gestiona la solicitud de acreditación institucional por parte de los centros de la URL que cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 14 del RD 640/2021 del 27 de julio y se adaptará a las directrices establecidas en el marco legal vigente y por la agencia de calidad.

2. Grupos de interés a quien va dirigido

El proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la URL:

- Equipo de Gobierno y Responsables del área académica del Centro
- Junta del Centro (u órgano homólogo a cada Centro)
- Profesorado (PDI), Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y estudiantado del Centro
- Comisión de Calidad de la URL
- Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)
- Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL
- Junta de Gobierno de la URL

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Vicerrector o Vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica	Propiedad del proceso
Decano o Decana / Director o Directora del centro	Requerir mediante carta al rector o rectora de la universidad que se tramite, desde el rectorado hacia la agencia de calidad, la solicitud formal de acreditación institucional del centro
Responsable de calidad del centro	Comprobar, previamente al envío de la solicitud de acreditación por parte del decano o decana, que el centro cumple con los requisitos necesarios establecidos en el artículo 14 del RD 640/2021 de 27 de julio
Área técnica del vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica	Comprobar el cumplimiento de los requisitos necesarios, por parte del centro, establecidos en el RD 640/2021 de 27 de julio
	Preparar la documentación correspondiente que ha de firmar el rector o rectora (o persona en quien delegue) para tramitar la solicitud de acreditación institucional al Consejo de Universidades
	Gestionar y hacer el seguimiento del trámite ante la agencia de calidad y la administración pública e informar a los agentes implicados de las resoluciones emitidas, al respecto de la solicitud, por dicha agencia y por el Consejo de Universidades

Rector o Rectora
(o persona en quien delegue)

Solicitar formalmente al Consejo de Universidades la acreditación institucional del centro que haya hecho la petición

4. Descripción del proceso

Este proceso hace referencia a la gestión, por parte del rectorado de la universidad, de las solicitudes de acreditación y reacreditación institucional recibidas por el rector o rectora por parte de los decanos o decanas / directores o directoras de los centros de la URL.

4.1 Acreditación institucional

Para poder tramitar la solicitud de acreditación institucional, el centro deberá cumplir los requisitos necesarios establecidos en el artículo 14 del Real Decreto 640/2021 de 27 de julio:

- Haber renovado la acreditación inicial de, como mínimo, el 50% de los títulos oficiales de grado, el 50% de los de máster universitario y el 50% de los títulos oficiales de doctorado
- Haber obtenido la certificación de la implantación del sistema de garantía interno de calidad (SGIQ) del centro por parte de la agencia de calidad.

Una vez verificado que se cumplen dichos requisitos y que el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) refleja el estado real de las titulaciones del centro, el decano o decana / director o directora del mismo solicita por carta al rector o rectora de la universidad que desde el rectorado se tramite al Consejo de Universidades la solicitud formal de acreditación institucional del centro en cuestión. El área técnica del vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica constata que los requerimientos se cumplen para, seguidamente, preparar la documentación de solicitud formal al Consejo de Universidades, que deberá ser firmada digitalmente por el rector o rectora (o persona en quien este delegue), a través de la aplicación correspondiente del Ministerio de Universidades (MUNIV). El área técnica del vicerrectorado se encarga de la gestión y el seguimiento del trámite ante la administración pública y la agencia de calidad, así como de informar oportunamente a la UQIAD-URL y a los órganos de gobierno y comisiones correspondientes.

Una vez AQU Catalunya haya realizado su informe de evaluación para la acreditación institucional, esta lo enviará al Consejo de Universidades, el cual, en función de dicho informe y de la documentación aportada, emitirá su resolución estimando (o no) la solicitud y declarando la acreditación institucional del centro de la URL.

En caso de resolución negativa por parte del Consejo de Universidades, podrá interponerse reclamación ante la Presidencia del propio Consejo de Universidades en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar des de la fecha de su notificación, por el procedimiento previsto en los apartados 9 y siguientes del artículo 34 del Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

En el supuesto de dictarse resolución desestimatoria de la reclamación, esta deberá ser motivada y expresará los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos. En caso de resolución negativa por parte del Consejo de Universidades, el rector o rectora podrá interponer a

propuesta del centro recurso ante la Presidencia del propio Consejo de Universidades en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de su notificación, este procedimiento se sustanciará según los efectos establecidos en el artículo 26.10 del Real Decreto 822/2021. En el caso de resolución desestimatoria, el centro deberá solicitar la acreditación correspondiente de cada uno de los títulos oficiales que ofrezca.

Una vez finalizado el proceso y resuelta la solicitud, desde el área técnica del vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica se informará a los órganos y comisiones correspondientes acerca de la resolución de la agencia de calidad y del Consejo de Universidades a dicha solicitud.

4.2 Seguimiento de la acreditación institucional

El centro deberá presentar un informe de seguimiento de la acreditación institucional según establece la Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas. Dicho informe deberá ser presentado a la agencia de calidad correspondiente.

En el marco de sus Sistemas Internos de Garantía de la Calidad (SGIQ) implantados en los centros universitarios acreditados institucionalmente, las universidades desarrollarán un seguimiento de la acreditación institucional, enfocado al cumplimiento de los objetivos del centro, su estrategia de diseño e implantación de títulos, el desarrollo de los programas formativos de los títulos impartidos en el centro y la aplicación del SGIQ para analizar y tomar decisiones que aseguren sus resultados y su mejora continua.

4.3 Renovación de la acreditación institucional

Según indica el artículo 14, apartado 7, del Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, para aquellos centros que tengan que renovar, una vez transcurridos seis años, la acreditación institucional, el procedimiento a seguir se adaptará al marco normativo legal vigente y a los criterios establecidos por la guía de renovación de la acreditación, aprobada y difundida por la agencia de calidad, que esté vigente en ese momento.

La solicitud de renovación se dirigirá al Consejo de Universidades, de acuerdo con el artículo 35 del Real Decreto 822/2021. La renovación de la acreditación institucional implicará la renovación de los títulos universitarios oficiales que se imparten en el centro, así como la de la certificación de la implantación del SGIQ.

Según establece la Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, efectuada la solicitud de renovación al Consejo de Universidades por la universidad a través de la aplicación correspondiente del Ministerio de Universidades, el órgano tramitador de la Secretaría General de Universidades trasladará la solicitud de renovación de la acreditación recibida a la agencia de calidad, que designará un panel de personas expertas externas e independientes de la institución que solicite la acreditación para la emisión de un informe sobre la renovación. Asimismo, se deberán tener presentes todos los informes de seguimiento de las diversas titulaciones oficiales ofertadas en el centro, así como los informes de la agencia de calidad emitidos en ese período de seis años con relación a los diferentes títulos oficiales ofertados.

El procedimiento que desarrolle las agencias de aseguramiento de la calidad para llevar a cabo la renovación de la acreditación institucional de centros seguirá el protocolo general que, a propuesta del Ministerio de Universidades, se ha establecido en el seno de la Comisión Delegada de la Conferencia General de Política Universitaria, en la sesión del día 1 de febrero de 2022, y del que se da publicidad en el apartado Tercero de esta resolución.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/04-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 4 de 7
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

El proceso de renovación de la acreditación institucional y sus efectos serán los mismos que los establecidos en el procedimiento de acreditación institucional.

Transcurrido el plazo de seis meses previsto reglamentariamente sin que se haya dictado la correspondiente resolución, el sentido del silencio será estimatorio.

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 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

Una vez finalizado el proceso y resuelta la solicitud, desde el área técnica del vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica se enviará a los grupos de interés la resolución de la agencia de calidad y del Consejo de Universidades a dicha solicitud.

En cuanto al proceso propiamente dicho, desde la UQIAD-URL se informará a los grupos de interés de la versión actualizada del proceso transversal -como resultado de la revisión y mejora periódica- y se facilitará el acceso abierto a su consulta.

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

- 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 640/2021 de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios (artículo 14)
- Informe de certificación de la implantación del sistema de garantía interno de calidad de centro, emitido por la agencia de calidad (AQU Catalunya)
- Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris (AQU Catalunya)
- Estàndards i criteris per a l'acreditació institucional de centres universitaris (AQU Catalunya)
- Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT)
- Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades ¹

¹ por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la conferencia General de Política Universitaria.

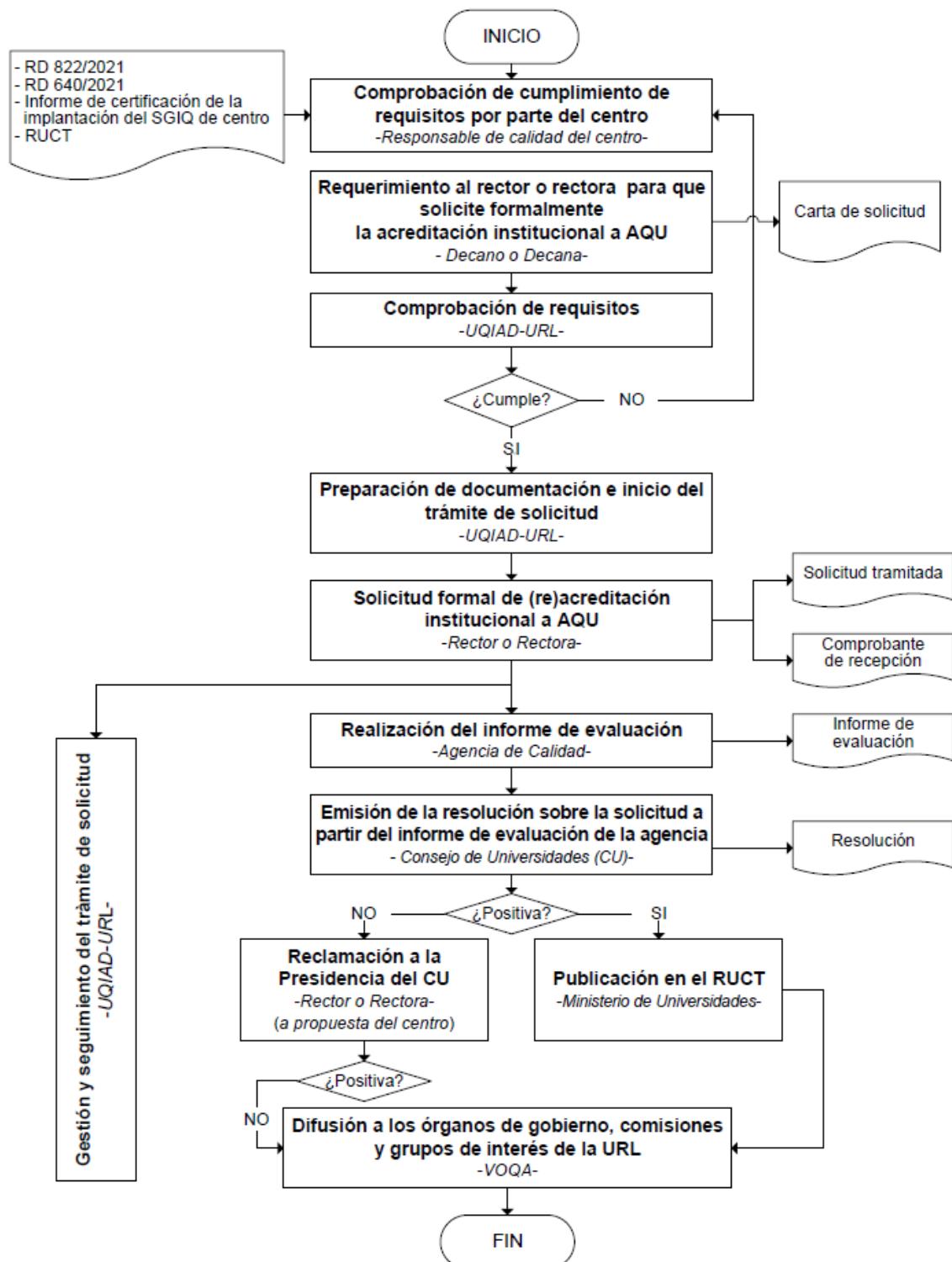
 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D0/04-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 5 de 7
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Carta del decano o decana del centro pidiendo al rector o rectora la tramitación de la solicitud de acreditación institucional hacia la agencia de calidad (AQU Catalunya)
- Formulario de Solicitud para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, firmado por el rector o rectora, dirigido a AQU Catalunya
- Informe de evaluación para la acreditación institucional – AQU Catalunya
- Resolución del Consejo de Universidades en relación con la acreditación institucional del centro
- Reclamación ante la Presidencia del Consejo de Universidades (CU) en caso de resolución negativa por parte del propio CU
- Resolución de la reclamación por parte de la Presidencia del CU
- Informe de seguimiento de la acreditación institucional realizado por el centro correspondiente

8. Flujograma

Proceso de solicitud de acreditación y reacreditación institucional del centro



Directriz 1. Política y objetivos de calidad

- MSGIQ-URL-FT-D1/01-A1
Proceso de definición de la política y los objetivos de calidad transversales de la URL



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

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 trieniales) de la URL, que son aprobados¹ 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.

¹ 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.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D1/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 2 de 10
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	--------------

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.
Responsables de centro	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
Comisión de Calidad de la URL	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

Equipo Rector de la URL	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
Consejo Ejecutivo URL	Revisión de la Política de Calidad e Innovación academicodocente de la URL y del Plan de Acciones de la calidad academicodocente
Consejo Académico 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. 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.
Junta de Gobierno URL	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
Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica (VOQA)	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 períodos 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	Ánalisis 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 períodos 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 academicodocente 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)

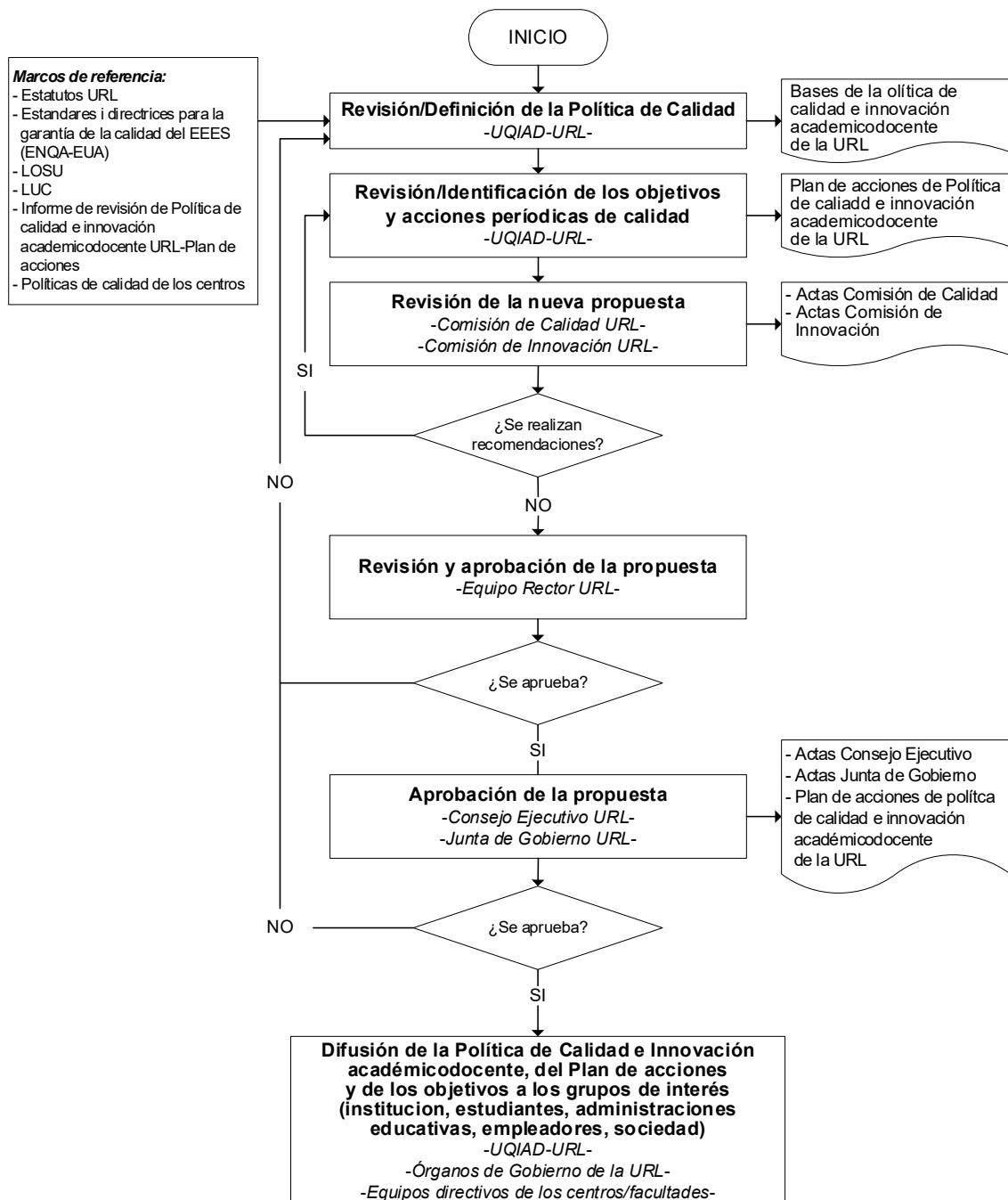
- Estándares de acreditación de las titulaciones (AQU)
- Guía para la acreditación institucional de centros universitarios (AQU)
- Estándares y criterios para la acreditación institucional de centros universitarios (AQU)
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación 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



Directriz 2. Calidad de los programas formativos

-
- **MSGIQ-URL-FT-D2/01-A1**
Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos
y de extinción de existentes

 - **MSGIQ-URL-FT-D2/02-A1**
Proceso de definición y aprobación de la globalidad
de la oferta formativa de la universidad

 - **MSGIQ-URL-FT-D2/03-A1**
Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales

 - **MSGIQ-URL-FT-D2/04-A1**
Proceso de aprobación e implementación
de las modificaciones de titulaciones

 - **MSGIQ-URL-FT-D2/05-A1**
Proceso de apoyo a los centros para la renovación de la acreditación
de las titulaciones oficiales de la URL



PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE DISEÑO Y APROBACIÓN DE NUEVOS TÍTULOS Y DE EXTINCIÓN DE EXISTENTES

MSGIQ- URL-FT-D2/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D2/01 V7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D2/01-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	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
		El certificado de calidad estará firmado por: -Responsable de calidad del centro -Decano-Decana/Director-Directora de centro	Incluir doble revisión de la propuesta
D2/01-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Aprobación de las nuevas propuestas de títulos Documentación del proceso Actualización normativa flujoograma	Actualización de la nueva legislación de universidades y de los procesos establecidos por esta Revisión periódica del proceso
D2/01-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de Control de Cambios Actualización flujoograma	Adaptación a la legislación vigente

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull participa en el diseño y aprobación de las nuevas titulaciones oficiales (grados, másteres universitarios y doctorados) y propias, que se ofrecerán en los Centros/Facultades de la URL, así como la manera en que se extinguen los títulos existentes.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Equipo de Gobierno del centro y responsables del área académica del centro
- Junta del centro (u órgano homólogo en cada centro)
- Unidad Técnica de Calidad del centro (UTQc)
- Profesorado (PDI), Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y estudiantes del centro
- Centros/Facultades como institución universitaria
- Comisión de Calidad de la URL
- Comisión de Títulos oficiales de la URL
- Comisión de Títulos propios de la URL
- Comisión de Doctorado de la URL
- Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)
- Equipo Rector de la URL
- Junta de Gobierno de la URL
- Patronato de la URL

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	Propiedad del proceso
Responsables de centro	Elaborar la propuesta del Título, de la Memoria del Título y enviarla a la UQIAD-URL para su revisión. Aprobar la propuesta de Título en el centro. Implementar del Título aprobado. Aprobar la extinción de títulos (oficiales y propios) y solicitar su desprogramación. Notificar previamente al Vicerrectorado competente en la materia, vía email, la denominación de las nuevas titulaciones oficiales y propias que se quieren tramitar al menos 10 días hábiles antes de la finalización del plazo para introducir las propuestas

Vicerrector o Vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica	Notificar a los decanos o decanas, previamente a la finalización del plazo para tramitar las propuestas, el listado de los nuevos títulos que se tramitarán, con el objetivo de favorecer el inicio de conversaciones entre centros, si fuese necesario. Informar de las propuestas al Consejo Académico y al Consejo Ejecutivo de la URL y finalmente, a la Junta de Gobierno de la URL para su aprobación. Difundir el resultado del proceso de verificación.
Comisión de Calidad de la URL	Difundir el calendario para la aprobación de titulaciones por parte de los órganos de Gobierno de la URL a responsables de centro. Informar a las personas responsables implicadas en el diseño de los programas, de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como del estado en que se encuentran las titulaciones que se están diseñando.
UQIAD-URL	Elaborar el calendario para la aprobación de titulaciones por parte de los órganos de Gobierno de la URL. Apoyar a los centros en la elaboración de las propuestas y de las memorias del título. Revisar las propuestas y memorias elaboradas por los centros.
Comisión de Títulos oficiales URL	Ofrecer apoyo al diseño de titulaciones oficiales (Grado y Máster universitario).
Comisión de Doctorado URL	Aprobar programas y proponer y aplicar normativas de doctorado.
Comisión de Títulos propios URL	Ofrecer apoyo al diseño de titulaciones propias.
Consejo Ejecutivo URL	Planificar la ordenación y el desarrollo de las titulaciones oficiales y propias (acuerdo previo). Difundir el calendario para la aprobación de titulaciones por parte de los órganos de Gobierno de la URL a los responsables y las responsables de centro.
Consejo Académico URL	Elevar las propuestas a la Junta Gobierno para su aprobación, si procede. Difundir el calendario para la aprobación de titulaciones por parte de los órganos de Gobierno de la URL a los responsables y las responsables de centro.
Junta de Gobierno URL	Aprobar las propuestas de nuevos títulos, si procede. Elevar las propuestas de nuevas titulaciones oficiales al Patronato para su aprobación, si procede.
Agencias de Calidad /Consejo de Universidades	Proporcionar apoyo a las Universidades en la elaboración de las Memorias de los Títulos oficiales. Verificar, realizar un seguimiento y acreditar los títulos.
Administración de la CCAA	Autorizar la implementación de las titulaciones.
Patronato URL	Aprobar las propuestas de nuevos títulos oficiales.
Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL	Difundir las titulaciones ofertadas.

4. Descripción del proceso

4.1 Definición del calendario/cronograma

Hasta el momento, y en el caso de las titulaciones oficiales, la Administración/Agencia de calidad ha marcado un calendario del proceso de evaluación y aprobación de las propuestas de títulos, en el cual consta la fecha tope de entrega. Paralelamente, se establece el calendario de aprobación de titulaciones propias. Será este calendario el que determinará, tanto las fechas de las fases de evaluación y revisión de los diseños, como de aprobación de la oferta formativa por parte de los órganos de gobierno de nuestra Universidad.

En este sentido, y una vez que contamos con el calendario oficial definitivo, desde la UQIAD-URL se marca un calendario interno, que se hace llegar a los centros a través de la Comisión de Títulos oficiales de la URL, la Comisión de Títulos propios de la URL, la Comisión de Calidad de la URL, el Consejo Académico de la URL y la Junta de Gobierno de la URL y que servirá de guía para planificar tanto el diseño de las titulaciones, como los procedimientos de aprobación internos de cada centro.

En el documento “Planificación de la Tramitación de nuevas propuestas de títulos oficiales, propios y modificaciones” (CAL.proc D2/01) se definen anualmente las fechas límite para la comunicación previa de la denominación de las nuevas titulaciones oficiales y propias que los centros querrán tramitar, la entrega de las propuestas y de aprobación de las titulaciones, así como los períodos de revisión y devolución de las mismas por parte de los servicios centrales (UQIAD-URL). Estas fechas estarán correlacionadas con las establecidas por la administración pública correspondiente y la agencia de calidad, de tal manera que se favorezca la tramitación administrativa.

4.2 Apoyo al diseño de las propuestas de títulos oficiales y propios

Con la finalidad de facilitar el diseño, revisión y mejora de titulaciones oficiales y propias, la Universitat Ramon Llull dispone de una Comisión de Títulos oficiales, una Comisión de Doctorado y una Comisión de Títulos propios donde participan todos aquellos centros que presentan nuevos programas formativos, oficiales y propios, en las diferentes convocatorias.

La función principal de estas Comisiones es la de ser una herramienta de apoyo a los centros en el proceso técnico-pedagógico de diseño de titulaciones, así como, en el caso de las titulaciones oficiales, ser el puente de unión entre la administración y nuestras instituciones federadas. Por este motivo, en pleno proceso de diseño y planificación, las reuniones de estas comisiones son frecuentes.

Además, también cuentan con el apoyo de una herramienta virtual, un canal de Teams para cada uno de estos órganos de gestión que sirve como herramienta de trabajo y comunicación a distancia entre los centros y los servicios centrales. En estos canales se pueden encontrar informaciones diversas y de interés para las Instituciones, así como material pedagógico de apoyo al diseño de las mismas. Estos canales son un espacio restringido, al cual los servicios centrales proporcionan debidamente acceso a los miembros de las comisiones.

4.3 Aprobación de las nuevas propuestas de títulos

Para proceder a la aprobación de las nuevas titulaciones oficiales (grados, másteres universitarios y doctorados) y propias por los órganos de gobierno de la Universidad se utiliza una aplicación web específica, la Aplicación de “Protocols de Gestió Acadèmica URL”, que permite la digitalización de todos los formularios, solicitudes e informes relacionados con procesos de calidad, tanto de titulaciones como de profesorado o de sistemas internos de garantía de la calidad. Además, funciona como una base de datos, tanto para el Rectorado como para los centros, donde se pueden realizar búsquedas de la documentación relacionada con los diferentes procesos. Esta aplicación permite a los centros enviar la nueva propuesta de título para iniciar el proceso de revisión en la fecha máxima establecida por la UQIAD-URL.

Con antelación suficiente a la fecha máxima establecida para el cierre del periodo inicial de tramitación, el Decano o Decana/Director o Directora del centro informará al vicerrector o vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica de la denominación de las nuevas titulaciones oficiales y propias que presentará a la Junta de Gobierno para su aprobación. A su vez, el vicerrector o vicerrectora enviará a todos los Decanos o Decanas/Directores o Directoras de centro un listado con todas las titulaciones que se presenten con el fin de facilitar, en caso necesario, las conversaciones que se precisen para consensuar la primera versión de la ficha.

La ficha de la nueva propuesta de título (que contiene los aspectos más relevantes del título) vendrá siempre acompañada por un certificado firmado por la persona responsable de calidad del centro y por el Decano o Decana/Director o Directora del centro que justifique que la nueva propuesta de título ha seguido los procesos de calidad definidos en su SGIQ. La UQIAD-URL revisa toda la documentación y se valoran tanto los aspectos más formales (que todos los campos del formulario estén completados, que los datos sean correctos, entre otros), como los aspectos pedagógicos y académicos (revisión de la estructura curricular, de los procedimientos académicos que se pidan, entre otros).

El retorno a los centros se realiza igualmente mediante la aplicación web donde se hacen constar, si es conveniente, diferentes reflexiones en torno a las propuestas de mejora para la valoración última de los Equipos de diseño y de Gobierno de los centros.

Cabe destacar que, en algunos casos, y si la complejidad de la propuesta lo requiere, también se realizan retornos específicos a partir de una reunión entre el personal técnico de la UQIAD-URL y las personas responsables de la propuesta.

Una vez finalizado este periodo de revisión, el centro enviará la propuesta del título definitiva, firmada por el responsable o la responsable del centro (Decano o Decana/Director o Directora), a la UQIAD-URL, mediante la aplicación web.

Seguidamente, el vicerrector o la vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica informa de las nuevas propuestas al Consejo Ejecutivo y al Consejo Académico de la URL y, finalmente, si procede, son aprobadas por la Junta de Gobierno de la URL.

En el caso de las titulaciones oficiales, se hacen llegar en última instancia al Patronato de la URL para su aprobación (según el documento “Planificación de la Tramitación de nuevas propuestas de títulos oficiales, propios y modificaciones”), posteriormente se envían a la administración competente de la Comunidad Autónoma para su programación en el sistema universitario, y, una vez superado este trámite, el centro incorpora la información relativa a la memoria del título en la aplicación informática del Ministerio de Universidades (MUNIV).

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D2/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 5 de 13
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	--------------

La UQIAD-URL revisará la información y realizará las recomendaciones pertinentes. Finalmente, la universidad tramita la propuesta, a través de la aplicación informática del Ministerio de Universidades, al Consejo de Universidades/Agencia de calidad para su Verificación.

El Consejo de Universidades revisa la documentación aportada y, si procede, pide que se subsane (según la legislación vigente, las universidades tienen un plazo máximo de 10 días para hacerlo). Las propuestas definitivas llegan a AQU Catalunya y se asignan a una Comisión Específica de Evaluación (CEA). Las CEA emiten un informe previo de verificación y lo envían a las universidades, que pueden hacer alegaciones.

Las personas responsables de la titulación pueden interaccionar con la comisión respectiva por medio de su secretario o secretaria.

La comisión valora las alegaciones de las universidades y emite un informe de evaluación definitivo para la verificación.

AQU Catalunya envía este informe al Ministerio de Universidades, al Consejo de Universidades y a la universidad.

Posteriormente, el Consejo de Universidades emite la resolución correspondiente con el resultado de la verificación.

Una vez aprobada por los órganos pertinentes, los nuevos títulos pasan a formar parte de la oferta formativa del curso en el que se quiere implementar quedando constancia en el acta de reunión (Proceso de Definición y aprobación de la globalidad de la oferta formativa de la Universidad - MSGIQ- URL-FT-D2/02-A1).

La titulación sólo podrá ser implementada una vez verificada por la Agencia de Calidad / Consejo Universidades y autorizada por la administración de la Comunidad Autónoma, según regula el RD 822/2021 y sus modificaciones y el RD 99/2011.

Por otra parte, cuando la Universitat Ramon Llull no sea la universidad coordinadora y en el caso de titulaciones oficiales conjuntas con otras universidades (nacionales y/o internacionales), el procedimiento de verificación lo realizará la universidad que sea coordinadora. Una vez se disponga del informe favorable de la agencia de calidad correspondiente, la Universitat Ramon Llull incorporará a la aplicación del Ministerio la información de la memoria abreviada.

4.4 Extinción de títulos

En caso de extinción voluntaria de un título, es decir, que no sea resultado de su reverificación (oficial) o actualización (propio), la persona responsable de centro solicita la extinción al vicerrector o a la vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica de la Universidad, quien, a su vez, en caso de ser una titulación oficial, informa de dicha extinción a la administración de la Comunidad Autónoma para su retirada de la oferta formativa del sistema universitario.

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).

Mediante la continua comunicación y las reuniones periódicas con los responsables y las responsables del diseño de las titulaciones de los centros, se garantiza también el correcto desarrollo del proceso y se implementan las mejoras y los ajustes que se acuerden bilateralmente.

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

De forma sistemática, a través de la Comisión de Calidad de la URL, la Comisión de Títulos oficiales, la Comisión de Títulos propios, el Consejo Académico y la Junta de Gobierno de la URL se informa a las personas responsables implicadas en el diseño de los programas, de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como del estado en que se encuentran las titulaciones que se están diseñando.

Mediante el proceso de Publicación de la Información se darán a conocer las informaciones que se consideren adecuadas a todos los grupos de interés referentes a las nuevas titulaciones ofertadas y a las acciones establecidas a lo largo de este proceso.

A continuación, se detallan las informaciones a difundir, así como responsables y personas destinatarias de la difusión:

Información	Responsable Difusión	Persona Destinataria	Vía de difusión
Calendario oficial/interno	- Comisión de Títulos oficiales URL - Comisión de Títulos propios URL - Comisión de Calidad URL - Consejo Académico URL - Junta de Gobierno URL	- Responsables de los centros	- Aplicación web Protocols de Gestió Acadèmica - Correo electrónico - Reuniones personas responsables implicadas
Nuevas propuestas de títulos oficiales y propios	- Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica	- Consejo Académico URL - Consejo Ejecutivo URL - Junta de Gobierno URL	- Aplicación web Protocols de Gestió Acadèmica - Reunión personas responsables implicados
Aprobación de propuestas de nuevos títulos oficiales y propios	- Junta de Gobierno URL - Patronato	- Responsables de los centros	- Reunión
Revisión memorias títulos oficiales	- UQIAD-URL	- Responsables de los centros	- Aplicación web Protocols de Gestió Acadèmica - Aplicación Ministerio - Reunión personas responsables implicadas
Resultado proceso Verificación	- Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica - Comisión de Calidad URL - Consejo Académico URL - Junta de Gobierno URL	- Responsables de los centros	- Correo electrónico - Reunión personas responsables implicadas
Titulaciones ofertadas / extinguidas	- Gabinete Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL	- Comunidad universitaria - Sociedad	- Página Web URL - Memoria Anual URL - Folletos informativos - Ferias educativas

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

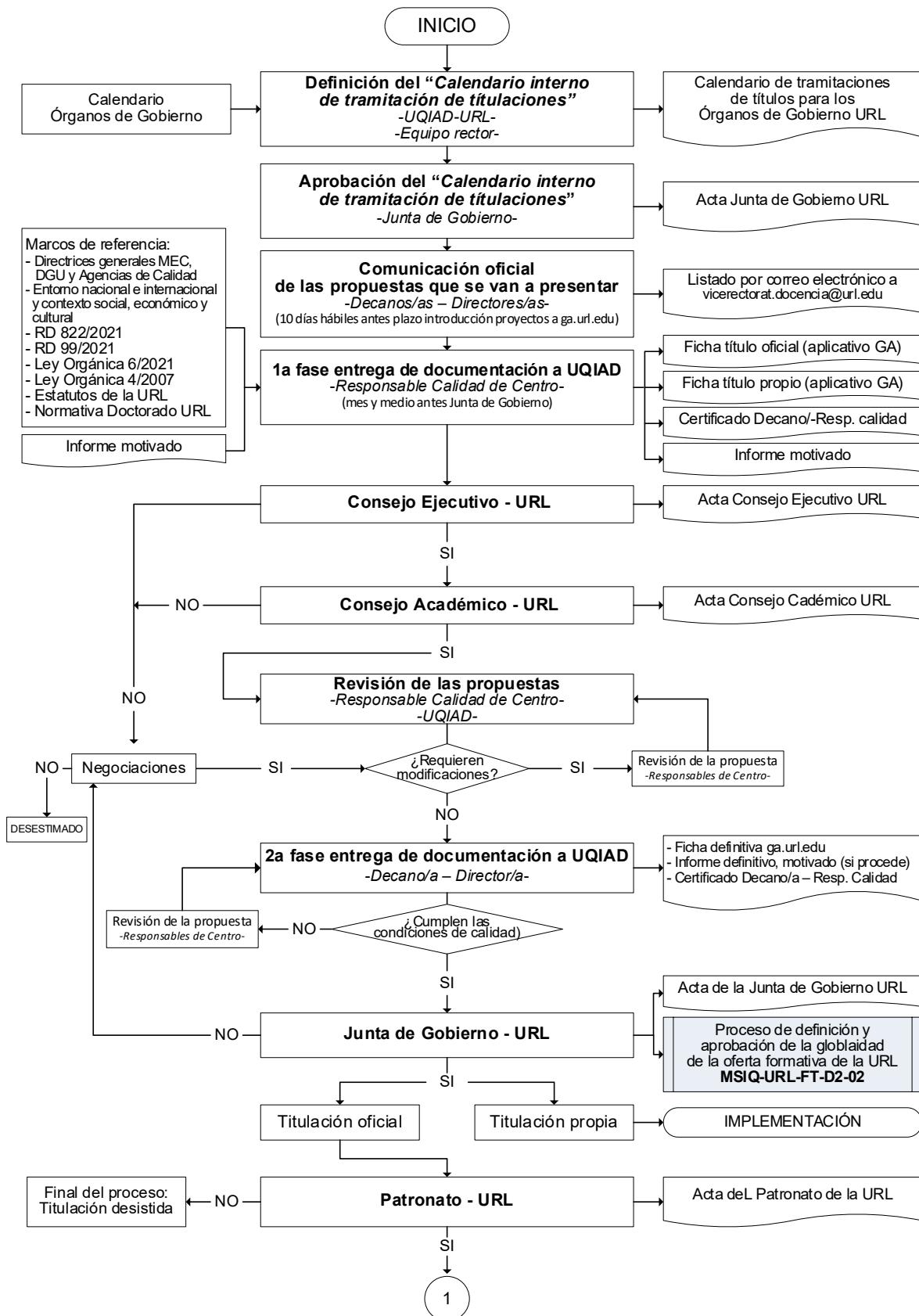
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad y sus posteriores modificaciones.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU)
- Estatutos de la Universitat Ramon Llull
- Documentación de la *Intranet de Gestió acadèmica, innovació docent i qualitat*
- Documentación de la *Intranet de Doctorat*
- Marco para la verificación, el seguimiento, la modificación y la acreditación (VSMA) de los títulos oficiales (AQU Catalunya)
- Guía para la elaboración, verificación y modificación de titulaciones universitarias de grado y máster (AQU Catalunya)
- Guía para la elaboración y la verificación de las propuestas de programas oficiales de doctorado (AQU Catalunya)
- Estándares y criterios para la evaluación de la calidad de grados y másteres universitarios (AQU Catalunya)
- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el espacio europeo de educación superior (ESG, 2015)
- Documento de “Marc general per a la incorporació de la perspectiva de gènere en la docència universitària” (AQU Catalunya)
- Normativa General de Doctorado URL
<https://www.url.edu/recerca-i-innovacio/doctorat/documentacio>
<https://www.url.edu/ca/la-url/la-universitat/estatuts>

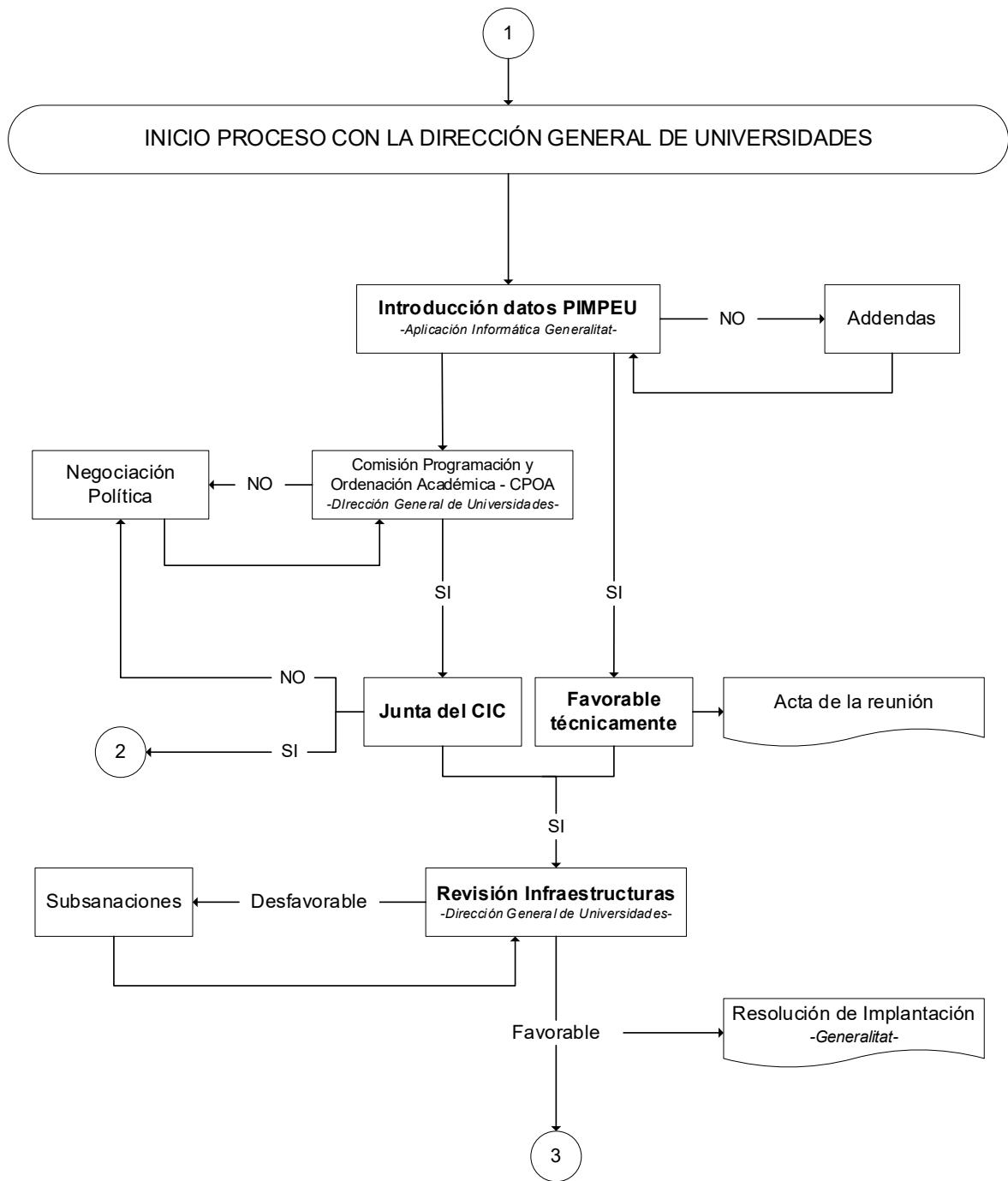
7.2 Documentos y evidencias resultantes

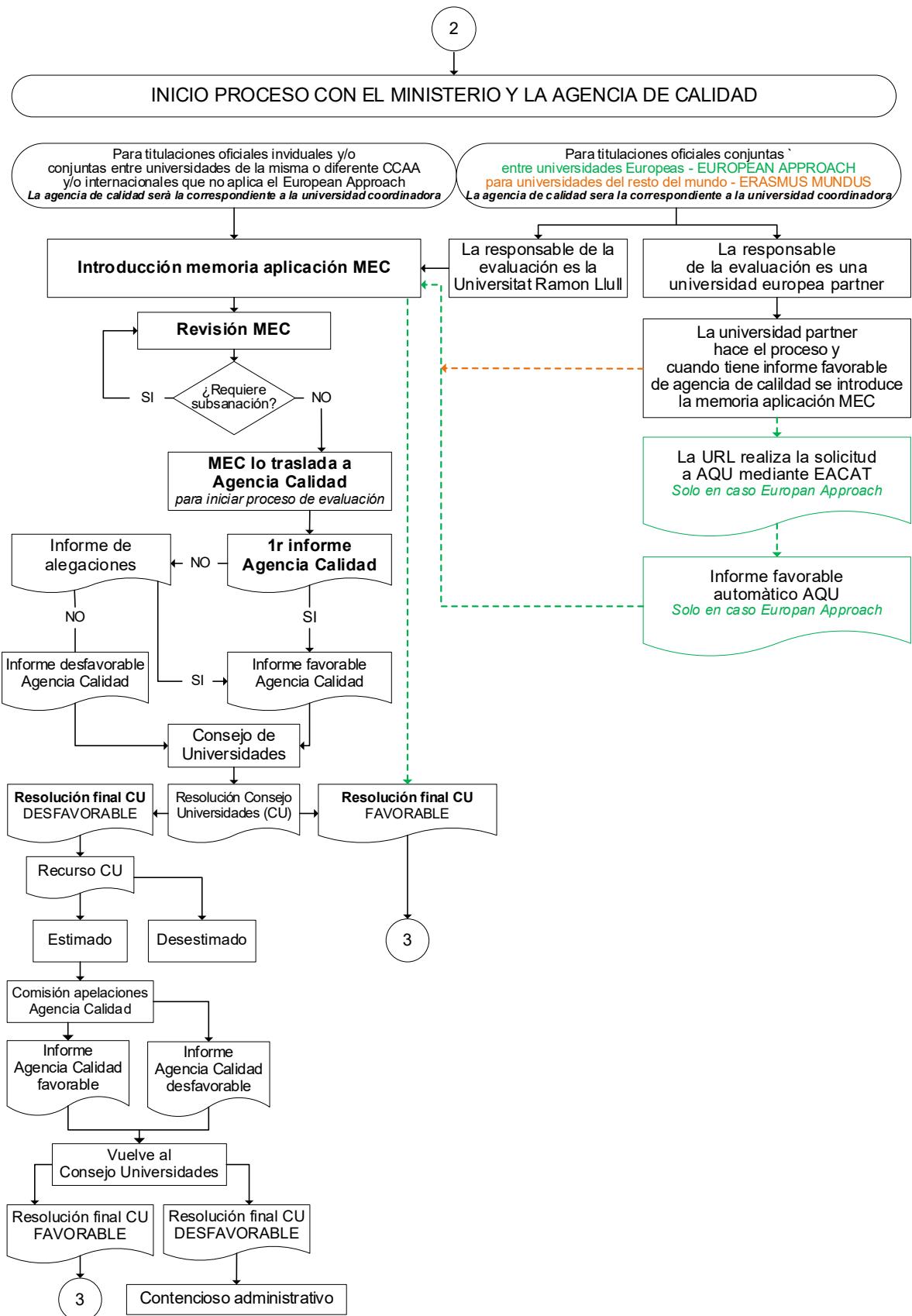
- Documento “Tramitación de nuevas propuestas de títulos oficiales, propios y modificaciones” [CAL.proc D2/01]
- Listado de denominaciones de nuevas propuestas
- Acta de reunión de la Junta de Gobierno y el Patronato de la URL
- Propuesta de nuevo título oficial de grado (DC1/v3.proc D2_01)
- Propuesta de nuevo título oficial de máster (DC2/v2.proc D2_01)
- Propuesta de nuevo título oficial de doctorado (DC3/v1.proc D2_01)
- Propuesta de nuevo título propio (DC4/v1.proc D2_01)
- Memorias Títulos Oficiales/Propios
- Informe “Evaluación de la solicitud de verificación de título oficial” de la agencia de calidad.
- Resolución del Consejo de Universidades
- Certificado firmado por la persona responsable de calidad del centro que formalice la propuesta de un título nuevo [E1.proc D2/01]

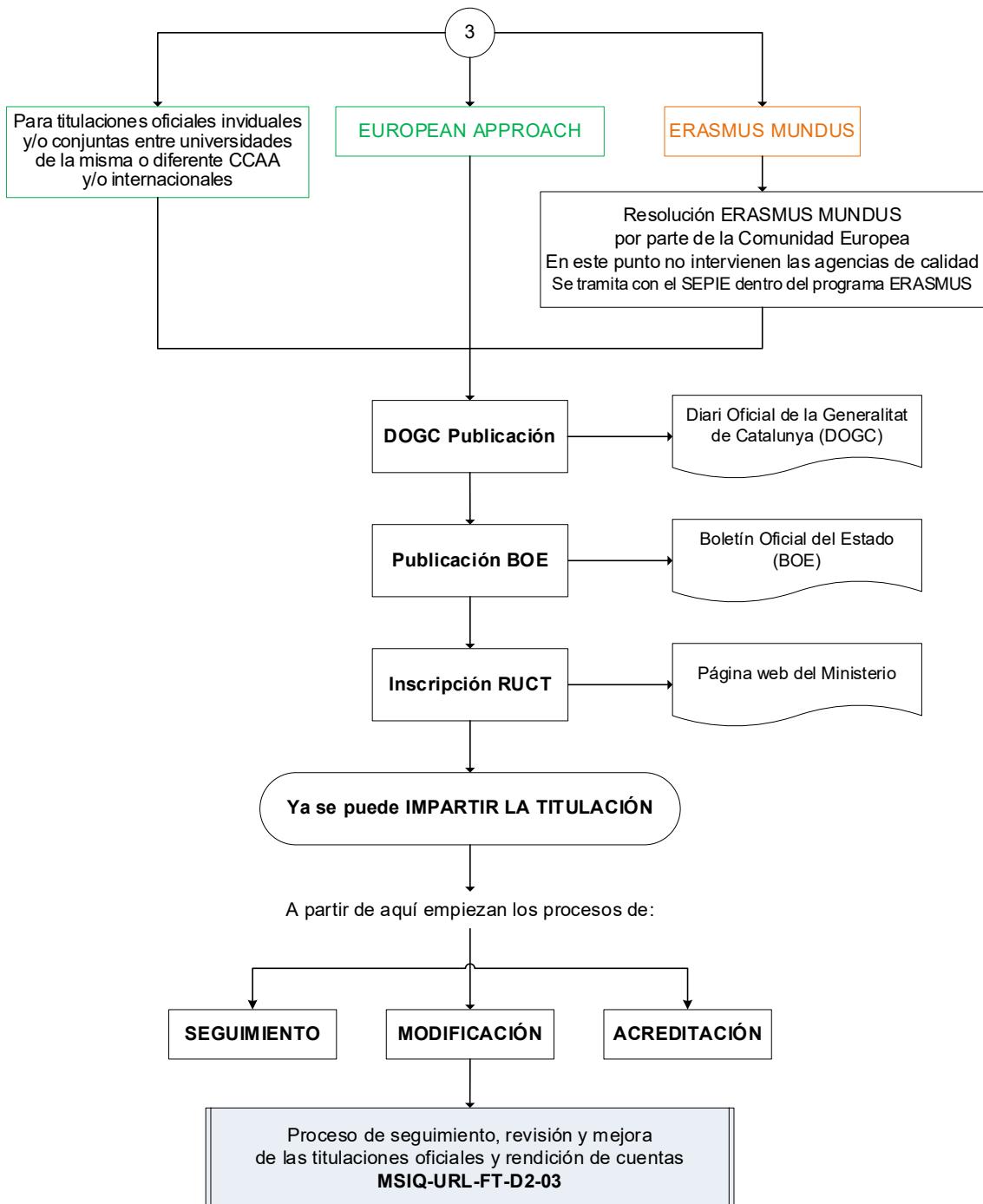
8. Flujograma

Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes

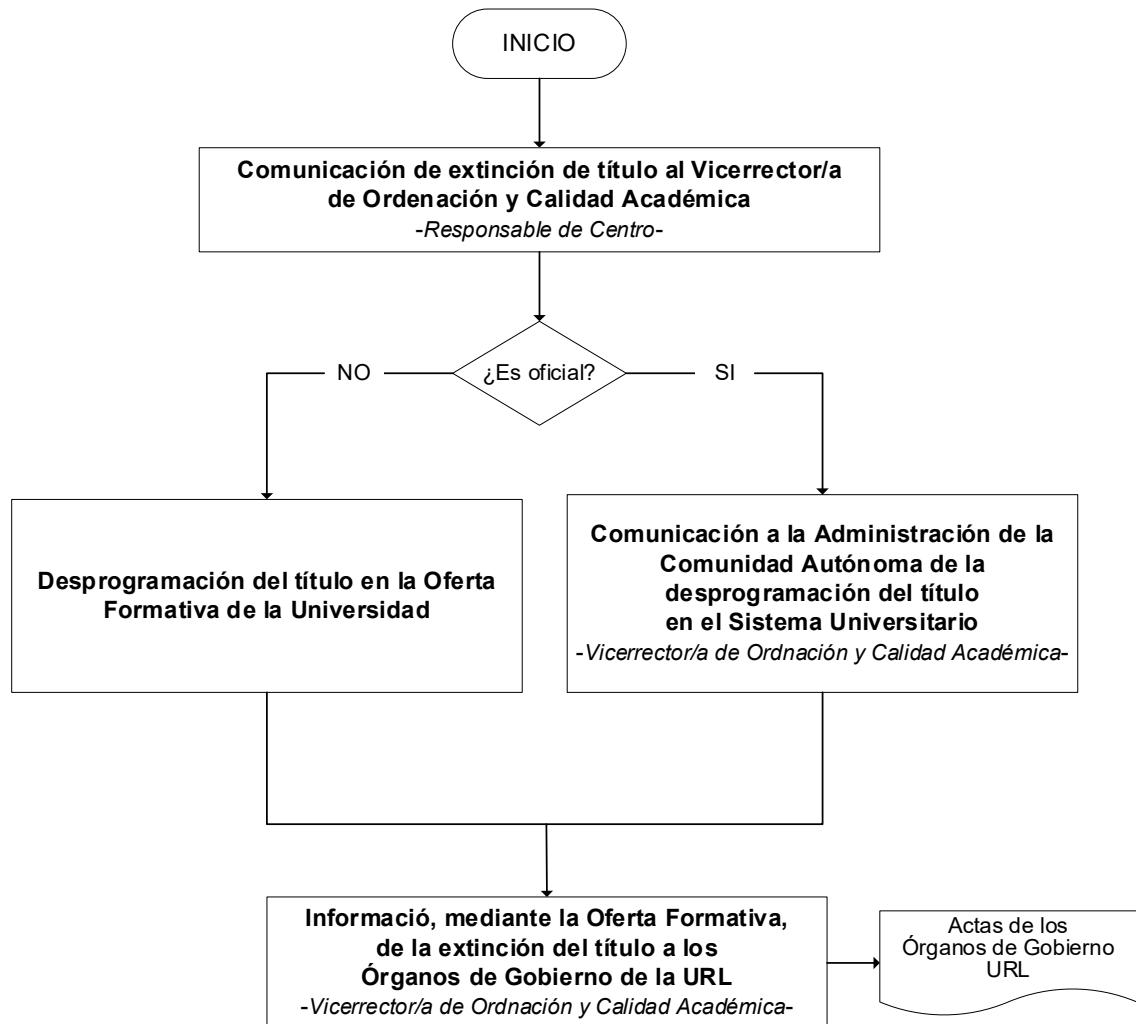








Proceso de extinción de títulos





UNIVERSITAT
RAMON
LLULL

PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE DEFINICIÓN Y APROBACIÓN DE LA GLOBALIDAD DE LA OFERTA FORMATIVA DE LA UNIVERSIDAD

MSGIQ- URL-FT-D2/02-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D2/02 V5	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D2/02-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	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
D2/02-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Documentación de referencia	Actualización de la nueva legislación de universidades Revisión periódica del proceso
D2/02-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull participa en la definición y aprobación de la oferta formativa global de la URL.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Equipo de Gobierno del centro y responsables del área académica del centro
- Junta del centro (u órgano homólogo en cada centro)
- Unidad Técnica de Calidad del centro (UTQc)
- Profesorado, Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y estudiantes del centro
- Centros/Facultades como institución universitaria
- Comisión de Calidad Academicodocente de la URL
- Comisión de Títulos oficiales
- Comisión de Títulos propios
- Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)
- Equipo Rector de la URL
- Junta de Gobierno de la URL

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Vicerrector o Vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica	Propiedad del proceso
Responsables de centro	Confirmar la propuesta de programación recibida del vicerrectorado de ordenación y calidad académica (VOQA) para su envío a la administración.
Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica (VOQA)	Realizar el envío a la administración del listado con los nuevos títulos oficiales aprobados por los órganos de la universidad correspondientes y que se quieren implantar en el siguiente curso académico (Verificados o en proceso de Verificación por la Agencia de Calidad). Enviar a los centros la propuesta de programación recibida de la administración. Facilitar información al Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL para que realice una correcta difusión de la oferta formativa de los centros de la universidad a los grupos de interés especificados.
Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo URL	Realizar la difusión de la oferta formativa a la sociedad.
Junta Gobierno URL	Aprobar la oferta formativa anual de la URL.

4. Descripción del proceso

Anualmente, para definir la oferta formativa global de la URL en primer lugar, desde el VOQA se concreta el calendario/cronograma que determinará las fechas de aprobación de la oferta formativa por parte de los órganos de gobierno de nuestra Universidad. Este calendario se hace llegar a los centros a través de la Comisión de Títulos oficiales de la URL, la Comisión de Títulos propios de la URL, el Consejo Académico de la URL y la Junta de Gobierno de la URL.

Los estatutos de nuestra Universidad regulan que las titulaciones oficiales que quieran ofrecer nuestros centros tendrán que ser previamente aprobadas por los órganos de gobierno de la URL, concretamente por la Junta de Gobierno y en última instancia con el visto bueno del Patronato.

Con anterioridad a la aprobación de la oferta formativa y dentro de las fechas previstas los centros harán llegar al VOQA la siguiente documentación:

- *Documento con la oferta formativa a impartir el año académico siguiente [DC1.proc D2/02].*

Finalmente, se presenta la documentación a la Junta de Gobierno de la URL para su aprobación.

Una vez aprobada la programación, la Universidad procederá a la difusión pública de la oferta de sus titulaciones (Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL - MSGIQ-URL-FT-D7/01-A1).

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 propietaria del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

Mediante la comunicación con las personas responsables de la definición de la oferta formativa de los centros y las reuniones periódicas de las diferentes comisiones de la Universidad se garantiza también el correcto desarrollo del proceso.

6. Difusión y rendición de cuentas

De forma sistemática, el VOQA facilitará la información al Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo del Rectorado para que realice una correcta difusión de la oferta formativa de los centros de la universidad a los grupos de interés especificados, según el Proceso de Publicación de la Información antes mencionado.

La rendición de cuentas a los grupos implicados se realizará a través de:

- reuniones programadas de los órganos de gobierno de la URL
- reuniones con los responsables y las responsables del diseño e implementación de las titulaciones de los centros

A continuación, se detallan las informaciones a difundir, así como responsables y personas destinatarias de la difusión:

Información	Responsable Difusión	Persona Destinataria	Vía de difusión
Aprobación de la oferta formativa de las titulaciones	- Junta de Gobierno URL - Patronato	- Responsables de los centros	- Reunión
Oferta formativa anual	- Responsables de los centros	- VOQA	- Correo electrónico
Oferta formativa anual	- Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL	- Comunidad universitaria	- Página Web URL - Página Web centros - Memoria Anual URL - Catálogo de titulaciones y otro material divulgativo - Ferias educativas

7. Documentación de referencia

7.1 Documentos de referencia

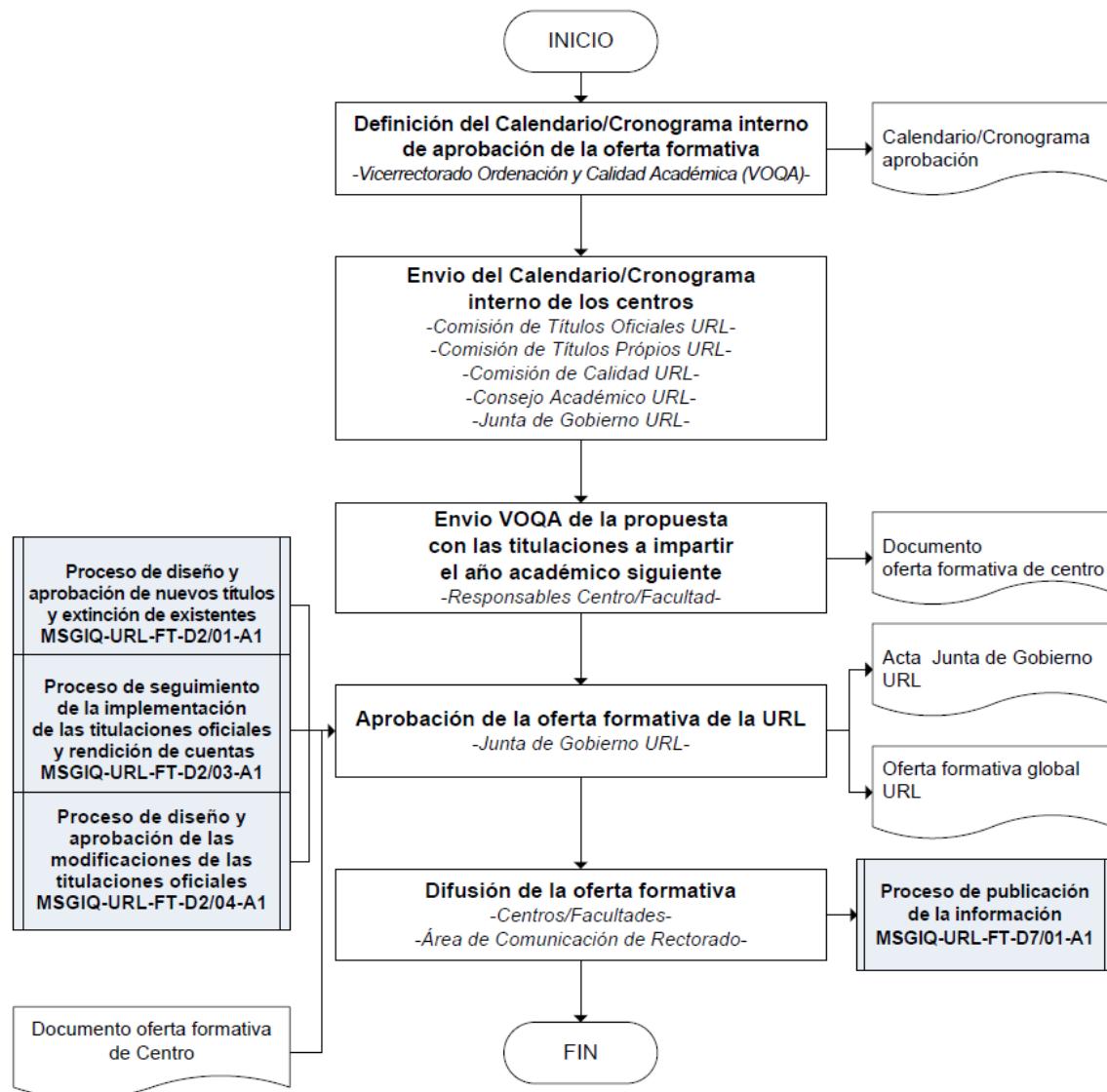
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Estatutos de la Universitat Ramon Llull.

7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Documento con la oferta formativa a implementar el año académico siguiente [DC1.proc D2/02].
- Acta de aprobación de la oferta formativa de la Junta de Gobierno de la URL (UQIAD-URL).
- Memoria Anual URL (Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL).
- Web URL y web de los centros con la oferta formativa (Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL).
- Catálogo de titulaciones y otro material divulgativo (Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL).

8. Flujograma

Proceso de definición y aprobación de la globalidad de la oferta formativa de la Universidad





PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TITULACIONES OFICIALES

MSGIQ- URL-FT-D2/03-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D2/03 V7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D2/03-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	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
D2/03-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Órganos de gestión y grupos de interés implicados Documentación de referencia	Actualización de la nueva legislación de universidades y de los procesos establecidos por esta Revisión periódica del proceso
D2/03-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull participa de forma sistemática en el seguimiento, revisión y mejora de todas las titulaciones oficiales que se imparten por los centros de la URL para garantizar la satisfacción de sus grupos de interés.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Equipo de Gobierno del centro y Responsables académicos del centro
- Junta del centro (u órgano homólogo en cada centro)
- Unidad Técnica de Calidad del centro (UTQc)
- Profesorado, Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y estudiantes del centro
- Centros/facultades como institución universitaria
- Comisión de Calidad de la URL
- Comisión de Títulos oficiales
- Comisión de Doctorado
- Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)
- Equipo Rector de la URL
- Junta de Gobierno de la URL
- Agencias de Calidad

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	Propiedad del proceso
Responsables de centro	Recoger y analizar la información de cada una de las titulaciones ofrecidas y publicar la información en la página web de centro. Realizar informe del estado de implementación de las titulaciones (ISC) (ISPD en caso de las titulaciones de doctorado). Publicar la información revisada en la web de centro, orientada a garantizar la calidad y mantener actualizada la información a los grupos de interés sobre cada una de las titulaciones oficiales en proceso de implementación de los centros.
Unidad de la Universidad Digital URL	Gestionar la base de datos SPICA. Poner a disposición de todos los centros de la URL, a través del software MicroStrategy, aquellos indicadores que pueden ser calculados a partir de los datos disponibles en la base de datos SPICA. Participar en la definición de los indicadores junto con la UQIAD-URL y las personas responsables de calidad/datos del centro.
Comisión de Calidad de la URL	Realizar el seguimiento transversal y valoración global del estado de las titulaciones. Informar a las personas responsables implicadas en la implementación de los programas de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como del estado en que se encuentran las titulaciones. Difundir la información a los grupos de interés.

UQIAD-URL

Elaborar el calendario/cronograma interno de seguimiento de titulaciones oficiales. Hacer seguimiento transversal y valoración global del estado de las titulaciones. Realizar propuestas de mejora y recomendaciones a los centros sobre el proceso de despliegue de la titulación y la mejora del título. Revisar los Informes de centro acordados previamente y de los indicadores de seguimiento de las titulaciones. Elaborar el Informe de Seguimiento de la Universidad. Difundir la información a los grupos de interés.

Junta Gobierno URL

Difundir a los grupos implicados toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como del estado en que se encuentran las titulaciones.

**Agencias de Calidad
Consejo de Universidades**

Acreditar los títulos de grado, los de máster universitario y los de doctorado según la periodicidad que indique la normativa oficial vigente.

4. Descripción del proceso

Una vez que se ha planificado la oferta formativa (Proceso de definición y aprobación de la globalidad de la oferta formativa de la Universidad - MSGIQ-URL-FT-D2/02-A1) y los nuevos títulos han sido aprobados por la Universidad, verificados por las Agencias de Calidad y el Ministerio (Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos - MSGIQ-URL-FT-D2/01-A1) y están siendo implementados por los centros, la Universitat Ramon Llull, conjuntamente con sus centros, realiza un exhaustivo seguimiento de sus titulaciones para garantizar la calidad y mejora de las mismas, en vista a su acreditación.

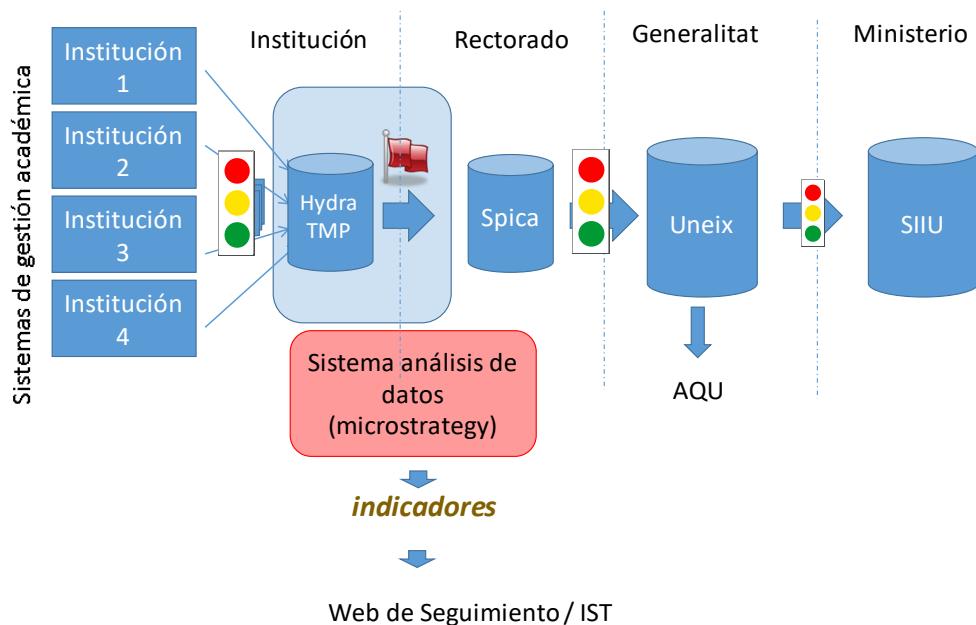
Siguiendo los principios de subsidiariedad y autonomía que caracteriza la estructura y el funcionamiento federal de la Universitat Ramon Llull, los procesos de implementación y desarrollo de titulaciones están definidos y gestionados por los centros, así como la revisión, evaluación e implementación de mejoras de los mismos.

Así mismo, desde los servicios centrales y, más concretamente, desde la Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL) están definidos y en proceso de implementación mecanismos transversales de seguimiento de las titulaciones que retroalimentan a los procesos propios de los centros y permiten realizar una valoración global del estado de nuestras titulaciones.

Por lo tanto, son las personas responsables de los centros y, concretamente, de las respectivas Unidades de Calidad de centro las encargadas de recoger y analizar la información de cada una de las titulaciones ofrecidas y publicar la información en sus páginas web y, a su vez, la UQIAD-URL tiene la responsabilidad de hacer revisiones periódicas del funcionamiento de estos procesos vinculados al seguimiento de las titulaciones y realizar las propuestas de mejora oportunas al responsable o a la responsable de calidad del centro.

Para la obtención y el cálculo de los indicadores para el seguimiento de titulaciones, el Servicio (o Secretaría) de Gestión Académica (SGA) de cada centro envía los ficheros de información a una base de datos temporal (TMP), los cuales, una vez validados por el responsable de datos de centro, se envían a la base de datos definitiva (SPICA) gestionada por la unidad de la Universidad Digital de la URL. Esta pone a disposición de todos los centros de la URL, a través del software MicroStrategy, aquellos indicadores que pueden ser calculados a partir de los datos disponibles en la base de datos SPICA.

El diagrama que se muestra a continuación representa el flujo de información desde los centros hasta la administración pública:



Estos indicadores se acuerdan periódicamente entre la UQIAD-URL, la unidad de la Universidad Digital de la URL y las personas responsables de calidad/datos del centro. El resto de indicadores serán calculados y validados por las unidades de calidad/datos de cada centro.

Con el fin de coordinar con los centros el proceso de seguimiento de las titulaciones, anualmente la UQIAD-URL hace llegar a los centros un calendario interno que determina las fechas de las diferentes fases de entrega y revisión de la información y documentación necesaria para realizar el seguimiento de las titulaciones por parte de la unidad técnica de calidad del vicerrectorado como de su aprobación por parte de los órganos de gobierno de nuestra Universidad y posteriormente por la administración pública.

Así pues, según las fechas previstas y una vez el centro ha recopilado toda la información correspondiente sobre el desarrollo operativo de las enseñanzas y sobre los indicadores acordados para el seguimiento, el centro elabora el *Informe de seguimiento del estado de implementación de las titulaciones oficiales de centro* (ISC):

- **Informe de seguimiento de centro (ISC).** El centro elabora un informe de seguimiento [DC1.proc D2/03], según las indicaciones de la guía de seguimiento de titulaciones oficiales de referencia vigente -publicada por la agencia de calidad, donde se refleja en qué momento de la implementación se encuentra la titulación (información pública), qué resultados relativos al desarrollo del programa formativo se han obtenido (indicadores seguimiento), si se han conseguido los objetivos definidos por aquel curso respecto al despliegue del título, cuáles han sido las principales dificultades encontradas, así como también qué mejoras y modificaciones que, por su naturaleza, ya se han implementado (no substanciales) o que se plantea modificar respecto al diseño inicial (ver *Proceso de aprobación e implementación de las modificaciones de las titulaciones oficiales MSGIQ-URL-FT-D2/04-A1*), además de incorporar aquellas recomendaciones realizadas por la agencia de calidad respecto a procesos de seguimiento anteriores. En este informe también se hace una valoración sobre la adecuación del SGIQ como herramienta clave para el seguimiento de las titulaciones. Estos informes son validados por la persona responsable designada por el centro y enviados posteriormente a AQU Catalunya por el mismo centro para su evaluación, cuando la agencia lo requiere.

La UQIAD-URL, de acuerdo con el calendario previsto, está a disposición de los centros para realizar en caso necesario una revisión exhaustiva tanto del contenido como de la estructura del informe. Esta devolución servirá al centro como referencia para efectuar las mejoras oportunas a los informes (ISC) del centro.

El objetivo de estos informes es hacer una reflexión sobre el proceso de despliegue de la titulación y la mejora del título.

Esta información también servirá de preparación para los futuros procesos de acreditación externos que tendrán que pasar nuestros títulos.

La UQIAD-URL tiene acceso permanentemente a los datos integrados de toda la universidad en MicroStrategy, desde donde puede seguir la evolución de los indicadores de todas las titulaciones de la universidad.

5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La revisión del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL, tomando como base las directrices externas dictadas por las agencias de calidad y otros organismos competentes, así como los estatutos de la Universidad y aquello que acuerden sus órganos de gobierno.

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

Como ya se ha descrito anteriormente, la UQIAD-URL y los centros publicarán la información revisada, con el propósito de garantizar la calidad y mantener actualizada la información a los grupos de interés sobre cada una de las titulaciones oficiales en proceso de implementación de los centros. Con respecto a las titulaciones y programas, se publicará vía web la información relativa a los indicadores públicos acordados.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D2/03-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 5 de 7
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

De forma sistemática, a través de la Comisión de Calidad de la URL, el Consejo Académico y la Junta de Gobierno de la URL se informa a los responsables implicados en el diseño y seguimiento de los programas, de toda la secuencia de acciones establecidas.

A continuación, se detallan las informaciones a difundir, así como responsables y personas destinatarias de la difusión:

Información	Responsable Difusión	Persona Destinataria	Vía de difusión
Información sobre Indicadores	- Unidad de la Universidad Digital - Rectorado - Responsables de los centros	- Centro - UQIAD-URL - Agencias de Evaluación	- MicroStrategy
Revisión sobre Indicadores títulos oficiales	- UQIAD-URL	- Responsables de los centros	- MicroStrategy - Reunión personas responsables implicadas
Aprobación propuestas de nuevos títulos oficiales y propios	- Junta de Gobierno URL - Patronato	- Responsables de los centros	- Reunión
Informe de seguimiento de centro (ISC)	- Responsables de los centros	- Agencias de Evaluación	- Extranet AQU Catalunya
Resultados proceso de seguimiento	- UQIAD-URL	- Responsables de los centros - Comisión de Calidad URL - Consejo Académico URL - Junta de Gobierno URL	- Reunión de personas responsables implicadas

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

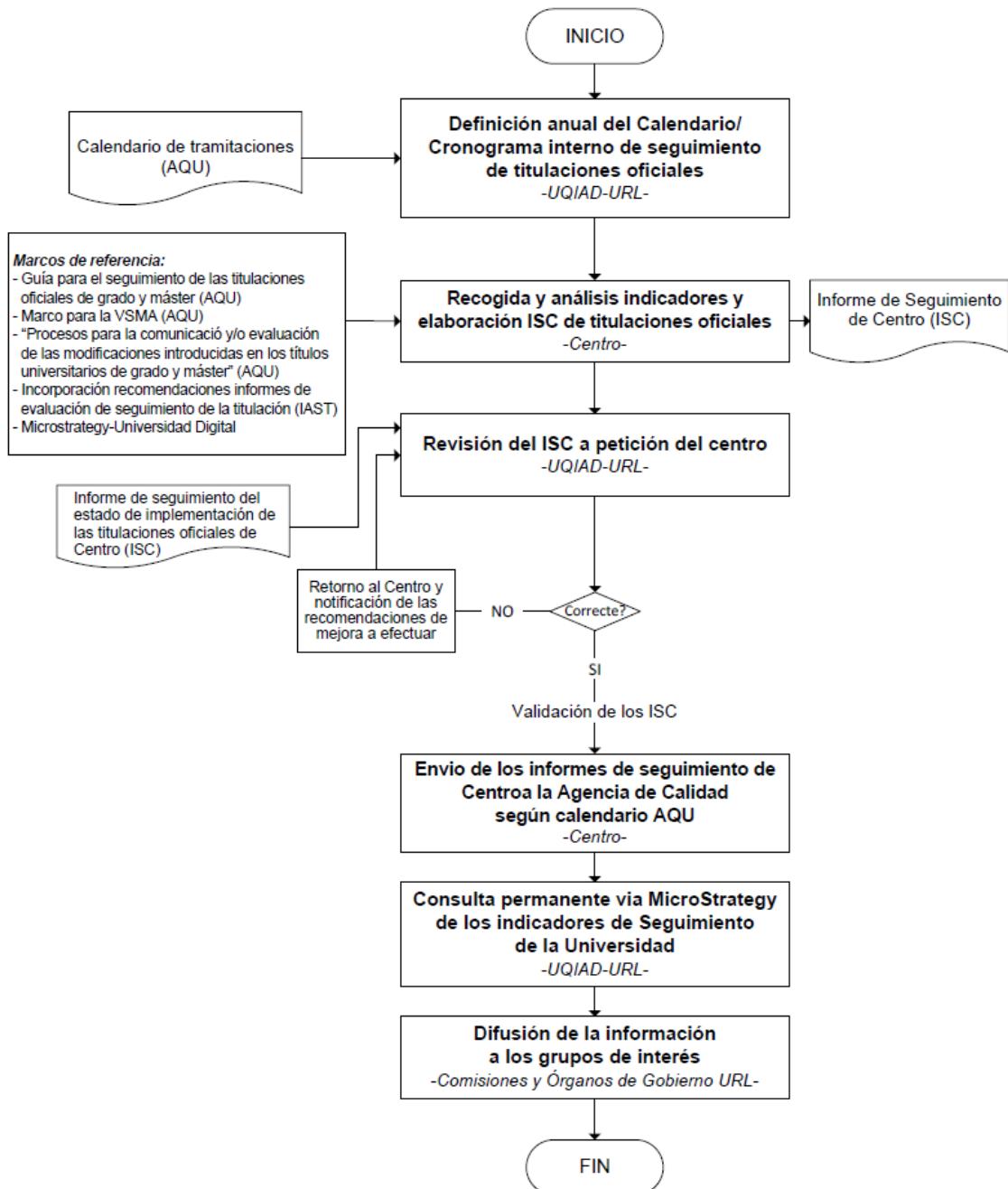
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA).
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Estatutos de la Universitat Ramon Llull.
- Fichas de tramitación interna de titulaciones oficiales y propias de la aplicación web de Protocols de Gestió Acadèmica.
- Recomendaciones para el seguimiento de los títulos oficiales (REACU).
- Guía para el seguimiento de las titulaciones oficiales de grado i máster (AQU).
- Guía para el seguimiento de los programas oficiales de doctorado (AQU).

7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Informe de seguimiento del estado de implementación de las titulaciones oficiales de centro [DC1.proc D2/03]
- Informe sobre el estado de nuestras titulaciones oficiales (MicroStrategy)

8. Flujograma

Proceso de seguimiento de la implantación de las titulaciones oficiales





UNIVERSITAT
RAMON
LLULL

PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE APROBACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES DE LAS TITULACIONES

MSGIQ- URL-FT-D2/04-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D2/04 V7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D2/04-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	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
D2/04-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Descripción del proceso Documentación de referencia Nuevos documentos y evidencias resultantes	Actualización de la nueva legislación de universidades y de los procesos establecidos por esta Revisión periódica
D2/04-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull participa de forma sistemática en la aprobación e implementación de las modificaciones de las titulaciones que se imparten por los centros de la URL.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Equipo de Gobierno del Centro y responsables del área académica del Centro
- Junta del Centro (u órgano homólogo a cada Centro)
- Unidad Técnica de Calidad del Centro (UTQc)
- Profesorado, Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y estudiantes del Centro
- Centros/Facultades como institución universitaria
- Comisión de Calidad de la URL
- Comisión de Doctorado de la URL
- Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL).
- Equipo Rector de la URL
- Junta de Gobierno de la URL
- Agencias de Calidad / Consejo de Universidades

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	Propiedad del proceso
Responsables de centro	Recoger y analizar la información de cada una de las titulaciones implementadas. Proponer modificaciones a los títulos. Realizar informe del estado de implementación de las titulaciones.
Comisión de Calidad de la URL	Realizar el seguimiento transversal y valoración global del estado de las titulaciones. Informar a las personas responsables implicadas en la implementación de los programas, de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como del estado en que se encuentran las titulaciones.
Junta de Centro (u órgano homólogo a cada Centro)	Aprobar las modificaciones dentro del Centro.

UQIAD-URL	Realizar el seguimiento transversal y la valoración global del estado de las titulaciones y sus modificaciones. Revisar las propuestas de modificación que envían los centros. Realizar propuestas de mejora y recomendaciones a los centros sobre el proceso de despliegue de la titulación y la mejora del título. Elaborar y enviar el calendario/cronograma interno de aprobación de las modificaciones. Enviar propuesta de las modificaciones del título al Consejo de Universidades/Agencia de calidad.
Consejo Académico URL	Difundir el calendario para la aprobación de titulaciones y sus modificaciones por parte de los órganos de Gobierno de la URL a las personas responsables de Centro.
Junta Gobierno URL	Aprobar propuesta de las modificaciones del título. Difundir a los grupos implicados de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como del estado en que se encuentran las titulaciones.
Agencias Calidad Consejo Universidades	Realizar el seguimiento de las titulaciones y la valoración de las propuestas de modificación.

4. Descripción del proceso

Una vez que los nuevos títulos, oficiales y/o propios han sido aprobados por los órganos correspondientes de la universidad y, en el caso de los títulos oficiales, verificados por la Agencia de Calidad y el Consejo de Universidades (Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos - MSGIQ- URL-FT-D2/01-A1) y están siendo implementados por los Centros (proceso de seguimiento - MSIQ-URL-FT-D2/03-A1), serán estos los responsables de decidir, a partir de sus mecanismos de calidad y de los informes con recomendaciones elaborados desde la Unidad Central o Agencias Externas, así como de la legislación que se vaya aprobando si una titulación requiere de modificaciones una vez ha sido implementada.

Anualmente, la UQIAD-URL elabora y hace llegar a los centros un calendario interno que determina las fechas de las diferentes fases de entrega y revisión de las modificaciones por parte de la unidad técnica de calidad del vicerrectorado como de su aprobación por parte de los órganos de gobierno de nuestra Universidad y, posteriormente, por la administración pública y la agencia de calidad.

Así pues, según las fechas previstas, en el caso que los centros decidan realizar modificaciones al título, harán llegar a la UQIAD-URL la siguiente documentación a través de la *Aplicación de Protocols de Gestió Acadèmica*:

- la propuesta de modificación del título oficial [DC1.proc D2/04] / propuesta de modificación del título propio [DC2.proc D2/04].
- las titulaciones propias aportarán un Certificado firmado por la persona responsable de calidad del Centro y por el Decano o Decana/Director o Directora del Centro que justifique que la propuesta de modificación del título oficial ha seguido los procesos de calidad definidos en su SGIQ [E1.proc D2/04].

- las titulaciones oficiales, de acuerdo con el RD 822/2021, deberán presentar un informe motivado sobre la adecuación académica de la modificación que incluye el certificado firmado por la persona responsable de calidad del centro.

En el caso de las titulaciones oficiales, el centro realiza la propuesta de modificación del título basándose en la legislación vigente, el documento “Marco VSMA” y en la “*Guia per a l'elaboració, Verificació i Modificació de Titulacions Universitàries de Grau i Màster*” de AQU Catalunya, indicando si se trata de una modificación substancial o si se puede tramitar como modificación no substancial.

La UQIAD-URL revisa la documentación y realiza las recomendaciones de mejora oportunas, a través del mismo aplicativo o mediante retornos específicos a partir de reuniones entre el técnico de la UQIAD y los responsables de centro, si la propuesta lo requiere.

Una vez finalizado el periodo de revisión, el centro envía a la UQIAD-URL, a través de la Aplicación de *Protocols de Gestió Acadèmica*, la propuesta definitiva de modificación del título firmada por la persona responsable del Centro. Posteriormente se procede a su aprobación por la Junta de Gobierno de la URL, quedando constancia en el acta de reunión y en la *Aplicación de Protocols de Gestió Acadèmica*.

Una vez aprobada la propuesta por la Junta de Gobierno de la URL:

- Para titulaciones propias: el Centro incorpora las modificaciones en la memoria del título y procede a su implementación y a la difusión a los grupos de interés.
- Para titulaciones oficiales: las modificaciones sean substanciales o no substanciales serán remitidas a la agencia competente para su aprobación; el Centro incorpora las modificaciones en la aplicación web del Ministerio.
 - Modificaciones no substanciales:
 - En el caso de aquellos **centros no acreditados institucionalmente**, y según indica el artículo 30 del RD 822/2021, de 29 de septiembre, las modificaciones no sustanciales serán aprobadas por los órganos de gobierno de la Universidad previo informe favorable de los sistemas internos de garantía de la calidad, serán remitidas a la agencia de calidad competente para su aceptación y validados por esta en un plazo de dos meses. La universidad incorporará las modificaciones a la memoria del plan de estudios del título respectivo a través de la aplicación del Ministerio de Universidades (MUNIV) y comunicará la memoria modificada a la agencia competente y a la Comunidad Autónoma o Comunidades Autónomas correspondientes.
 - Tal como se indica en el artículo 31 del RD 822/2021, de 29 de septiembre, las modificaciones no sustanciales de los planes de estudios ya verificados de aquellos **centros acreditados institucionalmente**, serán aprobadas por las Universidades previo informe favorable preceptivo y vinculante de los sistemas internos de garantía de la calidad, y serán informadas a través de la aplicación correspondiente del Ministerio. Así mismo, estas serán notificadas a la Comunidad Autónoma y a la agencia de calidad correspondiente.
 - Modificaciones substanciales:
 - Tal como se indica en el artículo 32 del RD 822/2021, las modificaciones sustanciales de los planes de estudios ya verificados de aquellos **centros no acreditados institucionalmente**, serán aprobadas por las Universidades y serán informadas a través

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D2/04-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 4 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

de la aplicación correspondiente del Ministerio. El procedimiento para la modificación sustancial se tramitará conforme a lo establecido para el proceso de verificación de los planes de estudios, realizándose por parte de las agencias de calidad un informe, que puede ser favorable o desfavorable, y dictándose resolución por parte del Consejo de Universidades. Una vez aprobada definitivamente, esta tendrá efecto de conformidad con el calendario de implantación previsto en la memoria modificada.

- Tal como se indica en el artículo 33 del RD 822/2021, de 29 de septiembre, las modificaciones sustanciales de los planes de estudios ya verificados de aquellos **centros acreditados institucionalmente**, serán aprobadas por las Universidades previo informe motivado por parte de los sistemas internos de garantía de la calidad, y serán informadas a través de la aplicación correspondiente del Ministerio. El procedimiento para la modificación sustancial se tramitará conforme a lo establecido para el proceso de verificación de los planes de estudios, realizándose por parte de las agencias de calidad un informe (a partir de la consideración primordial del informe elaborado por el Sistema Interno de Garantía de la Calidad) y dictándose resolución por parte del Consejo de Universidades. Una vez aprobada definitivamente, esta tendrá efecto de conformidad con el calendario de implantación previsto en la memoria modificada.

La UQIAD-URL verifica la información en la aplicación web y la envía al Consejo de Universidades/Agencia de Calidad para su valoración.

5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

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

Mediante la comunicación con los Centros y las reuniones periódicas de las diferentes comisiones de la Universidad se garantiza el correcto desarrollo del proceso para favorecer la labor de aprobación de las modificaciones por la Junta de Gobierno de la Universidad.

6. Difusión y rendición de cuentas

A continuación, se detallan las informaciones a difundir, así como responsables y personas destinatarias de la difusión:

Información	Responsable Difusión	Persona Destinataria	Vía de difusión
Propuesta de modificaciones	- Responsables de los centros	- UQIAD-URL	- Aplicación Protocols de Gestió Acadèmica
Resultados proceso de modificaciones	- UQIAD-URL	- Responsables de los centros - Comisión de Calidad URL - Consejo Académico URL - Junta de Gobierno URL	- Reunión personas responsables implicadas - Correo electrónico

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEEs (ENQA-EUA).
- 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.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Marco VSMA de AQU Catalunya.
- Guia per a l'elaboració, Verificació i Modificació de Titulacions Universitàries de Grau i Màster (AQU Catalunya).
- Documento de “*Marc general per a la incorporació de la perspectiva de gènere en la docència universitària*”. (AQU Catalunya).
- Documento “*Directrices para la disminución de la intensidad evaluativa en los procesos de verificación y modificación*”. (AQU Catalunya).
- Estatutos de la Universitat Ramon Llull.
- Recomendaciones para el seguimiento de los títulos oficiales (REACU).

7.2 Documentos y evidencias resultantes

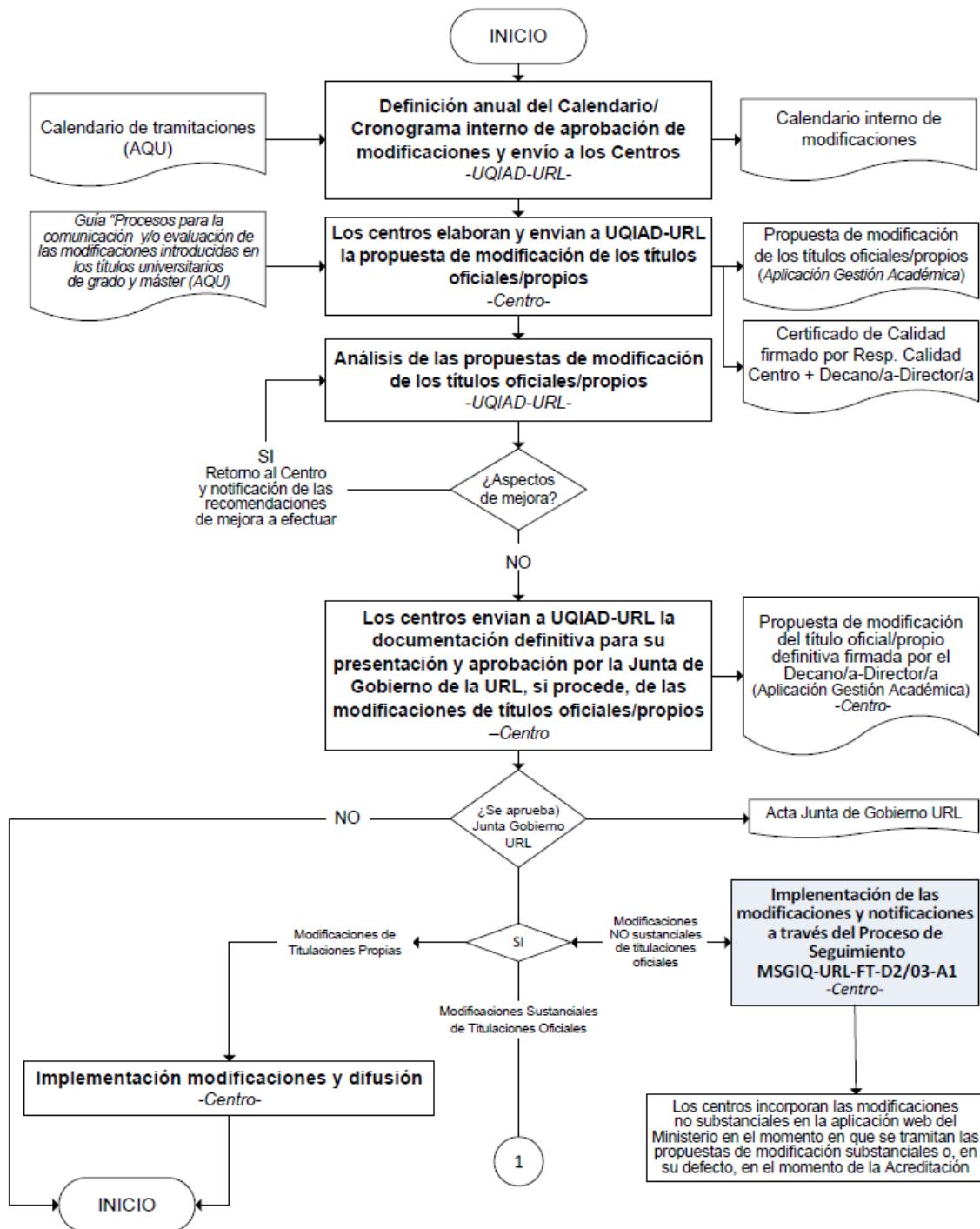
- Propuesta de modificación del título oficial [DC1.proc D2/04].
- Propuesta de modificación del título propio [DC2.proc D2/04].
- Certificado firmado por la persona responsable de calidad del Centro que justifique que la propuesta de modificación ha seguido los procesos de calidad definidos en su SGIC [E1. proc D2/04]. Para titulaciones propias.
- Planificación de tramitación interna de nuevas propuestas de títulos oficiales, propios y modificaciones
- Acta de aprobación de la Junta de Gobierno de la URL.

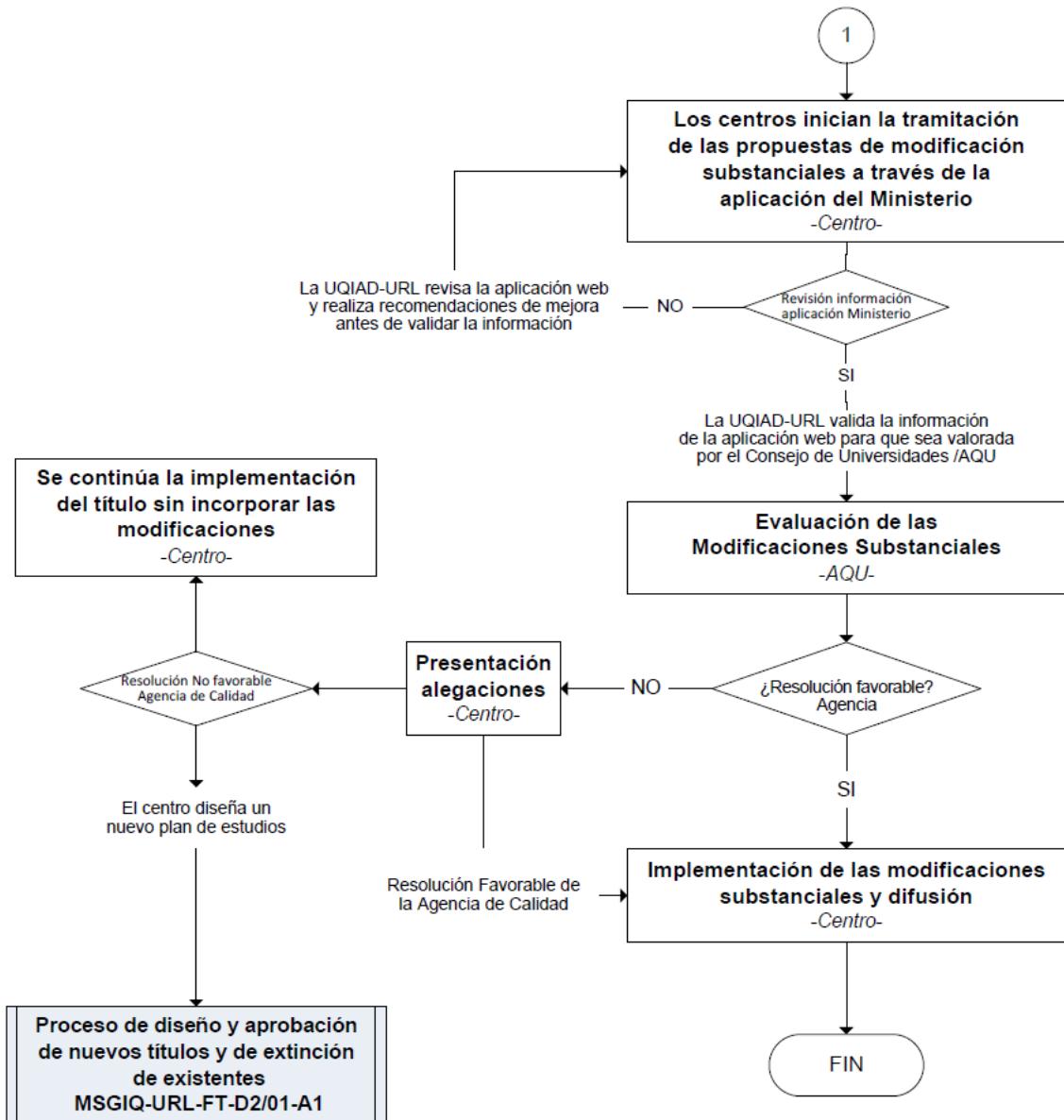
 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D2/04-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 6 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

- Informe motivado de modificación no substancial/centro acreditado institucionalmente
- Informe motivado de modificación substancial/centro acreditado institucionalmente
- Informe motivado de modificación no substancial/centro no acreditado institucionalmente
- Informe motivado de modificación substancial/centro no acreditado institucionalmente

8. Fluxograma

Proceso de aprobación e implementación de las modificaciones de las titulaciones







PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE APOYO A LOS CENTROS PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES OFICIALES DE LA URL

MSGIQ- URL-FT-D2/05-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D2/05 V7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D2/05-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	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
D2/05-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Descripción del proceso Documentación de referencia	Actualización de la nueva legislación de universidades y de los procesos establecidos por esta Revisión periódica del proceso
D2/05-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull lleva a cabo el apoyo a los centros para garantizar la renovación de la acreditación de todas las titulaciones oficiales que se imparten por los centros de la URL.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Equipo de Gobierno del centro y Responsables del área académica del centro
- Junta del centro (u órgano homólogo a cada centro)
- Unidad Técnica de Calidad del centro (UTQ)
- Profesorado, Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y estudiantes del centro
- Centros/Facultades como institución universitaria
- Comisión de Calidad de la URL
- Comisión de Doctorado de la URL
- Comisión de Títulos oficiales
- Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)
- Agencias de Calidad

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	Propiedad del proceso
Responsables de centro	Constituir el Comité de Evaluación Interno (CAI). Solicitar la acreditación de los títulos al Rectorado. Preparar las visitas previas y la visita externa de acreditación. Validar la versión final del autoinforme y remitirlo a la Agencia de Calidad. Comunicar el resultado de la Acreditación a los grupos de interés.
Comité Evaluación Interno (CAI)	Realizar el Autoinforme para la acreditación de las titulaciones oficiales (grado, máster universitario, doctorado). Preparar la documentación necesaria para afrontar las visitas de acreditación.
UQIAD-URL	Pactar el calendario/cronograma para la acreditación de titulaciones oficiales con la Agencia de Evaluación y con los centros URL. Difundir la planificación definitiva a los centros a través de la Comisión de Calidad, la Comisión de Títulos oficiales, los Órganos de Gobierno y reuniones específicas con las personas responsables de los centros que acrediten sus titulaciones. Tramitar la solicitud de acreditación de los títulos a la Administración.
Responsables de calidad de los centros	Aprobar la Planificación anual de acreditación de las titulaciones del centro correspondiente.

Comité de Evaluación Externa (CAE) (AQU)	Visitar el centro y emitir el informe de evaluación externa que eleva a la Comisión de Acreditación.
Comisión de Acreditación (AQU)	Emitir el informe previo de acreditación y el informe final de acreditación (IdA)
Agencias Calidad (AQU) Consejo Universidades	Comunicar la Acreditación

4. Descripción del proceso

De acuerdo con el procedimiento establecido en el Real Decreto 822/2021, por el cual queda derogado el Real Decreto 1393/2007:

“La renovación de la acreditación de los títulos oficiales universitarios se realizará dentro de los siguientes plazos:

- a) Los títulos universitarios oficiales de Grado de 240 créditos deberán renovar su acreditación en el plazo máximo de seis años.*
- b) Los títulos universitarios oficiales de Grado de 300 o 360 créditos, deberán renovar su acreditación en el plazo máximo de ocho años.*
- c) Los títulos universitarios oficiales de Máster y Doctorado deberán renovar su acreditación en el plazo máximo de seis años”.*

Por otra parte, en el caso de los centros que hayan obtenido la acreditación institucional según el RD 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, que deroga el RD 420/2015, 29 de mayo, en su artículo 35 establece que los centros universitarios que hayan obtenido la acreditación institucional *“renovarán la acreditación de los títulos universitarios oficiales que imparten mientras dichos centros mantengan la acreditación institucional. En el RUCT deberá consignarse como fecha de renovación la correspondiente a la resolución de la acreditación institucional dictada por el Consejo de Universidades”*. El RD 640/2021 en su disposición transitoria primera establece un plazo de cinco años para adaptarse a los nuevos requisitos planteados en este real decreto.

Dentro de los plazos establecidos, se acuerda anualmente el calendario de acreditaciones entre la Universidad, los centros y AQU.

La difusión de la planificación definitiva a los centros será efectuada por la UQIAD-URL a través de la Comisión de Calidad, la Comisión de Títulos oficiales, los Órganos de Gobierno URL y las reuniones específicas con las personas responsables de los centros que acrediten sus titulaciones.

El liderazgo de todo el proceso de acreditación de las titulaciones oficiales corresponderá plenamente al centro. Así mismo, las acciones concretas que establezca el centro para afrontar

de forma sistemática los procesos de acreditación externa de las titulaciones, quedarán recogidas en los sistemas de garantía de calidad de los centros/Facultades de la URL, articulando las acciones que se describen a continuación:

4.1 Solicitud de acreditación

El rector, o la persona en quien delegue, deberá formalizar la solicitud de acreditación de las titulaciones a la Administración, de acuerdo a los criterios y plazos que determine la legislación vigente mediante decreto/resolución.

Para cada uno de los centros que se evalúan, AQU constituye un Comité de Evaluación Externa (CAE), la composición del cual se formaliza teniendo en cuenta el ámbito de conocimiento concreto del centro. AQU Catalunya presentará la composición del CAE a la institución para que indique si se da algún conflicto de intereses en relación con alguna persona de las que forman parte de él. Sólo en este caso se procedería a un cambio de composición.

4.2 Elaboración y envío del Autoinforme

Una vez acordadas las fechas de visita de acreditación, el centro procederá a preparar la documentación necesaria para enviarla a la agencia de calidad doce semanas hábiles antes de la visita del CAE, o según indique el calendario de acreditaciones que marque la agencia:

- Autoinforme de centro
- Muestra de las ejecuciones de los estudiantes
- Otras evidencias relevantes (según guías de acreditación de referencia)

A continuación, se describen la secuencia de acciones para la elaboración y envío del Autoinforme de centro para la acreditación¹:

4.2.1 Constitución del Comité de Evaluación Interno (CAI)

El centro evaluado debe constituir el comité responsable de la elaboración del Autoinforme. En este comité tendrán que participar representantes de los diferentes grupos de interés del centro, como por ejemplo responsables del área académica, profesorado, personal administrativo, estudiantes y otros grupos que se consideren oportunos.

4.2.2 Recogida de datos y preparación de la documentación previa a la visita

El CAI agregará toda la información recogida en los ISC previos y añadirá los últimos datos correspondientes al último curso académico. La agregación corresponderá a datos y análisis tanto del centro como de las titulaciones que imparte. La información puede ser de carácter

¹ Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de grado y máster (AQU)

cuantitativo o cualitativo, y comprende desde datos de gestión e indicadores sobre los inputs hasta procesos y resultados de la actividad del centro.

4.2.3 Elaboración del Autoinforme

Una vez se disponga de toda la información, el CAI analizará y hará una reflexión sobre los datos de una manera integradora, para dar respuesta a los estándares de acreditación y fundamentar un buen plan de mejora.

4.2.4 Exposición pública del Autoinforme

La institución someterá el Autoinforme a información pública, para ser validado por la comunidad universitaria.

En este momento del proceso la UQIAD-URL intervendrá como un agente más haciendo llegar al centro, en caso de ser necesario, un informe de devolución con los comentarios correspondientes.

4.2.5 Validación final del Autoinforme y remisión a AQU

Finalmente, el Autoinforme tiene que ser validado por el órgano institucional del centro que corresponda y posteriormente remitido a AQU por la persona responsable del centro según el calendario pactado.

La responsabilidad de garantizar la calidad y disponibilidad de toda la documentación (evidencias) necesaria para hacer frente al proceso de acreditación de las titulaciones será del centro. La UQIAD-URL, a su vez, desarrollará acciones de asesoría externa al centro ante este proceso. El centro, de manera voluntaria, podrá solicitar la participación puntual de alguien del equipo técnico de la UQIAD-URL para observar/asesorar en relación con las tareas y funciones que desarrolle el CAI. En todo caso, será una participación externa a las decisiones finales que tome el CAI y el órgano de gobierno del centro y, por lo tanto, no tendrá voto en la toma de decisiones.

Pasadas seis semanas de la entrega de la documentación, el CAE comunicará al centro si continua el proceso de acreditación o si, por el contrario, es conveniente aplazarlo.

4.3 Visita

Para la renovación de la acreditación de las titulaciones, AQU Catalunya tendrá en cuenta la evaluación externa que realizará de forma colegiada el comité de personas expertas externas (CAE) que, tras la evaluación de autoinforme y evidencias, visitará el centro.

La visita externa es la comprobación *in situ* del funcionamiento de la titulación, el cual quedará reflejado en el informe de visita externa.

Si durante la evaluación de autoinforme y evidencias el CAE considerara oportuno disponer de información adicional, AQU Catalunya la solicitará al centro para que el CAE pueda disponer de la misma hasta una semana después de la visita. Es necesario que el programa de visita se haga público a todos los grupos de interés, por si alguna persona que no haya sido convocada a las audiencias y así lo deseé, tenga acceso a la audiencia abierta.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D2/05-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 5 de 10
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	--------------

El centro procederá a preparar la visita externa de la siguiente forma:

- Programará las audiencias acordadas en la agenda de visita con profesorado, estudiantes, titulados y tituladas, empresas y entidades empleadoras, personas coordinadoras de titulación, equipo directivo, equipo de calidad y otros grupos de interés que la agencia estime oportuno.
- Planificará la visita a las instalaciones, el espacio necesario para el trabajo del CAE y demás cuestiones necesarias para el correcto desarrollo de la visita.

Las acciones a efectuar durante la visita externa de acreditación de las titulaciones oficiales serán coordinadas por el centro.

4.4 Resolución

Finalmente, según el proceso establecido por AQU, el centro recibirá el Informe previo de Acreditación, favorable o desfavorable, con indicación, si es el caso, de los aspectos que necesariamente se tendrán que corregir para obtener un informe positivo.

El centro podrá presentar alegaciones al informe de acreditación y dispondrá de 20 días naturales para corregir los aspectos identificados en el informe previo.

Una vez estudiadas las alegaciones, las comisiones de acreditación emitirán, para cada título, el informe de acreditación definitivo (IdA)². El resultado de la acreditación se expresará en términos de favorable o desfavorable, estructurado en cuatro niveles: ***Acreditado en progreso de excelencia, Acreditado, Acreditado con condiciones***³, ***No Acreditado***.

AQU comunicará a la Generalitat de Catalunya, al Ministerio de Universidades (MUNIV) y al Consejo de Universidades el resultado de la acreditación. Este último emitirá la resolución correspondiente, ante la cual la universidad podrá interponer recurso en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la misma. Una vez dictada la resolución definitiva, el Ministerio la comunicará al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). En caso de ser favorable, procederá a la inscripción de la correspondiente renovación de la acreditación. Si es desfavorable, el título constará en el RUCT como extinguido a partir de aquella fecha. En este caso, la resolución que se dicte declarará extinguido el plan de estudios y se tendrán que habilitar las medidas adecuadas que garanticen los derechos académicos de los estudiantes que se encuentren cursando los estudios.

² En el plazo máximo de seis meses a contar desde la fecha de solicitud de la acreditación. En caso contrario, se entenderá que el título está acreditado.

³ Si el informe de acreditación indica que es necesaria la implantación de mejoras, se acordará con el centro y con los responsables de la titulación el plazo para llevar a cabo esta implantación, que en ningún caso no podrá superar los dos años. Una vez finalizado este período, las titulaciones deberán presentar un informe de seguimiento que evidencie los resultados de las acciones implantadas.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D2/05-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 6 de 10
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	--------------

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 del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

Mediante la comunicación con los responsables de los títulos a acreditar y las reuniones periódicas de las diferentes comisiones de la Universidad se garantiza el correcto desarrollo del proceso de acreditación.

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

Como ya se ha descrito anteriormente, la UQIAD-URL y los centros pondrán a disposición de los diferentes grupos de interés la información sobre el proceso de acreditación, con el propósito de garantizar la calidad y mantener actualizada la información a los grupos de interés sobre cada una de las titulaciones oficiales en proceso de implementación de los centros.

De forma sistemática, a través de la Comisión de Calidad de la URL, la Comisión de titulaciones oficiales, el Consejo Ejecutivo y la Junta de Gobierno de la URL se informa a los responsables implicados en el proceso de acreditación, de toda la secuencia de acciones establecidas (calendarios, resultados).

A continuación, se detallan las informaciones a difundir, así como responsables y personas destinatarias de la difusión:

Información	Responsable Difusión	Persona Destinataria	Vía de difusión
Difusión de la planificación de las visitas de acreditación	UQIAD-URL	- Responsables de centros - Comisión de Calidad - Comisión de Títulos oficiales	- Correo electrónico - Reunión de personas implicadas
Autoinforme de centro	- CAI	- Comunidad universitaria	- Página web de centro y de la Universidad - Intranet - Reunión con grupos de interés - Otros
Resultado acreditación	- Responsables de los centros	- Comunidad universitaria	- Página web de centro - Intranet - Reunión con grupos de interés - Otros

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

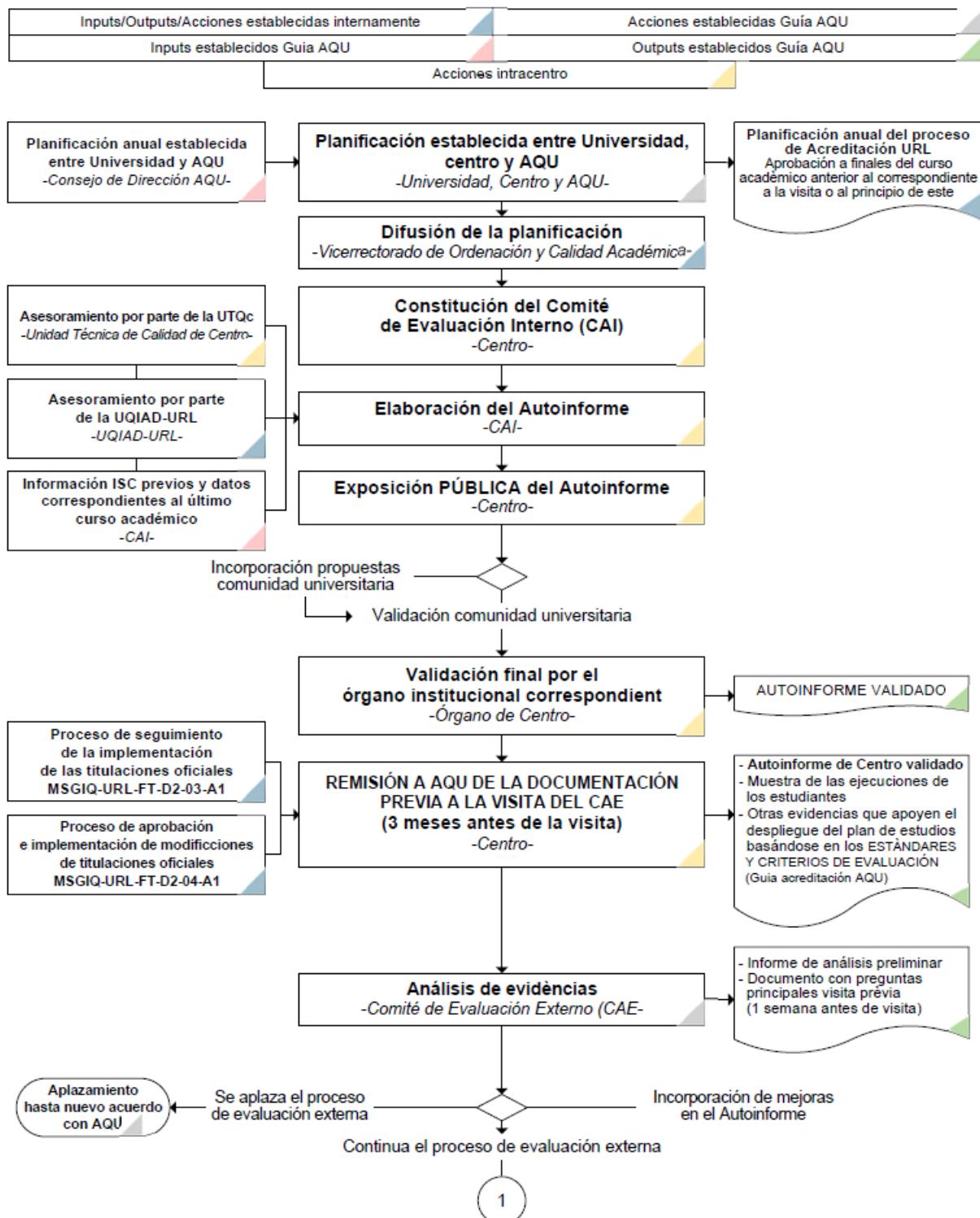
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 640/2021, de 27 de Julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, que deroga el Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Estatutos de la Universitat Ramon Llull
- Marco para la verificación, el seguimiento, la modificación y la acreditación (VSMA) de los títulos oficiales (AQU Catalunya)
- Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de grado y máster (AQU Catalunya)
- Guía para la elaboración y la verificación de las propuestas de programas oficiales de doctorado (AQU Catalunya)
- Guía para la elaboración y la verificación de las propuestas de titulaciones universitarias de grado y máster (AQU Catalunya)
- Guía para el seguimiento de las titulaciones oficiales de grado y máster (AQU Catalunya)
- Documento de “Marc general per a la incorporació de la perspectiva de gènere en la docència universitària” (AQU Catalunya)
- Directrices para la elaboración del Autoinforme para la acreditación (AQU Catalunya)

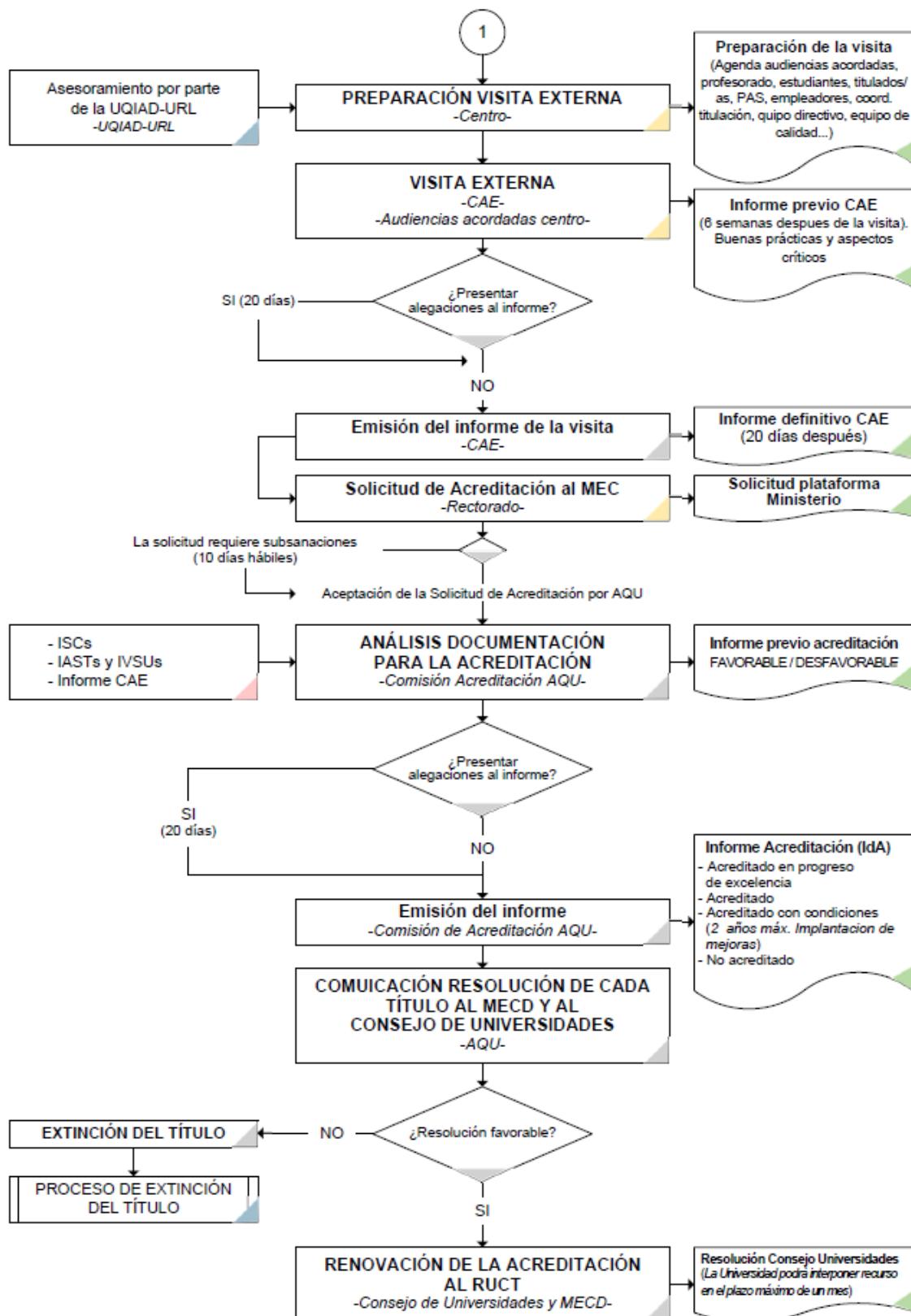
7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Solicitud para la acreditación
- Autoinforme de centro [modelo AQU: “Directrices para la elaboración del Autoinforme para la acreditación”]
- Informe previo CAE
- Informe definitivo CAE
- Informe previo Acreditación
- Informe Acreditación (IdA)
- Resolución Consejo Universidades

8. Flujograma

Proceso de apoyo a la acreditación de las titulaciones oficiales





Directriz 3. Sistemas de orientación y apoyo al aprendizaje

- **MSGIQ-URL-FT-D3/01-A1**
Proceso para garantizar la calidad de la movilidad del estudiantado de la URL
- **MSGIQ-URL-FT-D3/02-A1**
Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad ERASMUS+
- **MSGIQ-URL-FT-D3/03-A1**
Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad SICUE
- **MSGIQ-URL-FT-D3/04**
Proceso de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la URL



UNIVERSITAT
RAMON
LLULL

PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA MOVILIDAD DEL ESTUDIANTADO DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D3/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D3/01 v5	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D3/01-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D3/01-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	No	Revisión periódica
D3/01-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D3/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 1 de 7
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que se coordina, desde los servicios centrales, la garantía de la calidad del desarrollo de acciones relacionadas con los programas de movilidad del estudiantado entre la URL y otras universidades nacionales o internacionales. La gestión del alumnado recibido en la URL se realiza desde el centro receptor.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

Las personas destinatarias principales del proceso forman parte del alumnado propio de la URL que solicita realizar parte de sus estudios o prácticas en otra institución. También lo son los coordinadores y coordinadoras de los diferentes programas de movilidad de los Centros de la URL y las instituciones de destino.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1. Descripción de funciones

Vicerrector o Vicerrectora de Relaciones Internacionales URL y Estudiantes de la URL	Propiedad del proceso Acordar, poner en marcha, revisar y mejorar las acciones de movilidad. Realizar el seguimiento administrativo de la movilidad.
Coordinadores y Coordinadoras de los Centros	Acordar, poner en marcha, revisar y mejorar las acciones de movilidad. Realizar el seguimiento académico de la movilidad y el reconocimiento académico de las estancias.
Comisión de relaciones Internacionales (RRII)	Analizar los resultados de movilidad y acordar, poner en marcha, revisar y mejorar las acciones de movilidad.

4. Descripción del proceso

4.1. Antes de la movilidad

- 1** El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes informa a la Comisión de Relaciones Internacionales de la Universidad, formada por las personas representantes de todos los centros anualmente sobre los programas y becas de movilidad para el curso académico en cuestión que se gestionan desde el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes.
- 2** El Vicerrectorado emprende las acciones oportunas destinadas a solicitar a los diferentes organismos la participación en los distintos programas de movilidad (demanda de plazas, elaboración de proyectos, etc. dependiendo de cada acción concreta).
- 3** El Vicerrectorado comunica a los Centros las becas conseguidas para la realización de estas movilidades.
- 4** El Vicerrectorado pone en marcha todos los mecanismos necesarios para asegurar la participación en los diferentes programas de movilidad (trámites administrativos, firma de convenios, cartas de adhesión, etc.) bajo su supervisión.
- 5** El Vicerrectorado y los Centros informan a sus estudiantes sobre los diferentes programas de movilidad y los procedimientos para solicitar una plaza y las posibles becas.
- 6** Los Centros y el Vicerrectorado asignan las plazas de movilidad y las becas al alumnado dentro de los diferentes programas existentes.
- 7** El Vicerrectorado y los Centros realizan los diferentes trámites administrativos necesarios para cada movilidad con el fin de asegurar su inicio.
- 8** Los estudiantes y las estudiantes inician su movilidad.

4.2. Seguimiento de la movilidad

- 1** El Vicerrectorado se asegura de que el alumnado empiece su estancia según las fechas previstas.
- 2** El seguimiento académico de la movilidad se realiza por parte del tutor o tutora o de la persona responsable académica del centro de procedencia del estudiantado, con quien está en contacto mediante correo electrónico.
- 3** El seguimiento administrativo de la movilidad se realiza por parte del Vicerrectorado, con el fin de efectuar los pagos correspondientes y asegurarse de que cada estudiante durante su estancia gestiona toda la documentación necesaria para justificar su movilidad.
- 4** Tanto el Vicerrectorado como el centro están abiertos, durante el período de la estancia de sus estudiantes, a solucionar cualquier problema o duda que les pueda surgir.

4.3. Despues de la movilidad. Rendición de cuentas

- 1** El Vicerrectorado se encarga de recoger toda la documentación administrativa de cada una de las estancias de sus estudiantes y proceder al pago restante de la ayuda
- 2** Los Centros realizan el reconocimiento académico de las estancias.
- 3** Los alumnos y alumnas contestan una encuesta online de satisfacción sobre su estancia o presentan al Vicerrectorado un informe de evaluación de la misma, dependiendo del programa.
- 4** El Vicerrectorado comunica a los Centros el resultado de estas evaluaciones y, dependiendo de los resultados, se toman las acciones correctivas oportunas.
- 5** El Vicerrectorado elabora un informe final (narrativo y financiero) que envía a los organismos correspondientes.

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 propietaria del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1). El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes y la Comisión de Relaciones Internacionales revisarán el funcionamiento de los programas de movilidad, evaluando cómo se han llevado a cabo y si han existido incidencias.

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

La Universitat Ramon Llull pone a disposición de toda la comunidad universitaria, en el apartado destinado a las Relaciones Internacionales del espacio Web de la URL¹, toda la información referente a los diferentes programas de becas que se ofrecen. En este mismo apartado se detallan los pasos a seguir por las personas interesadas para participar en los diferentes programas de movilidad. Asimismo, se ponen a su disposición todas las solicitudes y formularios necesarios para poder realizar la petición de participación en los distintos programas.

De igual forma, toda la secuencia de acciones establecidas, así como las mejoras o cambios en este proceso serán difundidos a los grupos de interés implicados mediante la continua comunicación y las reuniones periódicas con las personas responsables de la movilidad en los Centros.

¹ <https://www.url.edu/es/internacional/becas-movilidad-estudiantes/erasmus-estudio>

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

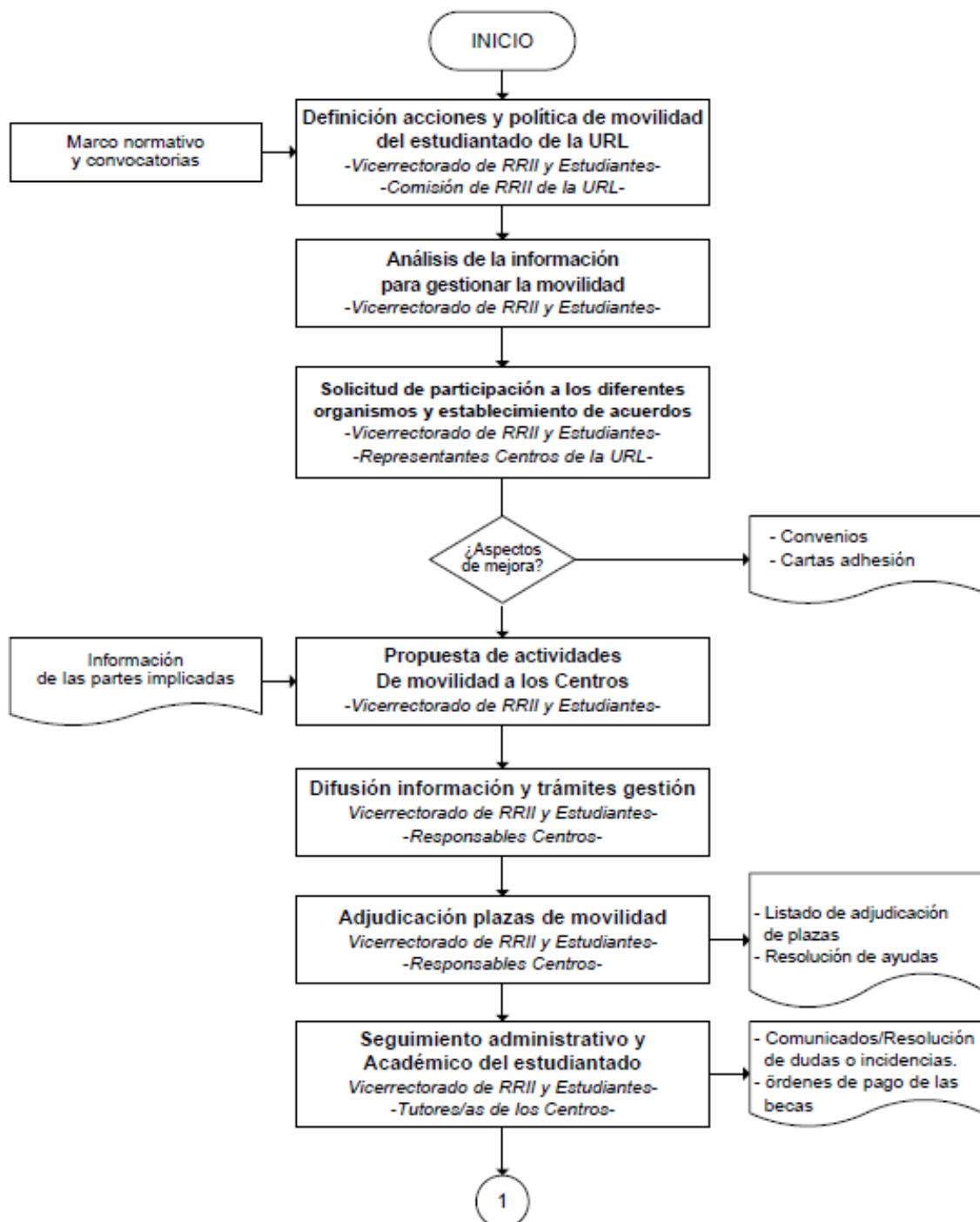
7.2 Documentos y evidencias resultantes

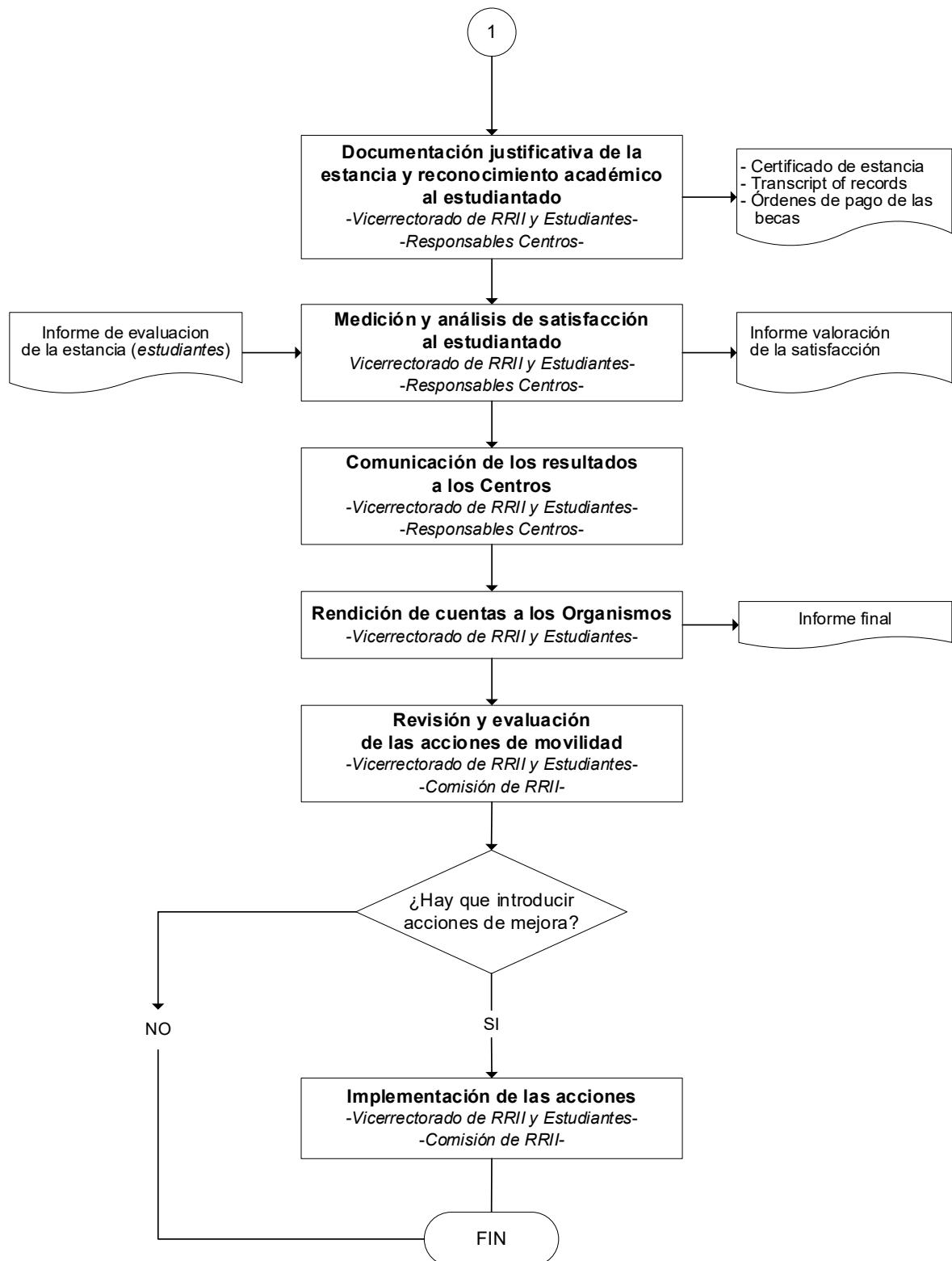
- Convenios / Cartas de adhesión
- Listado de adjudicación de plazas / Resolución de ayudas.
- Comunicados / Resolución de dudas o incidencias. (Rectorado / Centro)
- Órdenes de pago de las becas
- Documentación justificativa de la estancia de cada participante:
 - Certificado de estancia
 - Transcript of records (Centro)
- Informe de evaluación/satisfacción
- Informe final (si procede)
- Memoria anual de las acciones de movilidad (Web de la URL)²

² <https://www.url.edu/es/la-url/datos-y-cifras/memorias>

8. Flujograma

Proceso para garantizar la calidad de la movilidad del estudiantado de la URL







PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CONVOCATORIA ESPECÍFICA DE MOVILIDAD ERASMUS+

MSGIQ-URL-FT-D3/02-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D3/02 v5	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D3/02-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D3/02-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Matizaciones en el redactado	Revisión periódica
D3/02-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso contempla la forma en que se coordinan desde los servicios centrales de la URL los trámites para la realización de movilidades de estudio y de prácticas dentro del Programa Erasmus+. El alcance de este proceso se inicia con la publicación de la convocatoria anual y termina con el envío/recepción de las calificaciones del alumnado que ha realizado una movilidad. La gestión del estudiantado recibido en la URL se realiza desde el centro receptor.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

Las personas destinatarias principales del proceso de presentación de solicitudes, su correspondiente estudio y la adjudicación final de las plazas de movilidad, son el alumnado propio de la URL que solicite realizar parte de sus estudios o sus prácticas en otra universidad o institución de acogida internacional. También lo son los coordinadores y coordinadoras del programa ERASMUS+ de la URL y las instituciones de destino.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Vicerrector o Vicerrectora de Relaciones Internacionales URL y Estudiantes de la URL

Propiedad del proceso

Gestionar y revisar de forma transversal en toda la Universidad el programa de movilidad ERASMUS+.

Coordinadores y Coordinadoras de los Centros

Gestionar y revisar de manera específica el programa de movilidad ERASMUS+ en el centro.

4. Descripción del proceso

4.1 Estudiantado enviado:

Acciones	Período de ejecución	Unidad de ejecución
Firma de los <i>Interinstitutional Agreements</i> a través de la aplicación Erasmus Without Paper (EWP)	Previo al inicio del curso (ANUAL O POR TODO EL PERÍODO DEL PROGRAMA)	Centro y Rectorado URL
Acciones encaminadas a informar al estudiantado sobre las universidades / empresas de destino, incluyendo sesiones informativas y el lanzamiento de la convocatoria.	Diciembre (ANUAL)	Centro
Selección y proceso de adjudicación de las plazas de movilidad según requisitos de la convocatoria.	Enero/febrero (anual en el caso de estudios, continuado en el caso de las prácticas)	Centro
Comunicación al Rectorado de la previsión de movilidad del curso académico.	Enero/febrero (ANUAL)	Centro
Notificación al SEPIE de la previsión de movilidad y envío de la solicitud de fondos para la movilidad.	Febrero (ANUAL)	Rectorado URL
Tramitación de las confirmaciones de las plazas de movilidad y notificación a las universidades/empresas de destino.	Marzo/abril y octubre (anual en el caso de estudios, continuado en el caso de las prácticas)	Centro
<p>Tramitación de la documentación académica a la universidad de destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Learning Agreement for Studies (Anexo I) a través de EWP • Transcript of records (expediente académico antes de efectuar la movilidad) <p>Tramitación de la documentación de prácticas a la empresa de destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Learning Agreement for Traineeships 	Junio/octubre (anual en el caso de estudios continuado en el caso de las prácticas)	Centro y rectorado URL
Envío al Rectorado del listado del estudiantado seleccionado, mediante aplicativo informático, e incluyendo los <i>Learning Agreements for Studies</i> (a través de EWP) y <i>for Traineeships</i> convenientemente firmados por todas las partes.	Junio/noviembre (anual en el caso de estudios, continuado en el caso de las prácticas)	Centro

Acciones	Período de ejecución	Unidad de ejecución
<p>Preparación y entrega de la documentación administrativa al estudiantado del primer/segundo semestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja informativa. • Convenio de subvención entre estudiante y universidad Condiciones Generales (Anexo II). • Carta de Estudiante ERASMUS+ (Anexo III). • Certificado de incorporación en destino (Anexo IV) • Impreso de certificado de estancia a llenar por la universidad / empresa de destino (Anexo V). • Comprobación contratación seguro complementario. • Gestión de la prueba de nivel OLS. 	Julio y diciembre (ANUAL)	Rectorado URL
Notificación al Rectorado de cualquier incidencia, baja o alta del alumnado del primer semestre.	Octubre (ANUAL)	Centro y Rectorado URL
Seguimiento y asesoramiento del estudiantado durante su estancia.	Durante la estancia	Tutor o Tutora y Centro
Preparación del <i>Transcript of records</i> (expediente académico antes de efectuar la movilidad) del alumnado del segundo semestre.	Noviembre/diciembre (ANUAL)	Centro
Recepción al vicerrectorado de los certificados de incorporación en destino de los estudiantes del primer semestre	Agosto-octubre	Rectorado URL
Primer pago de la beca ERASMUS+ al estudiantado del primer semestre.	Agosto-octubre	Rectorado URL
Notificación al SEPIE de la movilidad real de estudiantes del curso (anual).	Marzo (ANUAL)	Rectorado URL
Recepción al vicerrectorado de los certificados de incorporación en destino de los estudiantes del segundo semestre	Enero-febrero	Rectorado URL

Acciones	Período de ejecución	Unidad de ejecución
Primer pago de la beca para estudiantes del segundo semestre.	Enero (ANUAL)	Rectorado URL
Recepción del <i>Transcript of records</i> emitido por la Universidad de destino después de efectuar la movilidad y envío a la universidad de origen del estudiantado.	Febrero/marzo y julio/agosto (ANUAL)	Centro
Recogida de los documentos administrativos relativos a estudiantes del primer y segundo semestre: <ul style="list-style-type: none"> • Informe final en línea (EU Survey) • Impreso de certificado de estancia rellenado por la universidad / empresa de destino (Anexo V) 	Enero/febrero y julio/agosto (ANUAL)	Rectorado URL
Notificación al Rectorado de cualquier incidencia, baja o alta de estudiantes del segundo semestre que no se haya comunicado con anterioridad.	Febrero (ANUAL)	Centro y Rectorado URL
Segundo pago de la beca a todo el estudiantado ERASMUS+ según documento justificativo de la estancia y una vez rellenado el informe final en línea.	MENSUAL	Rectorado URL
Envío del informe final del curso al SEPIE	Octubre Al finalizar el proyecto	Rectorado URL

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 propietaria del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1). El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes y la Comisión de Relaciones Internacionales revisará el funcionamiento de este programa de movilidad, evaluando cómo se ha desarrollado y si han existido incidencias.

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

La Universitat Ramon Llull pone a disposición de toda la comunidad universitaria toda la información referente a los diferentes programas de becas que se ofrecen en el apartado destinado a las Relaciones Internacionales del espacio Web de la URL¹. En este apartado se detallan los pasos a seguir por las personas interesadas en formar parte de los diferentes programas de movilidad. Asimismo, se pone a su disposición todas las solicitudes y formularios correspondientes para facilitar al máximo la realización de los trámites de cada programa.

De igual forma, toda la secuencia de acciones establecidas, así como las mejoras o cambios en este proceso serán difundidos a los grupos de interés implicados mediante la continua comunicación y las reuniones periódicas con las personas responsables de la movilidad en los centros.

¹ <https://www.url.edu/es/internacional/becas-movilidad-estudiantes/erasmus-estudio>

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

- Convocatoria de Propuestas Erasmus+
- Guía del Programa Erasmus+

7.1 Documentos y evidencias resultantes

- Acuerdos interinstitucionales
- Formulario de solicitud de movilidad al SEPIE
- Convocatoria (Rectorado y centros)
- Listado de estudiantado seleccionado
- Documentación académica y administrativa de participantes:
 - Convenio de subvención
 - Learning agreement (centro y Rectorado)
 - Certificado de incorporación en destino
 - Certificado de estancia
 - *Transcript of records* (centro)
 - Solicitud (en el caso de Erasmus+ prácticas)
- Órdenes de pago de las becas
- Informe intermedio
- Informe final
- Informe global de cada participante sobre su experiencia de movilidad



PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CONVOCATORIA ESPECÍFICA DE MOVILIDAD SICUE

MSGIQ-URL-FT-D3/03-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D3/03 v5	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D3/03-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D3/03-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	No	Revisión periódica
D3/03-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

El Sistema de intercambio entre Centros Universitarios Españoles (SICUE) ofrece al alumnado de las universidades españolas la posibilidad de realizar una parte de sus estudios en otra universidad, con la garantía de reconocimiento académico y de aprovechamiento, así como de adecuación a su perfil curricular. A tal efecto, se establecerán convenios bilaterales entre las diferentes Universidades para determinar los centros, titulaciones, plazas y duración del intercambio. Este proceso contempla la forma en que se coordina desde los servicios centrales de la URL los trámites que requiere el estudio y adjudicación de las plazas contempladas en los Acuerdos Bilaterales suscritos entre la URL y otras Universidades y la gestión y revisión del programa de movilidad del estudiantado enviado desde la URL a otras universidades españolas a través del programa SICUE. La gestión del alumnado recibido en la URL se realiza desde el centro receptor. Este proceso se inicia con la publicación de la convocatoria anual, por parte de la CRUE, y acaba con la recepción de las calificaciones del estudiantado enviado en el programa de movilidad, por parte del centro.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

Las personas destinatarias principales del proceso de presentación de solicitudes, su correspondiente estudio y final adjudicación de plazas de movilidad, son el alumnado propio de la URL que pueda realizar parte de sus estudios en otra universidad española. También lo son los coordinadores y coordinadoras del programa SICUE de la URL y los centros de otras Universidades de destino.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Vicerrector o Vicerrectora de Relaciones Internacionales URL y Estudiantes de la URL

Propiedad del proceso

Gestionar y revisar de forma transversal a toda la Universidad del programa de movilidad SICUE

Coordinadores y Coordinadoras de los Centros

Gestionar y revisar de manera específica el programa de movilidad SICUE

4. Descripción del proceso

- 1** Antes del inicio de la convocatoria, los centros establecen, si procede, nuevos acuerdos con otras Universidades y se actualizan, si hay necesidad de algún ajuste, los acuerdos bilaterales ya existentes.
- 2** El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes solicita a los centros la oferta de plazas existente y les hace llegar la información del programa enviada por la CRUE, la cual incluye el procedimiento y la normativa. Cada centro envía al Rectorado la oferta de plazas y el Rectorado la reenvía a la CRUE.
- 3** Presentación de solicitudes: El alumnado, dentro del plazo establecido en la convocatoria, puede presentar su solicitud en su centro. Los modelos son facilitados por el Vicerrectorado.
- 4** Los centros envían la solicitud del alumnado, con su correspondiente documentación, al Vicerrectorado.
- 5** El Vicerrectorado valida las solicitudes comprobando los requisitos establecidos en la convocatoria y procede a adjudicar a cada solicitante la plaza correspondiente, teniendo en cuenta la calificación obtenida, así como el número de plazas existentes en cada universidad. Asimismo, se procede a denegar la solicitud en aquellos casos que no se cumplen los requisitos establecidos por la convocatoria.
- 6** El vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes publica la resolución de concesión.
- 7** El centro envía el modelo de impreso “B”, previamente firmado por el rector y el vicerrector, a cada una de las universidades en las cuales se ha adjudicado una plaza de movilidad SICUE a algún alumno o alumna de la URL, en el cual figuran los datos académicos del alumnado que van a recibir. A su vez, la URL recibe de otras universidades el mismo impreso con los datos del estudiantado cuyo destino es la URL.
- 8** Tramitación del acuerdo Académico (impreso C): Concedido el intercambio SICUE, se deberá llenar el acuerdo académico que será firmado por la persona coordinadora y el Decano o Decana/Director o Directora del centro de origen. Una vez se haya incorporado el estudiantado en la Universidad de destino, será firmado el acuerdo por la persona coordinadora y el Decano o Decana/Director o Directora del centro (de destino).
- 9** Envío y recepción de calificaciones por parte de las universidades: Cada centro genera el certificado académico correspondiente al alumnado participante en el programa de movilidad para remitir a la Universidad de origen. De igual manera estos centros recibirán los correspondientes certificados del alumnado de nuestra Universidad que ha disfrutado de la movilidad en otras universidades, con el objeto de ser incluidos en su expediente académico.

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 propietaria del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1). La Comisión de Relaciones Internacionales revisará el funcionamiento de este programa de movilidad, evaluando cómo se ha desarrollado y si han existido incidencias. Las propuestas de mejora se comunicarán a la CRUE.

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

La Universitat Ramon Llull pone a disposición de toda la comunidad universitaria (en el apartado destinado a las Relaciones Internacionales del espacio Web de la URL¹) toda la información referente a los diferentes programas de movilidad que se ofrecen. En este apartado se detallan los pasos a seguir por las personas interesadas en participar en los diferentes programas. De igual forma, toda la secuencia de acciones establecidas, así como las mejoras o cambios en este proceso serán difundidos a los grupos de interés implicados mediante la continua comunicación y las reuniones periódicas con las personas responsables de la movilidad en los centros.

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

- Normativa oficial del Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles (SICUE)

7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Envío de la normativa a los centros y la solicitud de la oferta de plazas
- Listado de oferta de plazas de la URL
- Envío del listado de plazas a la CRUE
- Solicitud del alumnado
- Resolución / otorgación de plazas
- Impreso B (rectorado/centro)
- Acuerdo académico (centro)
- Reconocimiento de estudios (centro)

¹ <https://www.url.edu/es/internacional>



PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE RECOGIDA DE ALEGACIONES, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D3/04 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			
D3/04-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D3/04-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Documentación de referencia Matices en la redacción	Actualización de la nueva legislación de universidades Revisión periódica del proceso
D3/04-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Entre los procedimientos que permiten al Centro comprobar el estado de las acciones que emprende para favorecer el aprendizaje del estudiantado se encuentra el proceso de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias que presentan diferentes agentes de la comunidad universitaria. Estos recursos ayudan a revisar y mejorar muchos de los procedimientos llevados a cabo por los diferentes Centros y por la Universidad repercutiendo de forma directa a la mejora de la calidad global de la URL.

El sistema de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias está presente en los diferentes centros y también en la sede central de la URL. En primer término, estas reclamaciones/sugerencias se resuelven en su mayoría a nivel del Centro correspondiente. La URL es la encargada de gestionar y tramitar estas reclamaciones/sugerencias, en el caso de que estas trasciendan las competencias del Centro en este ámbito o en el caso de que las reclamaciones/sugerencias vayan explícitamente dirigidas a la Sindicatura de Greuges de la URL. Este proceso regula la manera en que se recogen y tramanit las reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias en cuanto al funcionamiento de los centros, titulaciones y servicios administrativos de la Universidad y que van dirigidas a la Sindicatura de Greuges de la URL.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

La legitimación activa para dirigirse a la Sindicatura de Greuges y pedir su actuación corresponde a toda persona de la comunidad universitaria que tenga interés legítimo por hacerlo.

El proceso que se detalla en el presente documento se aplica a la gestión de todas las reclamaciones o sugerencias presentadas en la Universidad por el grupo de interés más arriba mencionado sobre cualquier actividad realizada, sin perjuicio de que el Síndic o Síndica de Greuges pueda actuar de oficio, de acuerdo con el Artículo 2 del Reglamento de la Sindicatura de Greuges de la URL.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Síndic o Síndica de Greuges	Propiedad del proceso Recoger información y valorar la viabilidad de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias y responsable de su resolución. Informar anualmente a la Junta de Gobierno URL y al Consejo Ejecutivo de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias registradas.
Responsables de Centro	Gestionar las reclamaciones o sugerencias propias del Centro. Llevar a cabo la resolución acordada. Dar a conocer a la comunidad universitaria el canal de atención de incidencias propio del centro y general de la Universidad.
Junta de Gobierno URL	Recibir anualmente, por parte de la sindicatura de greuges, las alegaciones, informe de las reclamaciones y sugerencias recogidas.
Consejo Ejecutivo	Recibir anualmente, a petición suya, por parte de la sindicatura de greuges, de las alegaciones, informe de las reclamaciones y sugerencias recogidas.

4. Descripción del proceso

El órgano responsable del servicio a nivel de toda la Universidad es la Sindicatura de Greuges. Es el encargado de velar por los derechos y las libertades del estudiantado, el PDI y el personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios en el marco de las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universitat Ramon Llull.

La persona responsable del servicio será la encargada de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se inicien.

4.1 Proceso de evaluación

El inicio del proceso de gestión de todas las reclamaciones o sugerencias presentadas por el estudiantado de la URL quedará, en primera instancia, a nivel de cada Centro. En el caso de que la queja u observación traspase los servicios propios de cada Centro y se dirija formalmente, y según las directrices que se exponen en el Reglamento de la Sindicatura de Greuges, se iniciará el proceso de gestión desde los servicios centrales de la URL.

4.1.1 Presentación de la reclamación o sugerencia

1. La reclamación/sugerencia podrá ser formulada por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas.
 2. Se presentará siempre por escrito o electrónicamente y no podrá ser anónima. Las quejas y observaciones serán formuladas por la persona interesada en un escrito fundamentado, que deberá aportar la documentación necesaria:
 - Mediante el formulario electrónico (procedimiento preferible) dirigido a la Sindicatura de Greuges (Web de la URL: <https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges/presentacio-de-queixes>)
 - Mediante el correo electrónico de la sindicatura, disponible en la página principal del web de la URL (<https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges>)
 - Mediante carta dirigida a la Sindicatura de Greuges de la URL, que se puede entregar en el edificio del Rectorado o se puede hacer llegar vía servicio postal.
- En cualquier caso, la solicitud deberá contener necesariamente los siguientes datos:
- Datos de la persona remitente: Apellidos y nombre, correo electrónico i teléfono de contacto
 - Relación del demandante o la demandante con la URL
 - Motivo de la solicitud

Entre la producción del hecho objeto de la queja u observación y su formulación a la Sindicatura de Greuges no podrán haber transcurrido más de tres meses.

4.1.2 Tramitación de la reclamación o sugerencia

1. *Registro y archivo de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias dirigidas a la URL*
La Sindicatura de Greuges recibe directamente, sin ningún tipo de intermediación, las alegaciones, reclamaciones y sugerencias que llegan a la sede de la URL y procede a su registro (asignación de código).
2. *Resolución de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias dirigidas a la URL*
Una vez la Sindicatura de Greuges ha registrado la reclamación, inicia el proceso de elaboración de la propuesta de resolución.

La Sindicatura de Greuges:

1. Registrará y acusará recibo de todas las quejas y observaciones que se le formulen.
2. Decidirá si tramita o rechaza las quejas u observaciones recibidas y, en este segundo caso, tendrá que comunicarlo a la persona interesada con un escrito motivado.
3. Tendrá que rechazar las quejas u observaciones anónimas, las formuladas con mala fe, con fundamentación insuficiente o inexistencia de pretensión concreta y todas aquellas que causen un perjuicio al derecho legítimo de una tercera persona.

Posterior a una valoración inicial de la sugerencia/reclamación, la Sindicatura de Greuges se reúne, si procede, con las diferentes partes implicadas (estudiantado, profesorado, ...), para poder obtener toda la información necesaria para resolver el conflicto.

Una vez admitida la queja o iniciado el expediente de oficio, la Sindicatura de Greuges adoptará las medidas de investigación que considere necesarias, podrá requerir a la persona afectada por la queja que haga las alegaciones pertinentes, aporte nueva documentación o comparezca a informar y, en su caso, podrá comunicarlo y pedir información al centro, departamento, sección o dependencia afectados.

Seguidamente y después de un análisis y valoración de la información recogida, la Sindicatura de Greuges emite una respuesta a la reclamación que hará llegar a la persona que presenta la queja. A la institución implicada le comunicará que ha cerrado el caso y le enviará la información que considere relevante para ella.

La Sindicatura de Greuges tendrá que resolver el caso en un plazo máximo de tres meses.

4.2 Memoria anual sobre las reclamaciones/sugerencias recibidas

La Sindicatura de Greuges realiza una memoria cada curso académico sobre el funcionamiento de la Universidad en su ámbito de competencia, que se presenta al Consejo Ejecutivo y a la Junta de Gobierno URL en una de las reuniones que se celebran durante el primer trimestre del curso académico siguiente. Este informe contiene una presentación de las actividades de la sindicatura a lo largo del curso académico, la relación de las reclamaciones/sugerencias presentadas durante el periodo objeto de análisis y, finalmente, unas consideraciones finales.

5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

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

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 5 de 7
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

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

Una vez finalizado el proceso de análisis de la reclamación, se hará llegar la resolución a las partes implicadas en el asunto objeto de atención.

Siempre y cuando sea necesario, y en el caso de que alguno de los Centros sea el destinatario de la reclamación/sugerencia, la Sindicatura de Greuges hará llegar un comunicado al Centro de donde proviene el agente demandante con la resolución acordada.

Responsable	Actividad	Perodicidad	Documentos resultantes
Sindicatura de Greuges (Síndic o Síndica)	Conjunto de Decisiones y Resoluciones de las sugerencias/reclamaciones dirigidas a la URL	ANUAL	Informe final

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

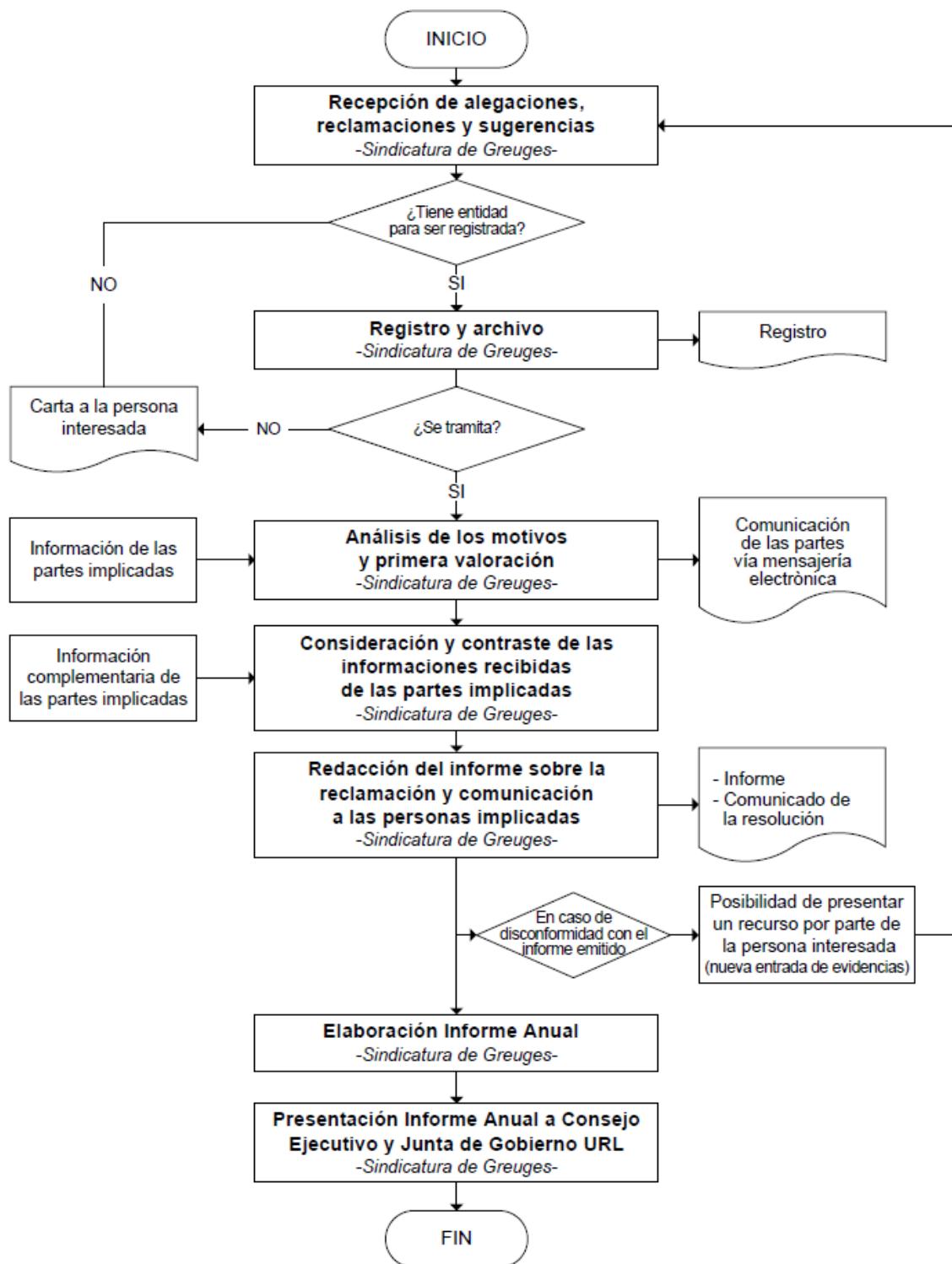
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la URL.
 - (<https://www.url.edu/ca/la-url/la-universitat/estatuts>).
- Reglamento del Síndic o Síndica de Greuges.
 - (<https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges/reglament>).

7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Informe Anual.
- Registro de todas las reclamaciones o sugerencias presentadas.

8. Flujograma

Proceso de recogida de alegaciones, sugerencias y reclamaciones de la URL



Directriz 4. **Calidad del personal docente y de apoyo**

- **MSGIQ-URL-FT-D4/01-A1**
Proceso de coordinación de la garantía y mejora de calidad docente del personal académico en el marco global de la URL
- **MSGIQ-URL-FT-D4/02-A1**
Proceso de acceso a las categorías de profesorado catedrático y profesorado titular



PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE COORDINACIÓN DE LA GARANTÍA Y MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE DEL PERSONAL ACADÉMICO EN EL MARCO GLOBAL DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D4/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D4/01 V5	UQIAD 18/07/2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D4/01-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	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
D4/01-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Actualización documentos de referencia	Ampliación documentación programa DOCENTIA Revisión periódica del proceso
D4/01-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull coordina la evaluación de la actividad docente del profesorado (y del personal de apoyo que cumpla los requisitos de participación del Programa Docentia) de los centros de la Universitat Ramon Llull.

Este proceso también regula la manera en que la Universitat Ramon Llull coordinará el seguimiento, revisión y mejora del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado (y del personal de apoyo que cumpla los requisitos de participación del Programa Docentia) de los centros de la Universidad.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

El proceso de evaluación va dirigido a la totalidad del personal docente de los diferentes centros de la URL que cumplan los criterios establecidos en el Manual de evaluación de la actividad docente de la URL (certificado por AQU Catalunya en el marco del Programa DOCENTIA). Estos criterios son:

- Que los profesores y las profesoras cuenten con una experiencia docente mínima de 2 años en la Universitat Ramon Llull.
- Que el encargo docente de los profesores y las profesoras esté por encima del umbral de los 12 créditos anuales.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Vicerrector o Vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica	Propiedad del proceso Gestionar de forma transversal la evaluación de la actividad docente del profesorado de la URL.
Órgano específico de centro para la evaluación de la Docencia (OEC-d)	Gestionar el proceso de evaluación de la actividad docente dentro del centro y elaborar el Informe Global de Evaluación de la Docencia de centro. Informar a los implicados en el proceso de evaluación del centro, de las acciones a realizar y de los resultados del proceso de evaluación. Proponer mejoras al Manual y seguimiento.
Responsables del área Académica de cada centro y/o departamento	Cumplimentar los informes de evaluación de la actividad docente.
Profesores y Profesoras de la URL	Cumplimentar los autoinformes de evaluación de la actividad docente.
Estudiantes de la URL	Cumplimentar las encuestas de valoración.
Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica (VOQA)	Hacer pública la convocatoria anual (inicio) del proceso de evaluación de la actividad docente. Difundir los resultados obtenidos del proceso de evaluación.

Comisión de Calidad de la URL	Revisar el Informe Global de evaluación de la Docencia de la URL. Revisar el Manual DOCENTIA y propuesta de Plan de mejora del Manual junto con las personas responsables del centro.
Responsables del centro	Revisar el proceso de evaluación. Poner en marcha y hacer seguimiento directo de las acciones de mejora de la actividad docente del profesorado del centro resultantes del proceso de evaluación. Proponer mejoras al Manual.
UQIAD-URL	Elaborar y revisar el Manual de evaluación de la actividad docente en el marco del programa DOCENTIA. Hacer público el inicio del proceso de evaluación de la actividad docente de forma anual y elaborar el informe anual.
Junta de centro (u órgano homólogo a cada centro)	Aprobar el Plan de mejora del Manual.
Junta Gobierno URL	Aprobar el Informe Global anual de evaluación de la Docencia de la URL. Poner en marcha las propuestas de mejora surgidas en el proceso de evaluación, así como del plan de difusión de la información resultante más adecuada.

4. Descripción del proceso

4.1 Proceso de evaluación

4.1.1 Convocatoria

De forma anual el Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica (VOQA) hace público el inicio del proceso de evaluación de la actividad docente mediante las herramientas de difusión pertinentes (espacio Web, intranet...), explicitando los plazos para presentar las solicitudes y la documentación correspondiente.

El centro hará llegar al VOQA una ficha de participación en la convocatoria de Evaluación de la Docencia, detallando el volumen de profesorado a evaluar y el nivel de implicación a través de la aplicación web de Protocols de Gestió Acadèmica. En caso de no participar, el centro comunicará la decisión al VOQA por correo electrónico.

Los servicios de administración de cada centro facilitarán, a los profesores y las profesoras que cumplan los requisitos, el documento de solicitud de la evaluación docente que se tendrá que devolver al servicio administrativo de su centro.

4.1.2 Recepción de solicitudes

Una vez se tengan las solicitudes, el servicio de administración del centro entregará a los profesores y las profesoras el autoinforme que deben completar para la realización de la evaluación de la propia actividad docente. De la misma manera, se facilitará a las personas responsables del área académica y a los órganos específicos de centro (OEC-d) los respectivos informes a llenar.

4.1.3 Recopilación de información

Los profesores y las profesoras y las personas responsables del área académica entregarán al OEC-d encargado de la evaluación de la docencia los autoinformes e informes de evaluación de la actividad docente cumplimentados. El profesorado evaluado proporcionará también al OEC-d información adicional generada durante el trienio evaluado (datos de referencia, entre otros).

El OEC-d añadirá a esta información los resultados de las encuestas del estudiantado correspondiente a cada profesor y profesora.

4.1.4 Inicio del proceso de evaluación

Toda la información estará a disposición del OEC-d en forma de dosieres personalizados para cada docente participante.

En la reunión anual (en la que se valora el profesorado del centro que cumpla el trienio docente), el OEC-d otorgará una valoración provisional a cada uno de los dosieres presentados mediante el Informe Global de Evaluación docente del profesor o la profesora.

4.1.5 Comunicación de los resultados

El OEC-d resuelve y comunica los resultados de su valoración provisional al profesorado evaluado a través del Informe Global de Evaluación docente.

4.1.6 Periodo de Sugerencias y Reclamaciones del profesorado

A partir de este momento los profesores y las profesoras podrán presentar las reclamaciones/alegaciones pertinentes para la revisión de su evaluación al OEC-d, dentro del plazo que se especificará al inicio del proceso de evaluación.

4.1.7 Evaluación final y difusión de la información

Una vez resueltas las reclamaciones de los profesores y las profesoras evaluados y hecha la revisión de su Informe Global de Evaluación docente (dirigida individualmente a cada reclamante) por parte del OEC-d, este realizará la Valoración final de cada docente, tal como se especifica en el manual DOCENTIA, y elaborará un *Informe Global de Evaluación de la Docencia de CENTRO dirigido a la UQIAD-URL* que hará llegar a través de la aplicación web de Protocols de Gestió Acadèmica. A su vez, la UQIAD-URL elaborará su valoración Global de la docencia a nivel de toda la Universidad (*Informe Global de evaluación de la Docencia de la URL*) y elaborará un breve informe con los resultados de los centros en relación a la Universidad y a los cuales se les hará llegar a través de correo electrónico y de la misma aplicación web. Seguidamente, esta valoración global de la docencia pasa a disposición de la Comisión de Calidad de la URL para ser presentada finalmente a la Junta de Gobierno de la URL para su aprobación. La Junta de Gobierno, siempre y cuando lo considere oportuno, propiciará la puesta en marcha de las propuestas de mejora surgidas en el proceso de evaluación, así como del plan de difusión de la información resultante más adecuado.

Una vez revisado por todos los órganos pertinentes se procederá a su difusión. La puesta en marcha y el seguimiento directo posterior de las acciones llevadas a cabo en cuanto a la formación, reconocimiento y promoción del personal docente del centro, estará bajo la responsabilidad de los directores y las directoras de los departamentos y de los decanos y las decanas de los centros y facultades.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D4/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 4 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

5.1 Elaboración del informe anual de análisis del proceso

Anualmente, al final de cada convocatoria de evaluación, las personas responsables del OEC-d de cada centro y la UQIAD-URL realizan una revisión y valoración del proceso, que queda integrada en el Informe Global de Evaluación de la Docencia de CENTRO. De esta revisión, la UQIAD-URL realizará un Informe de análisis anual, integrado, a su vez, en el Informe Global de Evaluación de la Docencia de la URL.

5.2 Revisión de los informes de evaluación

Los informes de evaluación, así como las encuestas de metaevaluación del Programa DOCENTIA, serán analizados por la UQIAD-URL y, en el caso de que se detecten propuestas de mejora relevantes que conduzcan a la modificación del manual, también por la Comisión de Calidad de la URL.

5.3 Plan de mejora del proceso de evaluación de la actividad docente

En el caso de que se detecten propuestas de mejora relevantes, la UQIAD-URL, juntamente con la Comisión de Calidad, elaborará un Plan de mejora del Manual que tendrá que contemplar:

- Acciones a emprender para mejorar el Manual de evaluación
- Responsables de las acciones de mejora
- Conjunto de Indicadores para el seguimiento de las actuaciones

Este Plan de Mejora será analizado y revisado conjuntamente con los centros implicados en el proceso de evaluación, y se enviará al órgano responsable de centro para su aprobación.

5.4 Revisión y ejecución del Plan de mejora

Una vez aprobado por el órgano correspondiente de centro, se hará llegar a la UQIAD-URL un Certificado firmado por la persona responsable del centro que avale la aprobación del Plan de mejora del Manual DOCENTIA por parte del órgano responsable de centro [E1.proc D4/01]. Posteriormente la Junta de Gobierno revisará el Plan de mejora y su adecuación a las líneas estratégicas globales de la Universidad y aprobará el documento, realizando las recomendaciones que crea oportunas.

Se informará al centro de las mejoras acordadas y la UQIAD-URL hará un seguimiento periódico de la implantación de dichas mejoras por parte del centro mediante una serie de reuniones periódicas con las personas implicadas en la implantación de las acciones de mejora.

6. Difusión y rendición de cuentas

Previamente a la implementación del sistema de evaluación de la actividad docente especificado en el Manual de evaluación de la actividad docente se procedió a la realización de una serie de Jornadas informativas sobre el proceso de implementación en los diferentes centros participantes durante el periodo de experimentación del Manual determinado por AQU.

6.1 Difusión del proceso de evaluación

De forma anual, el VOQA pone en aviso, a las personas responsables del proceso dentro de los centros, del inicio del proceso de evaluación de la actividad docente mediante las herramientas de difusión pertinentes (espacio Web, intranet, reuniones con responsables, ...) explicitando los plazos de presentación de las solicitudes y la documentación correspondiente.

6.1.1 Difusión del resultado del proceso de evaluación y rendición de cuentas a las partes implicadas

Para garantizar una correcta utilización y difusión de los resultados de la evaluación se realizarán 3 tipos de acciones que implican diferentes niveles de divulgación:

- A. El *Informe Global de Evaluación del profesorado*, elaborado por el OEC-d, se hará llegar:
 - A cada profesor y profesora que haya tomado parte en el proceso de evaluación.
 - A las personas responsables del área académica de cada centro.
- B. El *Informe Global de Evaluación de la Docencia de CENTRO*, elaborado por el OEC-d, donde se podrán ver los resultados generales y desglosados por dimensiones de evaluación del centro y que se hará llegar a la UQIAD-URL.
- C. El *Informe Global de Evaluación de la Docencia de la URL*, elaborado desde la UQIAD-URL, en el cual se informa de la docencia desarrollada en la URL en el periodo de evaluación establecido, y que se hará llegar a la Comisión de Calidad y a la Junta de Gobierno. Una vez aprobado se elaborará un breve informe resumen que quedará a disposición de la comunidad universitaria. Paralelamente, también se elaborará un breve informe con los resultados de los centros en relación con la Universidad que se hará llegar a los respectivos centros.

La difusión de los resultados finales de la evaluación se realizará siempre desde una perspectiva de servicio a la mejora de la calidad docente.

6.1.2 Difusión del resultado del seguimiento, revisión y mejora del proceso de evaluación y rendición de cuentas a las partes implicadas

Si se requieren mejoras en el manual, éstas se darán a conocer a las partes implicadas en el proceso, una vez aprobadas por la Junta de centro y la Junta de Gobierno de la URL, mediante las múltiples vías existentes de comunicación bidireccional entre la URL y el centro (convocatoria de reuniones periódicas con los diferentes Órganos de gestión de la calidad en los cuales se encuentran representados los diferentes centros integrantes de la URL, difusión vía correo electrónico, difusión a través de la Intranet específica de la Unidad de Calidad).

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

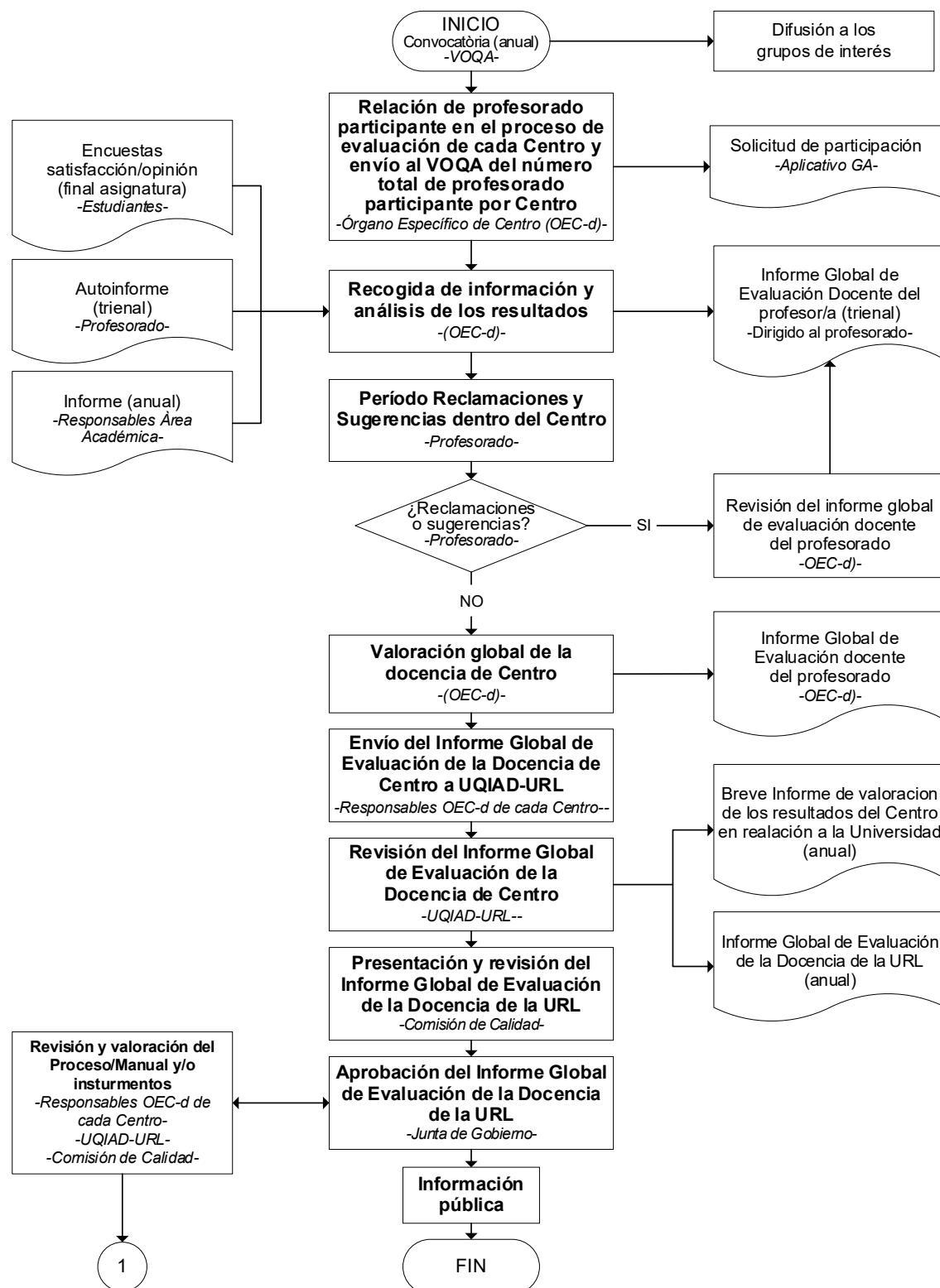
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU).
- Estatutos de la URL.
- Política de Calidad de la URL.
- Plan Estratégico de cada centro
- Manual de evaluación de la actividad docente del profesorado de la URL
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA.).
- Programa de apoyo para la evaluación de la calidad de la Actividad Docente del profesorado universitario (ANECA. Mayo, 2021)

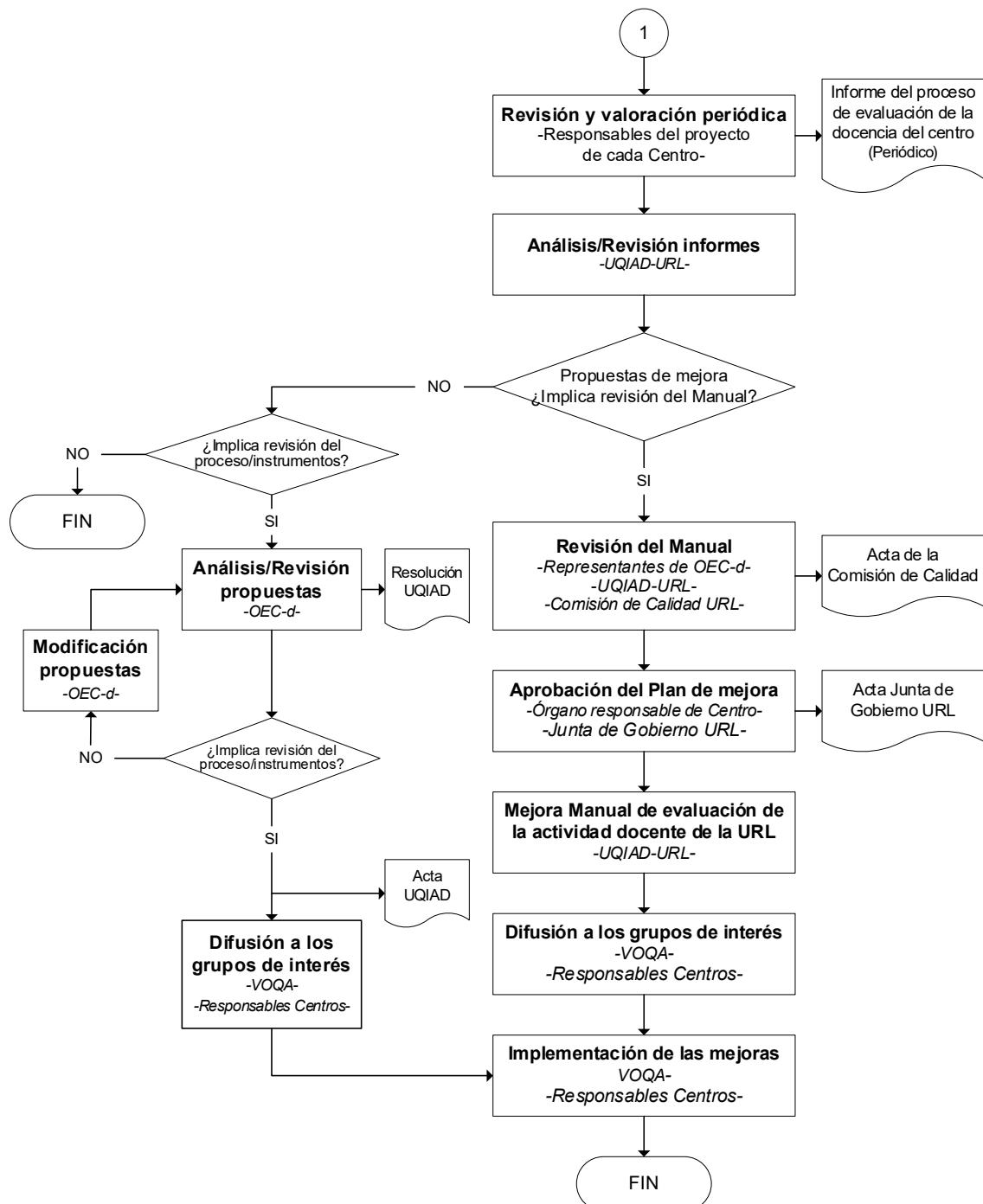
7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Calendario de evaluación de la actividad docente (Programa DOCENTIA)
- Ficha de participación/no participación en la Evaluación de la Docencia y nivel de implicación (anual) [DC1.proc D4/01]
- Modelo de encuesta de satisfacción del estudiantado ([Manual DOCENTIA](#))
- Modelo de informe de responsables académicos ([Manual DOCENTIA](#))
- Modelo de autoinforme del profesorado ([Manual DOCENTIA](#))
- Modelo de documentación a cumplimentar por el Órgano específico de centro – OEC-d ([Manual DOCENTIA](#))
- Modelo de informe UQIAD-URL ([Manual DOCENTIA](#))
- Informe Junta de Gobierno ([Manual DOCENTIA](#))
- Informe Global de Evaluación de la Docencia del centro (anual) [DC2.proc D4/01]
- Plan de mejora del proceso de evaluación de la actividad docente
- Actas de reunión

8. Flujo de datos

Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad docente del personal académico en el marco global de la URL







UNIVERSITAT
RAMON
LLULL

PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE ACCESO A LAS CATEGORÍAS DE PROFESORADO CATEDRÁTICO Y PROFESORADO TITULAR

MSGIQ-URL-FT-D4/02-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D4/02-A1 V1	UQIAD 24.04.2021	Proceso de nueva creación	Detección de la necesidad de desplegar un proceso transversal de solicitud de acceso a las categorías de catedrático y catedrática y de profesor y profesora titular
D4/02-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Matizaciones en el redactado	Seguimiento periódico
D4/02-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull gestiona el acceso del profesorado de sus centros propios a las categorías académicas de profesorado catedrático y de profesorado titular de la URL.

2. Grupos de interés a quien va dirigido

El proceso va dirigido al personal docente de los centros de la URL que cumpla con los criterios establecidos en las *Normes d'Organització i Funcionament de la URL* (NOiF)¹ y en el *Reglament per a l'accés a les categories de professorat de la URL*².

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Secretario o Secretaria General	Propiedad del proceso Gestionar el proceso y la documentación necesaria para la tramitación de las solicitudes de acceso a la categoría de profesorado titular y catedrático.
Decano o Decana / Director o Directora de Centro	Pedir al rector o rectora, mediante carta, el inicio del proceso de habilitación al acceso a la categoría de profesorado titular o catedrático de una persona miembro del cuerpo docente de su centro o facultad. Proponer al rector o rectora la composición del tribunal para la habilitación del profesor o profesora, para su consideración.
Decanato de Centro	Recopilar y enviar al Rectorado la documentación del profesorado requerida en el proceso.
Junta de Gobierno	Aprobar el inicio del proceso de habilitación de las personas propuestas para el acceso a la categoría de profesorado propuesta.
Rector o Rectora	Incorporar en el orden del día de una Junta de Gobierno la propuesta de inicio de proceso de habilitación de categoría académica del profesorado presentado por el centro. Nombrar el tribunal para la habilitación de la categoría. Emitir la resolución rectoral con el nombramiento de categoría.
Profesorado	Aceptar el nombramiento de forma presencial en el Rectorado.

¹ <https://www.url.edu/es/la-url/la-universidad/estatutos>

² <https://www.url.edu/ca/compromis-social/portal-de-la-transparencia/informacio-juridica/marc-legislatiu-i-normativa-propria/reglaments-i-plans-dactuacio>

4. Descripción del proceso

De acuerdo con lo que se establece en el Reglamento para el acceso a las categorías del profesorado de la URL, a iniciativa del decano o decana / director o directora de cada centro y de acuerdo con los requisitos establecidos en dicho reglamento, se inicia el proceso para acceder a la categoría de catedrático o catedrática o titular de la URL, proponiendo directamente el centro el sistema a seguir: promoción, concurso abierto o restringido.

Superadas las fases previas de selección establecidas en y por el centro, este remite al Rectorado la propuesta con la documentación pertinente dirigida al rector o rectora. El decano o decana / director o directora del centro presenta la propuesta a la Junta de Gobierno y esta aprueba el inicio del proceso. En un plazo máximo de 30 días hábiles se ordena el inicio del proceso correspondiente a la Universidad.

A continuación, el centro propondrá un tribunal al rector o rectora para que lo nombre en un plazo estimado de 30 días hábiles. Secretaría General comprueba la composición del tribunal de acuerdo con los requisitos y la presentación de la memoria docente y de investigación del profesorado. Cumplidos los requisitos, el rector o rectora nombra el tribunal.

Una vez constituido el tribunal, se realizan las pruebas y se elabora un acta con su valoración que se enviará al rector o rectora para que emita el nombramiento.

El rector o rectora dispone de 15 días hábiles para proceder a extender el nombramiento, cuya validez estará sujeta a la aceptación, por parte del profesorado, de la categoría reconocida. Para ello, este debe personarse en el rectorado con el fin de formalizar la aceptación de la categoría. Realizado este último trámite, finalmente, el rector o rectora extiende una resolución rectoral con el nombramiento y otorga la *venia docendi*.

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 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

Una vez finalizado el proceso y resuelta la habilitación de acceso a la categoría de profesorado titular o catedrático, desde Secretaría General se enviará a los grupos de interés (profesorado, decanato, presidencia del tribunal), mediante correo ordinario, la notificación de la resolución del rector o rectora con relación a la categoría propuesta.

7. Documentación del proceso

7.2 Documentos de referencia

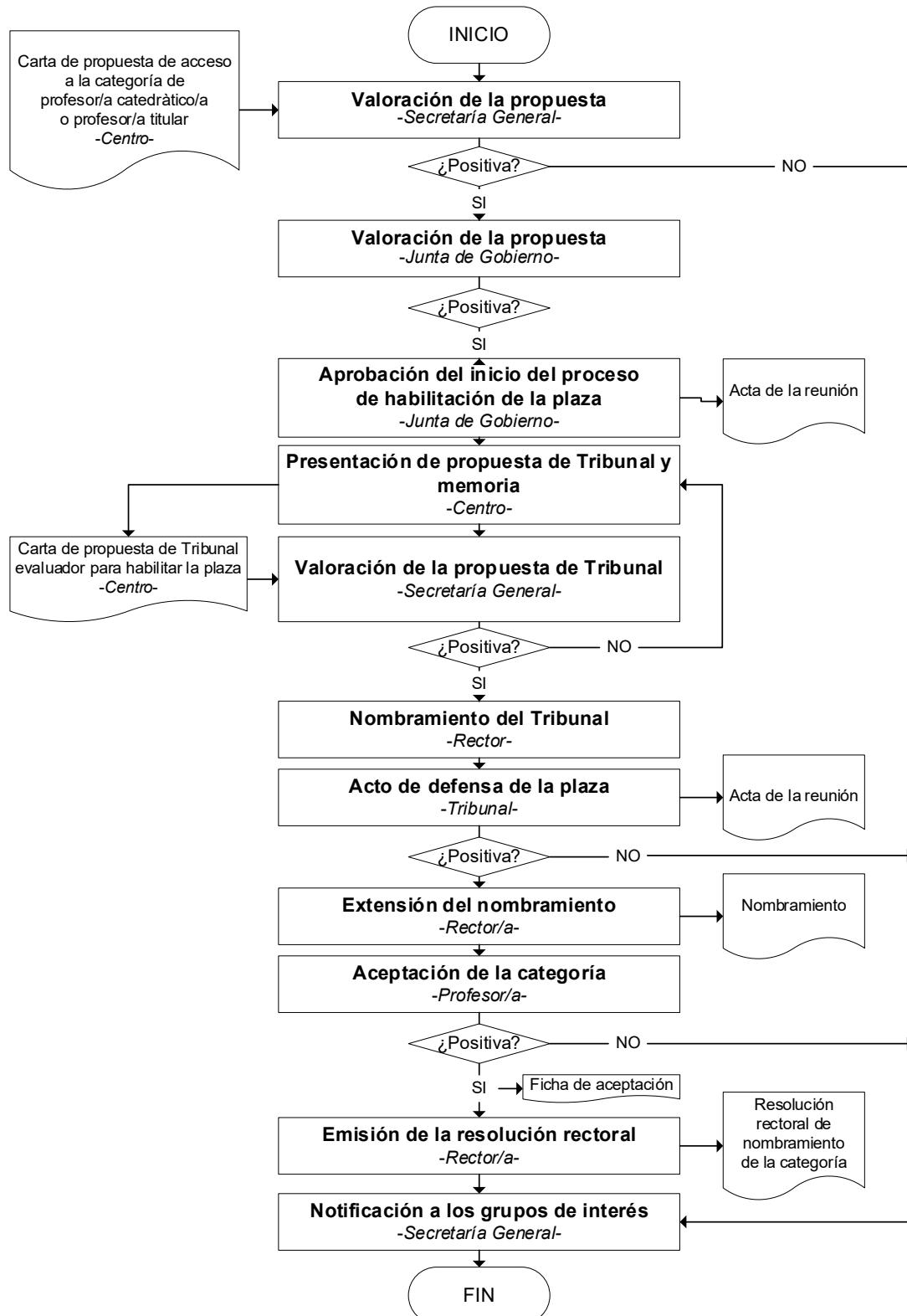
- Normes d'Organització i Funcionament de la URL (NOiF)
- Reglament per a l'accés a les categories de professorat de la URL

7.3 Documentos y evidencias resultantes:

- Carta del centro al rector o rectora solicitando acceso a categoría de profesorado titular o catedrático para un profesor o profesora
- Evidencias conforme se dispone de la acreditación de investigación necesaria para el acceso a la categoría y de la acreditación docente (Docentia)
- Documento de identificación / DNI
- Título de doctor o doctora
- Equivalencia del título extranjero de doctor o doctora, si es necesario
- Currículum Vitæ del profesor o profesora
- Memoria docente del profesorado
- Memoria de investigación del profesorado
- Carta del centro al rector de presentación de su propuesta de tribunal
- Currículum Vitæ de las personas externas a la universidad que formarán parte del tribunal
- Carta de nombramiento del tribunal
- Anuncio de las pruebas por parte del centro (opcional)
- Acta del tribunal
- Carta de agradecimiento a la presidencia del tribunal
- Carta del rector o rectora al decanato o dirección del centro, informando de la recepción del acta del tribunal e informando de la extensión del nombramiento del profesorado a partir del momento en que este acepte la categoría académica reconocida
- Carta del rector o rectora al profesor o profesora, informando de la recepción del acta del tribunal y extendiendo el nombramiento del profesorado a partir del momento en que este acepte la categoría académica reconocida
- Ficha de aceptación de acceso a la nueva categoría de profesorado
- Resolución rectoral con el nombramiento del profesor o profesora a la nueva categoría
- Notificación de la resolución rectoral al decanato o dirección del centro y al profesor o profesora implicados

8. Flujograma

Proceso de acceso a las categorías de profesorado catedrático y titular



Directriz 5. Recursos materiales y servicios

-
- **MSGIQ-URL-FT-D5/01-A1**
Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: Servicios informáticos
 - **MSGIQ-URL-FT-D5/02-A1**
Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: Servicio de datos e información
 - **MSGIQ-URL-FT-D5/03-A1**
Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: Servicio de bibliotecas
-



PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS EN EL MARCO GLOBAL DE LA URL. UNIVERSIDAD DIGITAL: SERVICIOS INFORMÁTICOS

MSGIQ-URL-FT-D5/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D5/01 v7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D5/01-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Ajuste del proceso a un único servicio o recurso	Recomendaciones en informe AQU de acreditación de procesos transversales (2019)
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D5/01-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Cambio de nombre de la unidad de servicio y de la propiedad del proceso	Revisión periódica del proceso
D5/01-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Proceso de recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la coordinación de los servicios informáticos del área Universitat Digital de la Universitat Ramon Llull.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Comunidad académica (estudiantes, PDI y PTGAS) de la Universidad.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Encargado o Encargada del Rector o Rectora para Universitat Digital	Propiedad del proceso
Comisión de coordinación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (CCTIC)	Dinamizar y potenciar el uso y aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación de la URL para obtener beneficios comunes, ya sea mediante sinergias o mejoras en los servicios, así como apoyar a otras áreas. Aprobar las decisiones que afectan al funcionamiento interno y que no implican decisiones estratégicas ni académicas. Hacer seguimiento de las acciones que se llevan a cabo dentro de aquellos grupos de trabajo creados específicamente para cada uno de los proyectos que se hayan podido generar
Patronato	Aprobar las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad
Consejo Ejecutivo	Aprobar las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad
Junta de Gobierno	Aprobar las decisiones que impactan sobre la normativa o la actividad académica diaria de algún centro
Decano o Decana / Director o Directora de centro	Aprobar las decisiones que tienen un impacto económico

4. Descripción del proceso

4.1 Coordinación de los Servicios Informáticos del área Universitat Digital de la URL

Los **Servicios Informáticos de los centros de la Universitat Ramon Llull** coordinan sus actividades mediante la participación de sus representantes en la Comisión de Coordinación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

La Comisión de las TIC está integrada por:

- Encargado o Encargada del rector o rectora para Universitat Digital
- Director o Directora de la unidad de Universitat Digital de la URL
- Responsable de Seguridad, Sistemas y Comunicaciones del Rectorado
- Responsables de los Servicios Informáticos de los centros de la Universitat Ramon Llull

La Comisión de las TIC se reúne de forma periódica, aproximadamente cada dos meses, siguiendo el calendario que se aprueba a principio de cada curso. La mayoría de las reuniones tienen lugar presencialmente en el Rectorado de la Universidad, de vez en cuando de forma rotativa en los centros -con el fin de que se puedan conocer los equipos- y también se pueden realizar por videoconferencia. Están presididas por el Encargado o Encargada del rector o rectora para Universitat Digital y coordinadas por el Director o Directora de la unidad de Universitat Digital de la Universidad.

La misión de la Comisión de las TIC es dinamizar y potenciar el uso y aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación de la URL para obtener beneficios comunes, ya sea mediante sinergias o mejoras en los servicios, así como apoyar a otras áreas.

Se crearán, si es necesario, grupos de trabajo (comisiones técnicas) para estudiar y, en su caso, implementar aquellos proyectos de interés común. Dichos grupos estarán formados por técnicos de las diferentes instituciones de la Universitat Ramon Llull.

Las funciones de la Comisión de las TIC son:

- Definir/hacer seguimiento de portfolio de proyectos transversales TIC en el medio y largo plazo
- Crear y hacer seguimiento de comisiones técnicas para trabajar temas específicos
- Analizar/aprobar/decidir el trabajo elaborado por las comisiones técnicas
- Ser el foro donde compartir la información TIC relevante para la Universidad
- Generar relación entre los equipos TIC de los centros: directores y directoras/responsables y también personal técnico

4.2 Mecanismos de diseño, control, aprobación y planificación (gestión) de los recursos materiales y servicios

4.2.1 Actas de las reuniones

▪ Comisión de Coordinación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de la URL

Toda la actividad de la Comisión TIC queda reflejada en las actas que se realizan de cada reunión.

La orden del día habitual en las reuniones de la Comisión TIC incluye los siguientes apartados:

- Slot para la compartición de puntos fuertes, débiles y mejores prácticas de las instituciones (en las primeras reuniones se podrían hacer presentaciones más generalistas que diesen pie a monográficos posteriores)
- Análisis/aprobación del trabajo de las comisiones técnicas de trabajo
- Informaciones relativas a datos (seguimiento de la tarea de la comisión de datos)
- Presencia en aforos y grupos de trabajo
- Temas de trámite a solicitud de los centros (agenda de temas, a cerrar 15 días antes de la reunión)

En las actas se hace constar:

- Las propuestas realizadas por cualquier persona miembro de la Comisión
- Los acuerdos tomados en relación a estas propuestas
- La planificación y/o el reparto de tareas para la ejecución de las propuestas
- El seguimiento de las actividades que se realizan
- La evaluación y propuestas de mejora de las actividades realizadas

También se hacen constar aquellas informaciones de interés para la Comisión fruto de la interlocución de la Universidad con organismos externos:

- Relaciones con otros organismos de cooperación interuniversitaria (CESCA, Red Iris, CRUE-TIC)
- Informaciones de carácter comercial que provienen directamente de empresas proveedoras o de organismos profesionales o de cooperación interuniversitaria
- Informaciones sobre novedades en el sector profesional

Cada acta es distribuida por correo electrónico a todas las personas de la Comisión y compartida en un espacio online de consulta de la unidad de Universitat Digital de la URL. En el caso de reuniones en las cuales se trabaja sobre un documento concreto o bien se hace difusión de una información de interés, se distribuye, junto con el acta de la reunión, una copia de los documentos a los que se les ha hecho referencia y se los incluye en el espacio online anteriormente referido.

La aprobación del acta de cada reunión se realiza vía correo electrónico, con la posibilidad de aportar propuestas de corrección, si es el caso. Si al cabo de quince días del envío o la compartición del acta en el espacio online nadie hace ninguna aportación o propone alguna enmienda se considerará el acta como cerrada o aprobada, siendo firmada por el presidente o presidenta y el secretario o secretaria de la comisión.

4.2.2 Recursos materiales y servicios que impactan sobre la estrategia de la Universidad

Todas las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad tienen que ser aprobadas por el Consejo Ejecutivo o por el Patronato, órgano supremo de la universidad. Estas decisiones quedan reflejadas en el acta de la reunión del Consejo Ejecutivo y/o Patronato y son comunicadas personalmente por el Secretario o Secretaria General y/o el Encargado o Encargada del rector o rectora para Universitat Digital en las reuniones de la comisión correspondiente.

4.2.3 Recursos materiales y servicios que impactan, fundamentalmente, sobre cuestiones académicas

Aquellas decisiones que impactan sobre la normativa o la actividad académica diaria de algún centro tienen que ser aprobadas por la Junta de Gobierno, el órgano supremo de gobierno colegiado de la Universidad en materia académica. Las decisiones quedan reflejadas en el acta de la reunión de la Junta y son comunicadas por el Secretario o Secretaria General y/o el Encargado o Encargada del rector o rectora para Universitat Digital en las reuniones de la comisión correspondiente.

4.2.4 Recursos materiales y servicios que no impactan sobre cuestiones estratégicas ni académicas

Las decisiones que afectan al funcionamiento interno de cada servicio, y que no implican decisiones estratégicas ni académicas, se acuerdan por la Comisión correspondiente, así como, si se da la circunstancia, por agentes implicados en aquel proceso.

Todas aquellas actuaciones que tienen asociado un coste económico (por ejemplo, la contratación conjunta o renovación de los recursos digitales (bases de datos, revistas digitales, etc.) requieren, además, la aprobación del decano o decana / director o directora de cada centro, a través de su representante en cada comisión, la cual es reportada a la persona coordinadora del servicio correspondiente, quien, en función del interés suscitado entre los centros, desarrolla o no la propuesta.

Las decisiones aprobadas por la Comisión de Coordinación TIC quedan reflejadas en las actas de las reuniones de la Comisión.

4.3 Seguimiento de objetivos

El seguimiento de todos los procesos que se llevan a término, así como la evaluación y las propuestas de mejora de los mismos, se realiza desde las reuniones de la Comisión de Coordinación TIC.

Desde el servicio de informática se registran las incidencias detectadas a lo largo del año y de esta forma se revisa el proceso para su mejora.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D5/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 5 de 7
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

5. Seguimiento, revisión y mejora del proceso

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con la persona 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

Desde el servicio de informática, para la rendición de cuentas, se utilizan las listas de distribución predefinidas por las personas implicadas en el proceso. También cuenta con un espacio online donde se guarda cualquier documento vinculado con esta comisión, facilitando el acceso a esta documentación desde cualquier ubicación a las personas implicadas. Asimismo, se informa a la Junta de Gobierno sobre las acciones relevantes realizadas.

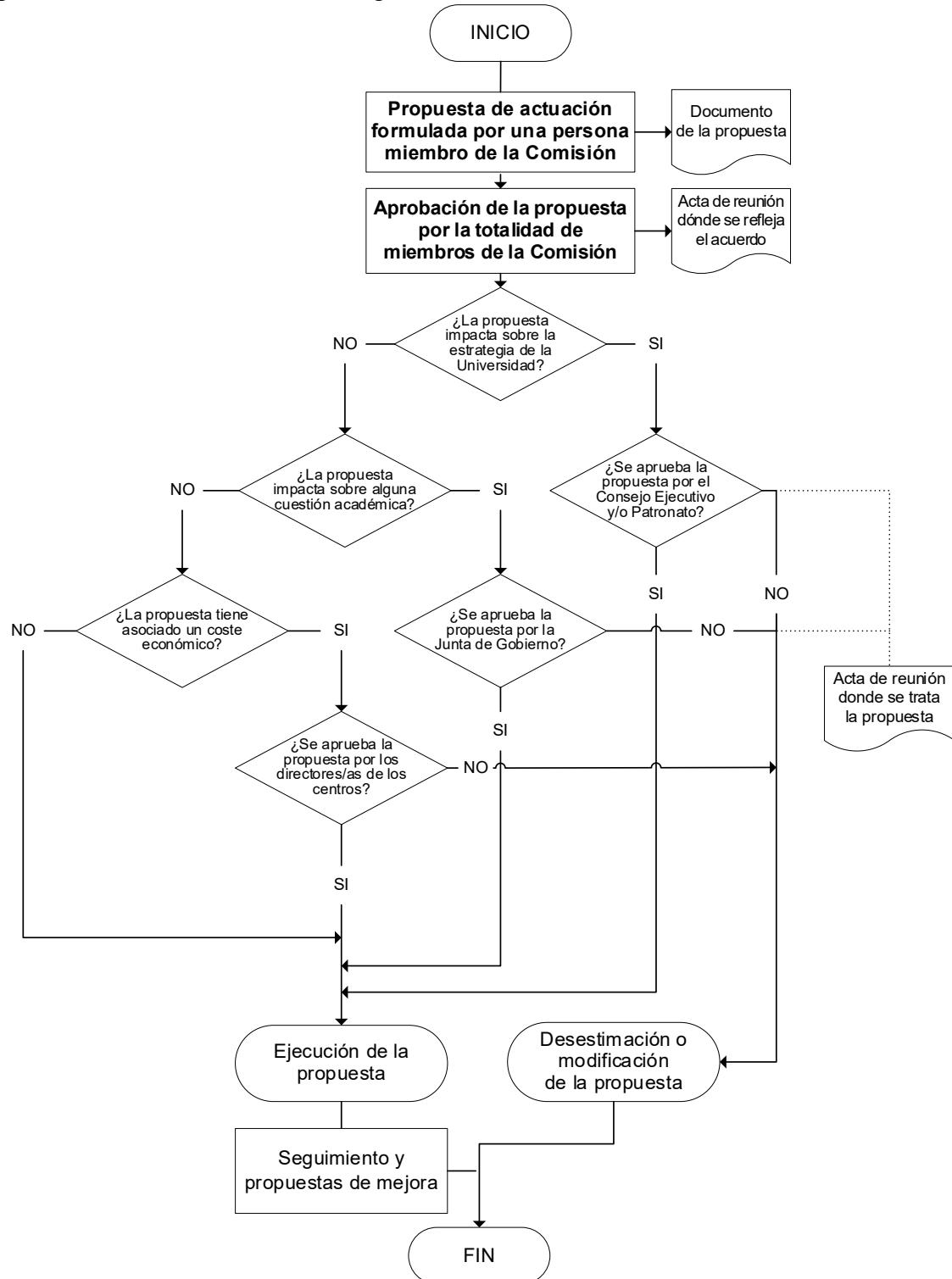
7. Documentación del proceso

7.1 Documentos y evidencias resultantes

- Actas de reunión de la Comisión de Coordinación de las tecnologías de la información y comunicación de la URL
- Actas de reunión del Consejo Ejecutivo/Patronato de la URL
- Actas de reunión de la Junta de Gobierno de la URL

8. Fluograma

Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL. Universitat Digital: Servicios Informáticos





PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS EN EL MARCO GLOBAL DE LA URL. UNIVERSIDAD DIGITAL: DATOS

MSGIQ-URL-FT-D5/02-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D5/01 v7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D5/02-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Ajuste del proceso a un único servicio o recurso	Recomendaciones en informe AQU de acreditación de procesos transversales (2019)
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D5/02-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Cambio de nombre de la unidad de servicio y de la propiedad del proceso	Revisión periódica del proceso
D5/02-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Proceso de recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la coordinación de datos del área Universidad Digital de la Universitat Ramon Llull.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Comunidad académica (estudiantes, PDI y PTGAS) de la Universidad.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Encargado o Encargada del Rector o Rectora para Universidad Digital	Propiedad del proceso Miembro del Equipo Rector al cual se le han delegado las competencias en la gestión de Datos
Comisión de datos URL	Obtener una visión global de la URL a través de los indicadores de universidad. Homogeneizar la transferencia de información entre los centros y el Rectorado, y consensuar criterios en el cálculo de los indicadores. Ser el foro de debate sobre el uso de la información y su visualización. Acordar calendario de transferencia de información. Puesta en común y difusión de buenas prácticas
Grupo de Trabajo Hydra-SPICA	Definir las especificaciones de intercambio de información entre las diferentes bases de datos
Director o Directora de centro	Asesorar sobre las actuaciones que, además, tienen asociado un coste económico y aprobar aquellas que le delegue el Patronato.
Consejo Ejecutivo	Aprobar las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad
Junta de Gobierno	Aprobar las decisiones que impactan sobre la normativa o la actividad académica diaria de algún centro
Patronato	Aprobar las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad

4. Descripción del proceso

4.1 Coordinación de los servicios de gestión de datos del área Universidad Digital de la URL

El área de Universidad Digital de la URL se encarga de coordinar la recogida de información desde los centros hacia el rectorado, define la información que tiene que ser recogida por las bases de datos de la URL (SPICA) y, juntamente con el Servicio de Informática, define las especificaciones del intercambio de información. Se encarga también de gestionar la exportación de datos hacia otros organismos externos (UNEIX, SIIU) y facilita el cálculo de los indicadores de gestión y académicos, así como de su difusión interna y externa, proporcionando datos a las diferentes áreas de rectorado, a las personas responsables de los centros y a los diversos organismos externos.

El área de Universidad Digital coordina sus actividades con las personas responsables del servicio/secretaría de gestión académica y las del servicio de informática de los centros de la URL, mediante la participación de sus representantes en la Comisión de datos de la URL.

La Comisión de datos URL tiene como principales funciones:

- Homogeneizar la transferencia de información entre los centros y el Rectorado
- Consensuar criterios en el cálculo de los indicadores
- Ser el foro de debate sobre el uso de la información y su visualización
- Pactar el calendario de transferencia de información entre:
 - Instituciones y Rectorado
 - Rectorado y Administración Pública (Secretaria d'Universitats i Recerca y Ministerio de Universidades)
 - Rectorado y consultas internas de la Universidad
- Compartir buenas prácticas en su ámbito de trabajo

La Comisión de datos URL está integrada por:

- Encargado o Encargada del rector o rectora para Universitat Digital
- Responsable del servicio de datos de la URL
- Director o Directora del área de Universidad Digital de la URL
- Responsables de sistemas de información vinculados a Secretaría Académica, representantes de las diferentes Instituciones de la URL

La Comisión de datos se reúne regularmente cada dos meses, siguiendo el calendario pactado a principio de cada curso. Las reuniones están presididas por el Encargado o Encargada del rector o rectora para Universitat Digital y organizadas por la persona Responsable del Servicio de Datos de la URL o el Director o Directora del área de Universidad Digital.

A su vez, para facilitar el trabajo colaborativo en determinadas temáticas muy concretas, la Comisión de datos de la URL dispone de 1 grupo de trabajo orientado al desarrollo de las tareas a ejecutar durante la realización de los diferentes proyectos en curso:

- GT Hydra-SPICA, es un grupo interdisciplinar formado por personal técnico informático de los centros, personal técnico del servicio/secretaría académica de los centros y la persona responsable del servicio de datos y/o el Director o Directora del área de Universidad Digital de la URL. Su principal función es definir las especificaciones de intercambio de información entre las diferentes bases de datos.

4.2 Mecanismos de diseño, control, aprobación y planificación (gestión) de los recursos materiales y servicios

4.2.1 Actas de las reuniones

- Comisión de datos de la URL

Toda la actividad de la Comisión de datos queda reflejada en las actas de reunión que se realizan a lo largo de cada sesión de la comisión. Estas actas de reunión recogen a modo general:

- Las propuestas realizadas por cualquier miembro de la Comisión
- Los acuerdos tomados en relación a estas propuestas
- La planificación y/o el reparto de tareas para la ejecución de las propuestas
- El seguimiento de las actividades que se realizan
- La evaluación y propuestas de mejora de las actividades realizadas

Cada acta es distribuida por correo electrónico a todas las personas miembros de la Comisión. En el caso de reuniones en las cuales se trabaja sobre un documento concreto o bien se hace difusión de una información de interés, se distribuye, junto con el acta de la reunión, una copia de los documentos a los que se les ha hecho referencia.

La aprobación del acta de cada reunión se somete a votación en el primer punto del orden del día de la reunión de la siguiente Comisión de Datos.

La orden del día de la siguiente Comisión de Datos se realiza vía correo electrónico, con la posibilidad de aportar propuestas de corrección, si es el caso.

4.2.2 Recursos materiales y servicios que impactan sobre la estrategia de la Universidad

Todas las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad tienen que ser aprobadas por el Consejo Ejecutivo o por el Patronato, órgano supremo de la universidad. Estas decisiones quedan reflejadas en el acta de la reunión del Consejo Ejecutivo y/o Patronato y son comunicadas personalmente por el Encargado o Encargada del rector o rectora para Universitat Digital en las reuniones de la comisión correspondiente.

4.2.3 Recursos materiales y servicios que impactan, fundamentalmente, sobre cuestiones académicas

Aquellas decisiones que impactan sobre la normativa o la actividad académica diaria de algún centro tienen que ser aprobadas por la Junta de Gobierno, el órgano supremo de gobierno colegiado de la Universidad en materia académica. Las decisiones quedan reflejadas en el acta de la reunión de la Junta y son comunicadas por el Encargado o Encargada del rector o rectora para Universitat Digital en las reuniones de la comisión correspondiente.

4.2.4 Recursos materiales y servicios que no impactan sobre cuestiones estratégicas ni académicas

Las decisiones que afectan al funcionamiento interno de cada servicio y que no implican decisiones estratégicas ni académicas se acuerdan por la Comisión correspondiente, así como, si se da la circunstancia, por las personas implicadas en aquel proceso.

Todas aquellas actuaciones que tienen asociado un coste económico (por ejemplo, la compra de un software de Analytics, la ampliación de la base de datos, la modificación de especificaciones que impliquen modificaciones en los sistemas con coste económico, etc.) requieren, además, la aprobación del director/decano o directora/decana de cada centro, a través de su representante en cada comisión. Una vez aceptada la propuesta es de obligado cumplimiento por todos los centros.

Las decisiones aprobadas por la Comisión de datos URL quedan reflejadas en las actas de las reuniones de la Comisión.

4.3 Seguimiento de objetivos

El seguimiento de todos los procesos que se llevan a término, así como la evaluación y las propuestas de mejora de los mismos, se realiza desde las reuniones de la Comisión de datos URL.

De forma periódica, el área de Universidad Digital de la URL reporta a la Comisión de Datos de la URL el estado de implementación de los diferentes proyectos en desarrollo y se informa de los outputs de información realizados a agentes externos.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D5/02-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 5 de 7
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

5. Seguimiento, revisión y mejora del proceso

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con la persona 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

Desde el área de Universidad Digital de la URL se utilizan las listas de distribución predefinidas por las personas implicadas en el proceso. Dispone también de un repositorio común online donde se guardan los documentos generados en los grupos de trabajo y por la comisión, facilitando el acceso a esta documentación desde cualquier ubicación. Asimismo, se informa a la Junta de Gobierno sobre las acciones relevantes realizadas.

Para facilitar el acceso a la información completa de los indicadores que se calculan sobre el desarrollo de las titulaciones, el área de Universidad Digital de la URL ha desarrollado un conjunto de Cuadros de Mando accesibles, mediante usuario y contraseña, desde la página web <https://dwh.url.edu>.

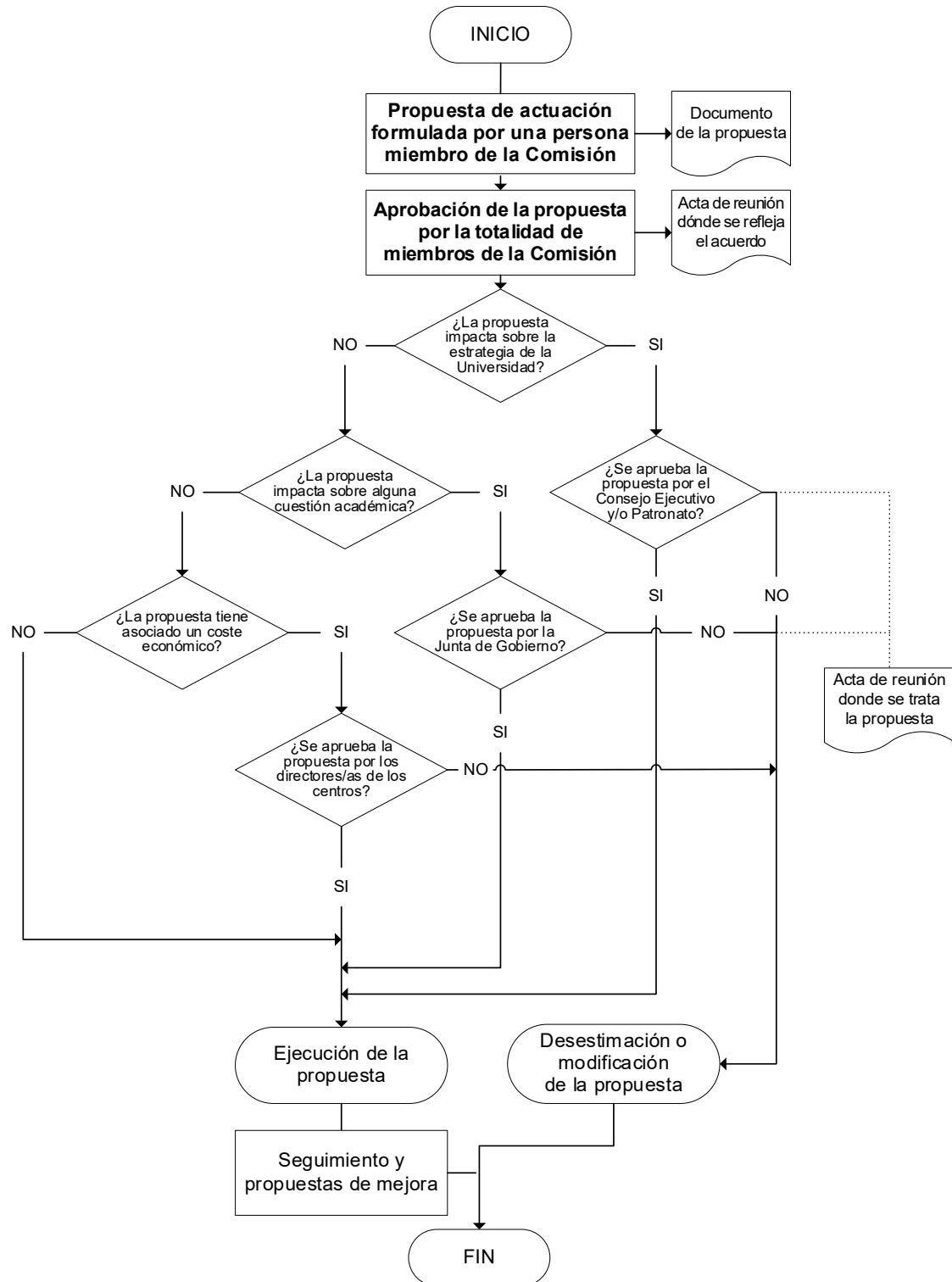
7. Documentación del proceso

7.1 Documentos y evidencias resultantes

- Actas de reunión de la Comisión de Datos de la URL
- Actas de reunión del Consejo Ejecutivo/Patronato de la URL
- Actas de reunión de la Junta de Gobierno de la URL

8. Flujograma

Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL. Universitat Digital: Datos





PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS EN EL MARCO GLOBAL DE LA URL: SERVICIO DE BIBLIOTECAS

MSGIQ-URL-FT-D5/03-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D5/01 v7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D5/03-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Ajuste del proceso a un único servicio o recurso	Recomendaciones en informe AQU de acreditación de procesos transversales (2019)
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D5/03-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Cambio en la propiedad del proceso Actualización del texto sin cambios relevantes en el proceso	Revisión periódica del proceso
D5/03-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Proceso de recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la coordinación de las bibliotecas de la Universitat Ramon Llull.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Comunidad académica (estudiantes, PDI y PTGAS) de la Universidad.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Vicerrector o vicerrectora de Investigación e Innovación	Propiedad del proceso
Coordinador o Coordinadora de bibliotecas	Coordinar los servicios dirigidos al conjunto de las bibliotecas de la Universidad y desarrollar proyectos de mejora continua, potenciando la sinergia y la colaboración. Organizar reuniones y liderar la Comisión de bibliotecas. Poner en marcha y hacer seguimiento de las actuaciones aprobadas por la Comisión de bibliotecas. Coordinar y dar soporte a los grupos de trabajo. Representar a la URL y hacer de interlocutor o interlocutora con organismos profesionales externos a la Universidad
Comisión de bibliotecas	Aprobar las decisiones que afectan al funcionamiento interno y que no implican decisiones estratégicas ni académicas. Hacer seguimiento y evaluación de las acciones que se llevan a cabo
Grupos de Trabajo (GT) específicos de la Comisión de bibliotecas	Los GT limitan su actividad a su ámbito de actuación, y se responsabilizan de: <ul style="list-style-type: none">– Elaborar pautas y procedimientos comunes de trabajo.– Dar apoyo en la resolución de incidencias y en la formación de bibliotecarios y bibliotecarias– Detectar las necesidades de formación del personal de las bibliotecas URL y promocionar actuaciones formativas– Poner en común y difundir buenas prácticas
Comisión de costes de bibliotecas	Aprobar nuevos proyectos comunes al conjunto de bibliotecas de la Universidad. Abordar cambios en el criterio interno de reparto de costes del conjunto de bibliotecas de la Universidad
Director o Directora de centro	Asesorar sobre las actuaciones que, además, tienen asociado un coste económico y aprobar aquellas que le delegue el Patronato
Consejo Ejecutivo	Aprobar las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad
Junta de Gobierno	Aprobar las decisiones que impactan sobre la normativa o la actividad académica diaria de algún centro
Patronato	Aprobar las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad

4. Descripción del proceso

4.1 Coordinación de las bibliotecas de la URL

Las 13 bibliotecas existentes en la Universitat Ramon Llull coordinan sus actividades mediante la participación de sus representantes en la Comisión de bibliotecas.

La **Comisión de bibliotecas** está integrada por:

- Vicerrector o vicerrectora de Investigación e Innovación
- Coordinador o Coordinadora de bibliotecas
- Responsables de las 13 bibliotecas existentes en la Universitat Ramon Llull

La Comisión de bibliotecas se reúne regularmente cada tres meses, siguiendo el calendario que se aprueba a principio de cada curso por la Comisión de bibliotecas, independientemente de que se puedan convocar otras reuniones de carácter extraordinario, para tratar algún tema concreto. Todas las reuniones están presididas por el Vicerrector o vicerrectora de Investigación e Innovación y organizadas por el Coordinador o Coordinadora de Bibliotecas de la Universidad.

La misión de la Comisión de bibliotecas es promover, facilitar y liderar la realización de proyectos dirigidos a todas las bibliotecas de la URL, que permitan obtener beneficios comunes, ya sea mediante sinergias o mejoras en los servicios. Para tal fin, la Comisión de bibliotecas trabaja por la consecución de los mismos.

La Comisión de bibliotecas es también el órgano donde se detectan las necesidades de formación del personal interno de todas las bibliotecas de la URL. El coordinador o coordinadora de bibliotecas se encarga de organizar, en colaboración con los grupos de trabajo, sesiones de formación sobre áreas temáticas concretas a demanda de los centros.

La Comisión de Bibliotecas dispone de **10 grupos de trabajo** especializados en diferentes procesos:

- GT Catalogación
- GT de Dialnet
- GT de Discoveries
- GT de Estadísticas
- GT de Implementación Alma
- GT de Mendeley
- GT de Patrimonio
- GT de Préstamo
- GT de PUC
- GT de Seriadas (publicaciones periódicas)

Dentro de su área de especialización las responsabilidades de los Grupos de trabajo son las siguientes:

- Conocimiento especializado en su ámbito de actuación y asesoramiento puntual a los bibliotecarios y bibliotecarias de la URL
- Elaboración de pautas y procedimientos comunes de trabajo, que quedan recogidos manuales de trabajo que se actualizan periódicamente
- Reportar las mejoras y adaptaciones técnicas acordadas al coordinador o coordinadora de bibliotecas y al conjunto de bibliotecarios y bibliotecarias de la URL a través de la lista de distribución correspondiente
- Soporte a la resolución de incidencias
- Detección de necesidades formativas y promoción de acciones de formación dirigidas al personal de bibliotecas
- Representación de la URL en los grupos de trabajo equivalentes del CSUC o de REBIUN:
 - ➔ Grupos de trabajo del CSUC en los que se participa: GT de Catalogación, GT de Mendeley, GT de Implementadores, GT de Discoveries, Comisión del GEPA, GT PICA (Préstamo consorciado)
 - ➔ Grupos de trabajo de REBIUN en los que se participa: GT de Patrimonio y GT de Estadísticas

Todo el personal de bibliotecas de la URL tiene acceso a una intranet y a un Drive donde se recoge toda la documentación relativa a los proyectos comunes y la actividad profesional diaria (manuales de procedimientos, datos estadísticos, entre otros).

La **Comisión de costes** está integrada por:

- Vicerrector o vicerrectora de Investigación e Innovación
- Coordinador o Coordinadora de bibliotecas
- Una persona delegada por cada miembro integrante del Consejo Ejecutivo de la Universitat Ramon Llull

4.2 Mecanismos de diseño, control, aprobación y planificación (gestión) de los recursos materiales y servicios

4.2.1 Actas de las reuniones

- Comisión de bibliotecas

Toda la actividad de la Comisión de bibliotecas queda reflejada en las actas que se realizan de cada reunión. En las actas se hace constar:

- Las propuestas realizadas por cualquier miembro de la Comisión de bibliotecas, los Grupos de Trabajo y los organismos de cooperación bibliotecaria en los que se participa
- Los acuerdos tomados en relación a estas propuestas
- La planificación y/o el reparto de tareas para la ejecución de las propuestas
- El seguimiento de las actividades que se realizan
- La evaluación y propuestas de mejora de las actividades realizadas

También se hacen constar aquellas informaciones de interés para la Comisión fruto de la interlocución de la Universidad con organismos externos:

- Relaciones con otros organismos de cooperación interuniversitaria (REBIUN, CSUC)
- Informaciones de carácter comercial que provienen directamente de empresas proveedoras o de organismos profesionales o de cooperación interuniversitaria
- Informaciones sobre novedades en el sector profesional

Todas las actas son distribuidas por correo electrónico a todas las personas miembros de la Comisión.

En el caso de reuniones en las cuales se trabaja sobre un proyecto concreto o bien se hace difusión de una información de interés, se distribuye, junto con el acta de la reunión, una copia de los documentos a los que se les ha hecho referencia y adjunta como anexo al acta de la reunión.

La aprobación del acta de cada reunión se somete a votación en el primer punto del orden del día de la reunión de Comisión de bibliotecas siguiente.

4.2.2 Recursos materiales y servicios que impactan sobre la estrategia de la Universidad

Todas las decisiones que tienen un impacto en la política o la estrategia de la Universidad tienen que ser aprobadas por el Consejo Ejecutivo o por el Patronato, órgano supremo de la universidad. Estas decisiones quedan reflejadas en el acta de la reunión del Consejo Ejecutivo y/o Patronato y son comunicadas personalmente por el Vicerrector o vicerrectora de Investigación e Innovación en las reuniones de la comisión correspondiente.

4.2.3 Recursos materiales y servicios que impactan, fundamentalmente, sobre cuestiones académicas

Aquellas decisiones que impactan sobre la normativa o la actividad académica diaria de algún centro tienen que ser aprobadas por la Junta de Gobierno, el órgano supremo de gobierno colegiado de la Universidad en materia académica. Las decisiones quedan reflejadas en el acta de la reunión de la Junta y son comunicadas por el Vicerrector o vicerrectora de Investigación e Innovación en las reuniones de la comisión correspondiente.

4.2.4 Recursos materiales y servicios que no impactan sobre cuestiones estratégicas ni académicas

Las decisiones que afectan al funcionamiento interno del servicio y que no implican decisiones estratégicas ni académicas se acuerdan por la Comisión correspondiente, así como, si se da la circunstancia, por las personas implicadas en aquel proceso.

Todas aquellas actuaciones que tienen asociado un coste económico (por ejemplo, la contratación conjunta o renovación de los recursos digitales -bases de datos, revistas digitales, etc.) requieren, además, la aprobación del director/decano o directora/decana de cada centro, a través de su representante en cada comisión, la cual es reportada al Coordinador o Coordinadora del servicio de bibliotecas, quien, en función del interés suscitado entre los centros, desarrolla o no la propuesta. Previamente a la aprobación del director/decano o directora/decana de cada centro, las actuaciones con un coste económico asociado deberán debatirse, desarrollarse y aprobarse en la Comisión de Costes de Bibliotecas.

Las decisiones aprobadas por la Comisión de bibliotecas quedan reflejadas en las actas / anotaciones de las reuniones de la Comisión.

4.3 Seguimiento de objetivos

El seguimiento de todos los procesos que se llevan a término, así como la evaluación y las propuestas de mejora de los mismos, se realiza desde las reuniones de la Comisión de bibliotecas. A partir de los proyectos asumidos por la coordinación de bibliotecas se definen una serie de acciones con carácter periódico que quedan recogidas en un documento de actividades periódicas asumidas por la coordinación de bibliotecas, que se actualiza anualmente. Este documento se valida por el Vicerrector o vicerrectora de Investigación e Innovación y el

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D5/03-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 6 de 8
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

seguimiento se hará mediante reuniones periódicas, como mínimo una cada tres meses, aunque se podrán convocar bajo demanda en caso necesario.

5. Seguimiento, revisión y mejora del proceso

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con la propiedad 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

Para la rendición de cuentas sobre la calidad del servicio de bibliotecas se dispone de una Intranet de bibliotecas con todas aquellas informaciones relacionadas con la actividad de la Comisión de bibliotecas (documentos de trabajo, manuales, datos estadísticos, etc.), así como de herramientas/sistemas de almacenamiento en la nube para compartir documentos entre algunos de los grupos de trabajo. Asimismo, se informa a la Junta de Gobierno sobre las acciones relevantes realizadas.

A nivel de difusión, la página web de la URL pone a disposición de los colectivos interesados la información básica de los servicios que ofrece la universidad:

(<https://www.url.edu/es/servicios/bibliotecas>).

Además, en las páginas web de los centros se encuentra la información más detallada de los servicios de biblioteca de los propios centros.

7. Documentación del proceso

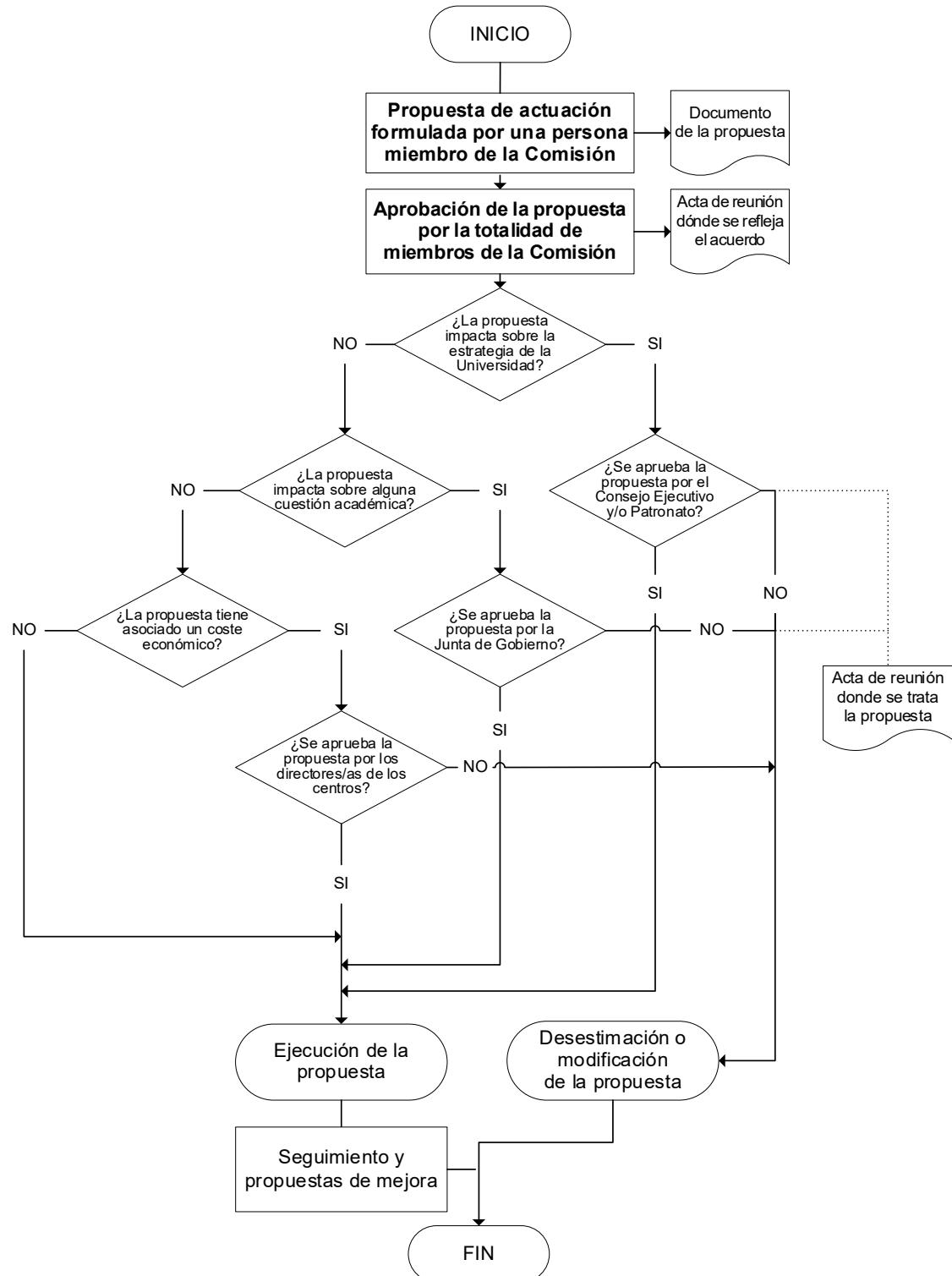
7.1 Documentos, evidencias e indicadores resultantes

- Actas de reunión de la Comisión de bibliotecas de la URL
- Documento de actividades periódicas asumidas por la coordinación de bibliotecas de la URL. Dicho documento recoge las evidencias generadas por cada uno de los procesos: DC2v1.proc D5-01, denominado *Relació de tasques coordinació biblioteques*
- Actas de reunión del Consejo Ejecutivo/Patronato de la URL
- Actas de reunión de la Junta de Gobierno de la URL
- Grado de dinamismo de los grupos de trabajo (i1-FT-D503A1)
- Variación anual del número de propuestas totales presentadas (i2-FT-D503A1)

8. Flujograma

Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: Servicio de Bibliotecas

Toma de decisiones de la comisión de bibliotecas de la URL



Directriz 6. Recogida y análisis de información

- **MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1**
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 del estudiantado en el marco global de la URL



PROCESOS TRANSVERSALES

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 DEL ESTUDIANTADO EN EL MARCO GLOBAL DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D6/01 v7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D6/01-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	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
		Adaptación al proceso establecido a partir de la integración de la URL en las encuestas elaboradas por AQU Catalunya	Integración de la URL en el programa de encuestas de satisfacción e inserción elaboradas por AQU Catalunya
		Adaptación del procedimiento referido a las encuestas de satisfacción de primer curso	Racionalizar el número de encuestas dirigidas al alumnado
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D6/01-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Documentación de referencia Cambio de denominación de órgano de gestión	Actualización de la nueva legislación de universidades Revisión periódica del proceso
D6/01-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera que la Universitat Ramon Llull coordinará la recogida y análisis de información y de seguimiento del estudiantado de primer curso, así como del seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de graduados y graduadas recientes de grado y máster universitario. A partir de este análisis, el procedimiento indica qué repercusión tienen estos resultados en los objetivos y propuestas para la mejora de la calidad academicodocente y cómo se realiza el seguimiento de los mismos.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

El proceso va dirigido a los Órganos de gestión, a los grupos de interés implicados en el proceso y a la sociedad en general a partir de la recogida de indicadores de satisfacción de estudiantado de primer curso y de último curso.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Presidente o Presidenta de la UQIAD-URL	<p>Propiedad del proceso. Valorar y aprobar la realización periódica de estudios de satisfacción de los diferentes grupos de interés. Revisar los resultados de los estudios en el momento de revisar y actualizar la Política de Calidad de la URL y valorar la consecución del Plan de Acciones de Calidad de la URL.</p>
Responsables del Centro	<p>Definir la modalidad de participación en la encuesta. Revisar y realizar la toma de decisiones en cuanto a la utilización de los resultados y las propuestas de mejora relevantes.</p>
Universidad Digital URL	<p>Coordinar la recogida de datos con las instituciones y centralizar el envío de información como único interlocutor con la agencia de calidad. Hacer el retorno, a las instituciones, de los resultados obtenidos en el trabajo de campo por parte de la agencia de calidad.</p>
UQIAD-URL	<p>Elaborar y/o revisar los instrumentos de evaluación o coordinadamente con AQU Catalunya las encuestas llevadas a cabo en convenio. Realizar el análisis de resultados e informe de resultados. Revisar de manera longitudinal los resultados de los diferentes estudios. Difundir los resultados a los grupos de interés implicados.</p>
Comisión de Calidad de la URL	<p>Coordinar las encuestas a los estudiantes. Participar en la revisión y mejora de las encuestas. Gestionar la realización de las encuestas en sus respectivos Centros. Revisar el análisis de resultados y el contenido del informe de resultados. Aprobar los Informes de resultado.</p>
Consejo Académico de la URL	<p>Revisar y aprobar los Informes de resultado. Difundir resultados a los Centros.</p>
Junta Gobierno URL	<p>Revisar y aprobar los Informes de resultado. Difundir resultados a los grupos implicados.</p>

4. Descripción del proceso

A continuación, se describen las acciones de recogida y análisis de información sobre la inserción laboral y la satisfacción del estudiantado de la URL.

4.1 Instrumentos de recogida de información

A lo largo de los años, desde los servicios centrales de la Universitat Ramon Llull, se han llevado a cabo diversos estudios de tipo test, descriptivos y transversales para valorar el nivel de satisfacción del alumnado de la URL y los resultados de inserción laboral de los graduados y graduadas de la URL.

1. Estudios de satisfacción a estudiantes de primer curso
2. Estudios de satisfacción a graduados y graduadas
3. Estudios de inserción laboral de los graduados y graduadas de la URL

4.2 Estudios y análisis de satisfacción del estudiantado de primer curso de grado de la URL

El objetivo de la realización de estas encuestas es obtener información sobre la satisfacción de los estudiantes y las estudiantes en diferentes momentos de su vida universitaria y disponer de resultados globales de referencia y complementarios a los obtenidos por los instrumentos de evaluación propios y específicos de cada centro.

La UQIAD-URL, en el curso 2021-2022, realizó un estudio comparativo que permitió ver que gran parte de los datos necesarios para el análisis de la satisfacción del alumnado de primer curso ya estaba recogida por los centros, cosa que facilitó la incorporación de una serie de ítems comunes a los cuestionarios que los centros ya aplicaban a este colectivo para, así, poder reducir el número de encuestas al cual el estudiantado es sometido. Desde el punto de vista operativo, una vez los centros aplican la encuesta, estos han de enviar los datos de los ítems comunes a la UQIAD-URL para su posterior análisis y difusión.

4.3 Estudios y análisis de satisfacción de los titulados recientes de grado y de máster universitario de la URL

En el curso 2018-2019 se participó en una fase piloto en colaboración con AQU Catalunya para la realización de la encuesta de satisfacción de graduados y graduadas recientes de grado y de máster universitario. Dicha encuesta ha sustituido, de manera global a partir del curso 2019-2020, a la encuesta de satisfacción de alumnos de último curso propia de la universidad que se venía realizando entre los cursos 2001-2002 y 2014-2015, cuyos ítems valoraban las 5 dimensiones del modelo de calidad en el servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) y, en un último ítem, la percepción del alumnado sobre estudios cursados, Centro y Universidad.

La encuesta de satisfacción de graduados y graduadas recientes de grado y máster universitario de AQU Catalunya ofrece a las instituciones dos modalidades de participación: la autoaplicación y la aplicación realizada por la propia agencia. En esta última modalidad, los centros deberán

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 3 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

facilitar al Servicio Universidad Digital de la URL los datos de contacto de la población a la cual hay que aplicar la encuesta. El Servicio Universidad Digital de la URL, hacia el mes de noviembre, enviará la base de datos de contactos integrada de universidad a la agencia de calidad, desde donde se procederá con la aplicación del trabajo de campo. Una vez concluido este, la agencia enviará los resultados “brutos” obtenidos en el Servicio Universidad Digital de la URL quien, a su vez, enviará, a cada institución, los resultados propios para su análisis. En el caso de la modalidad de autoaplicación, las instituciones enviarán al Servicio Universidad Digital de la URL los resultados obtenidos en la realización de la encuesta en su propia institución. El Servicio Universidad Digital de la URL enviará estos resultados en un documento integrado a AQU Catalunya. Finalmente, la agencia retorna una base de datos integrada de la universidad con todos los resultados, ya sean de autoaplicación como de aplicación por AQU.

4.4 Estudios y análisis de inserción laboral de los graduados de la URL

El objetivo de los estudios de inserción laboral de los graduados y graduadas es valorar el nivel de inserción laboral del estudiantado que ha finalizado con éxito sus estudios. Desde 2010-2011, los estudios de inserción laboral, en los que la Universitat Ramon Llull participa, se realizan cada 3 años a través de AQU Catalunya. Los resultados de este estudio sirven para conocer, entre otros elementos, los tiempos, la calidad y las vías de inserción, así como también para saber el nivel de satisfacción de los egresados y egresadas respecto a la formación recibida.

4.5 Revisión y actualización de los instrumentos de recogida de información

En el caso de las encuestas dirigidas a alumnado de primer curso, con el fin de garantizar la fiabilidad y la representatividad de los instrumentos y consecuentemente de los resultados obtenidos, de forma trienal/quinquenal, y de forma previa al comienzo de la realización de las encuestas de satisfacción, se realiza por parte de la UQIAD-URL una revisión exhaustiva de los instrumentos de evaluación (encuestas) que se pasan a estudiantes de los Centros de la URL, en función de las carencias detectadas y las propuestas de mejora derivadas del informe del anterior proceso de evaluación realizado. En el caso que se realicen cambios en las encuestas de satisfacción son llevados a la Comisión de Calidad de la URL.

En el caso de las encuestas dirigidas a titulados recientes de grado y máster universitario y de inserción laboral de los graduados y graduadas catalanes, la revisión y actualización de los instrumentos se realizará en el marco de las reuniones entre AQU Catalunya y las universidades catalanas, centralizadas por la unidad de Universidad Digital de la URL y en función de los instrumentos definidos por la agencia.

4.6 Realización de las encuestas

La UQIAD-URL acordó, con el fin de no saturar de encuestas al alumnado, obtener los datos necesarios para el análisis de la información del estudiantado de primer curso a partir de la incorporación de una serie de ítems, procedentes de la encuesta global URL, en los cuestionarios de cada centro. A tal efecto se realizó un estudio comparativo que permitió ver que gran parte de esta información ya estaba recogida por los centros, cosa que facilitó la incorporación de dichos ítems comunes. Una vez aplicada la encuesta por los centros, estos envían los resultados de las preguntas comunes a la UQIAD-URL para su análisis y difusión.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1 V1.2	Estado del proceso: implementado	17.10.2023	Pág. 4 de 9
---	----------------------------	-------------------------------------	------------	-------------

En el caso de encuestas de satisfacción de estudiantado recién titulado, la realización de las encuestas se hará en función de la modalidad escogida. Si es de autoaplicación, el centro se encargará de realizar el trabajo de campo y pasará la base de datos con los resultados al Servicio Universidad Digital de la URL, el cual lo pasará, a su vez, a AQU Catalunya. Por el contrario, si la modalidad no es de autoaplicación, el trabajo de campo lo realizará la agencia de calidad, la cual previamente habrá recibido una base de datos de la población objetivo desde el Servicio Universidad Digital de la URL.

Finalmente, en referencia a las encuestas de inserción laboral, con una cierta antelación AQU Catalunya solicitará al Servicio Universidad Digital de la URL una estimación de la población a la cual se deberá aplicar la encuesta. Más adelante, el Servicio Universidad Digital de la URL facilitará a la agencia la base de datos de dicha población. Una vez realizado el trabajo de campo por parte de la agencia, esta hará el retorno de los datos “brutos” al Servicio Universidad Digital de la URL, el cual, a su vez, enviará los datos propios a cada centro.

4.7 Análisis de los resultados y elaboración de los informes

Los resultados son enviados por la unidad de Universitat Digital de la URL a los diversos agentes implicados, para su propio análisis.

Por otro lado, los resultados podrán servir como indicadores en el momento de revisar y actualizar la Política de Calidad de la URL y valorar la consecución del Plan de Calidad de la URL y su relación con las políticas y estrategias de aseguramiento de la calidad de los centros.

5. Seguimiento, revisión y mejora del proceso

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

6. Difusión a los grupos de interés

Los resultados se darán a conocer mediante la reunión del Consejo Académico de la URL (y, si procede, en la Junta de Gobierno de la URL) en el cual se encuentran representados los diferentes centros integrantes de la URL y mediante las múltiples vías existentes de comunicación bidireccional entre la URL y los Centros (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 vía e-mail, difusión a través de la Intranet específica de la Unidad de Calidad).

Los informes de evaluación serán facilitados por parte de los decanos o decanas /directores o directoras del Centro a su Equipo Directivo para su revisión y la toma de decisiones en cuanto a la utilización de los resultados y las propuestas de mejora relevantes que consideren convenientes los respectivos centros. Los resultados de la evaluación también se difundirán de forma interna a los otros grupos de interés mediante la Intranet de la UQIAD-URL. Así mismo, para informar y rendir cuentas a diferentes agentes implicados en este proceso, se pone a su disposición a través de la Intranet de la Unidad de Calidad los informes realizados al respecto. La difusión de los datos más relevantes de los estudios realizados también se da a conocer al resto de grupos de interés (estudiantes, PTGAS, sociedad en general) a través de la Memoria

anual de la URL, que se encuentra disponible en la página web de la URL (<https://www.url.edu/ca/la-url/dades-i-xifres/memories>).

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

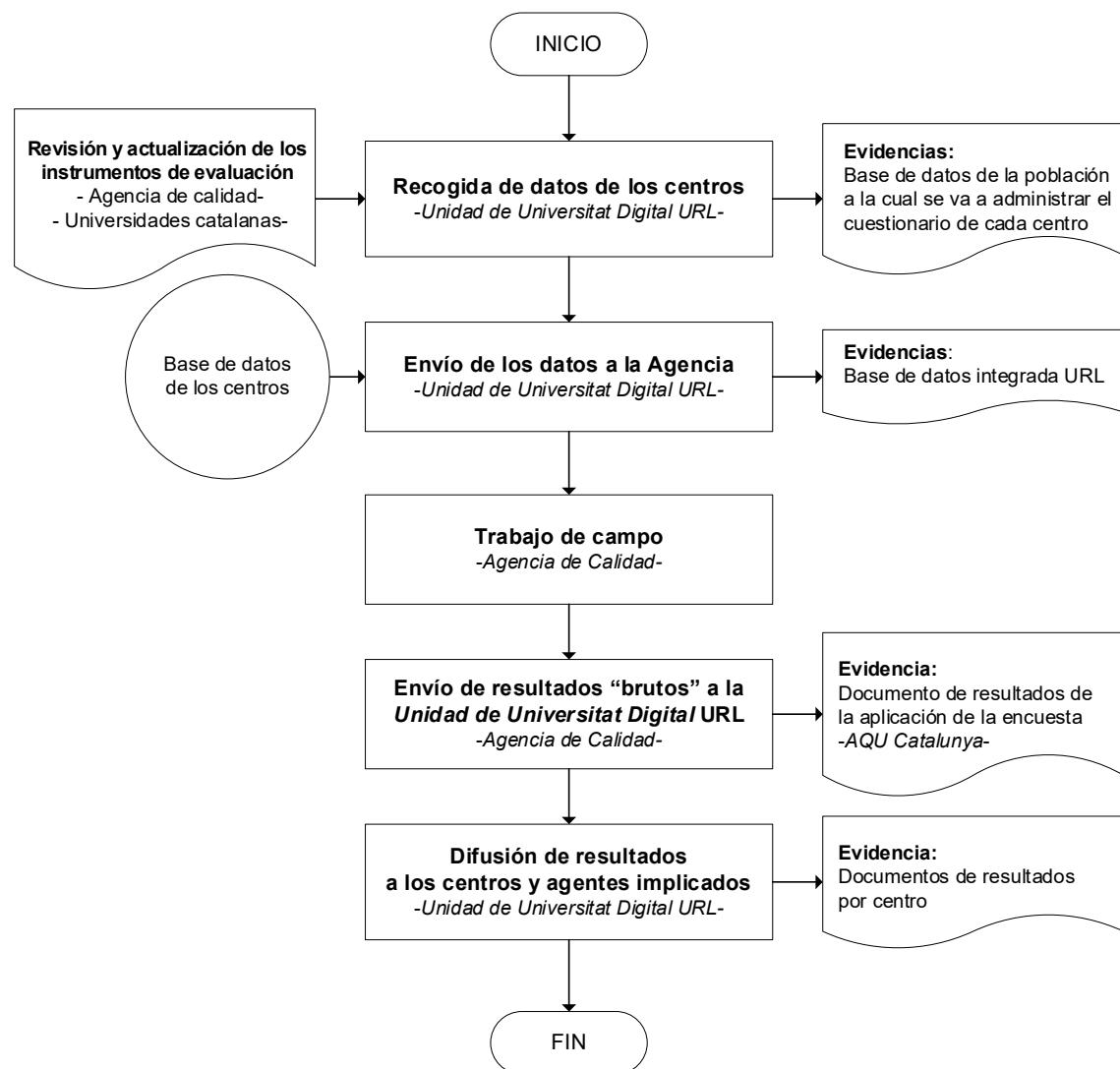
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Estatutos de la URL
- Política de Calidad de la URL
- Plan Estratégico de cada Centro
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA)

7.2 Documentos y evidencias resultantes

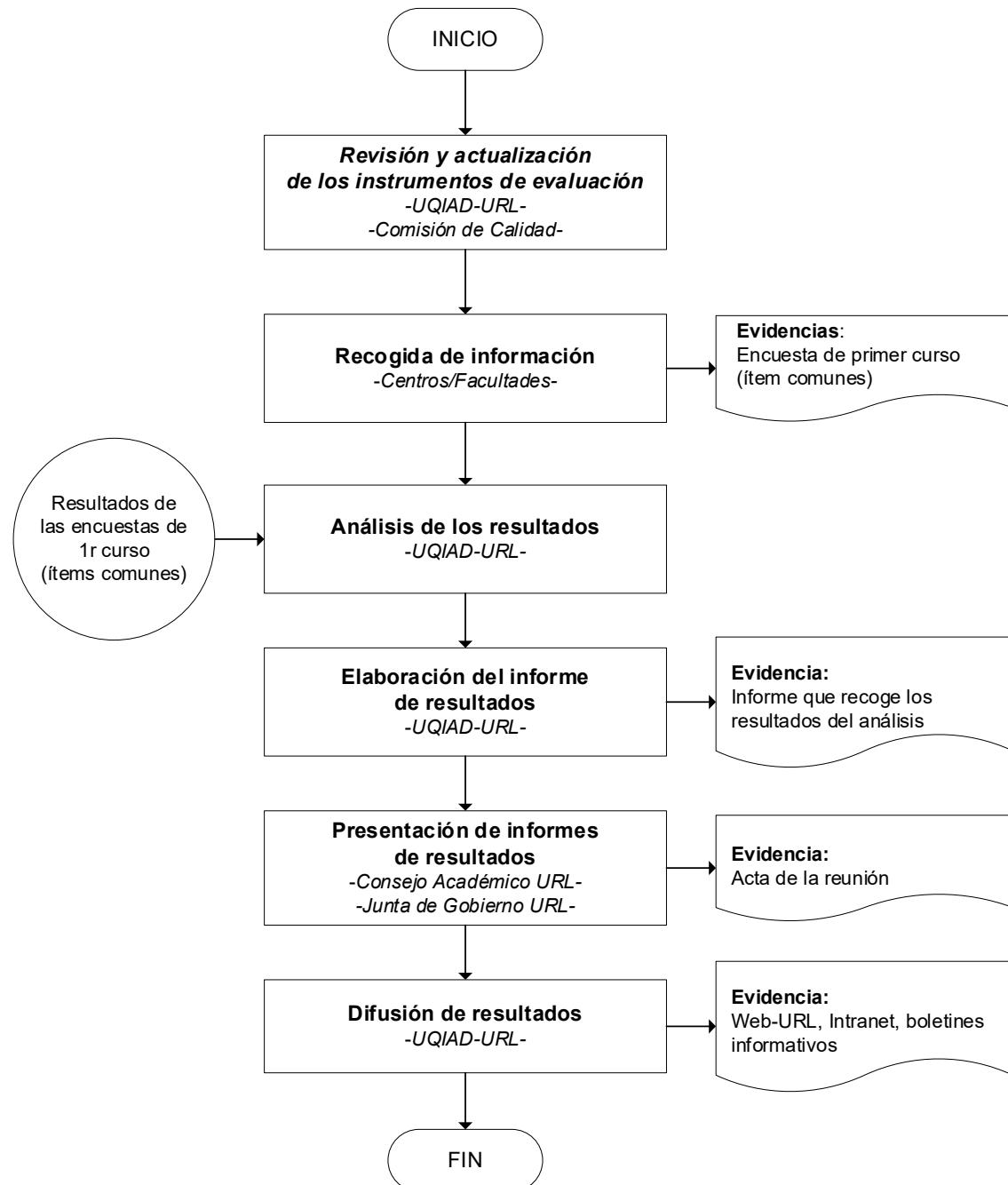
- Encuestas de satisfacción del estudiantado de primer curso de la URL
- Informe de resultados de satisfacción del estudiantado de primer curso de la URL
- Estudio comparativo de los resultados de satisfacción del estudiantado de primer curso de la URL
- Resultados de las encuestas de satisfacción de alumnado y de inserción laboral de AQU Catalunya
 - (Satisfacción) <https://www.aqu.cat/ca/analisis-i-dades/satisfaccio-amb-els-estudis>
 - (Inserción laboral) <https://www.aqu.cat/ca/sobre-nosaltres/publicacions/Insercio-laboral-titulats>

8. Flujograma

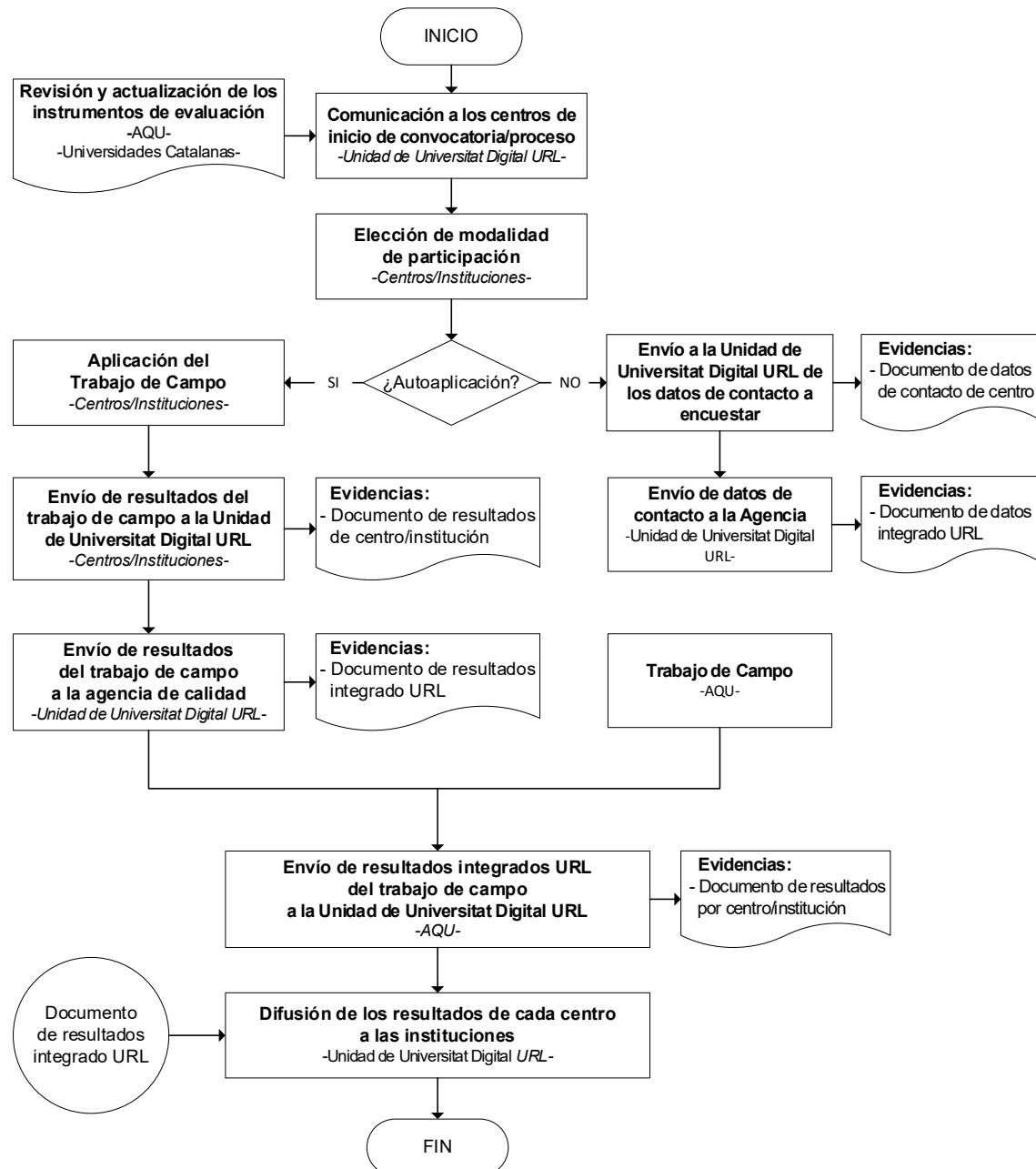
Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral en el marco global de la URL



Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de seguimiento del estudiantado de primer curso en el marco global de la URL



Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la satisfacción del estudiantado recién graduado en el marco global de la URL



Directriz 7. Información pública

- **MSGIQ-URL-FT-D7/01-A1**
Proceso de coordinación de la publicación de la información
relativa a las titulaciones en el marco global de la URL



PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE COORDINACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LAS TITULACIONES EN EL MARCO GLOBAL DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D7/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D7/01 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			
D7/01-A1 V1	UQIAD 13.07.2021	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 general	Integración de la perspectiva de género
D7/01-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Copropiedad del proceso	Seguimiento periódico
D7/01-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en que la Universitat Ramon Llull garantiza que la información que se ofrece sobre las titulaciones está rigurosamente actualizada y que responde exactamente al catálogo de titulaciones que ofrece. El proceso de difusión de la información pública disponible relativa al seguimiento de los títulos oficiales implementados queda descrito en la Directriz 2 (Proceso: MSGIQ- URL-FT-D2/03-A1).

2. Grupo de interés a quien va dirigido

Este proceso va dirigido a toda la comunidad universitaria y a toda la sociedad en general.

2.1 Pùblicos externos

- Sociedad en general
- Agencias de calidad
- Estudiantes de ESO
- Estudiantes de CFGS
- Estudiantes de bachillerato
- Estudiantes universitarios
- Titulados universitarios
- Profesionales
- Investigadores
- Directores, tutores y profesores de bachillerato y secundaria
- Orientadores pedagógicos de Servicios de Información Juvenil
- Representantes institucionales (pùblicos y privados)
- Administración: Ministerio de Universidades, Departament d'Educació y Secretaria d'Universitats i Recerca

2.2 Pùblicos internos:

- Personal docente de los centros URL
- Personal de los Servicios de Información y Orientación al estudiante URL
- Personal de Servicios de Promoción y Orientación Profesional URL (Bolsas Trabajo y Bolsas Prácticas)
- Personal de Administración y Servicios
- Entorno familiar y social de la Comunidad Universitaria
- Becarios/as informadores durante la campaña anual de acceso

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Rector/a	Propiedad del proceso
Director o Directora del Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL	Propiedad del proceso
Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica	Contrastar la información a publicar por el Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL.
Comisión de Comunicación de la URL	Tomar decisiones estratégicas sobre la Comunicación, promoción y concreción de acciones que se llevaran a cabo. Hacer seguimiento de las acciones y proponer y llevar a cabo las mejoras pertinentes. Informar a las personas responsables implicadas en el proceso de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como de los resultados obtenidos.
Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL	Recopilar la información de las diferentes áreas de Rectorado y de los Centros para su difusión en jornadas de orientación universitaria y profesional, producir los soportes informativos (digitales, publicaciones en papel, etc.) a publicar y comprobar su actualización. Diseñar y compaginar.

4. Descripción del proceso

La coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones implica las siguientes acciones:

- a) Planteamiento de las acciones de Comunicación (objetivos, estrategias y acciones, calendario de ejecución, evaluación)
- b) Planificación de las acciones a ejecutar (implica reuniones periódicas del Grupo de Trabajo de Promoción)
- c) Elaboración de la Guía de estudios en formato digital y papel (publicación de la información)
- d) Distribución de la Guía on-line (por newsletter y por correo postal)
- e) Comunicación de la misma en ferias, eventos URL, web y redes sociales
- f) Sección específica con la información en la web

4.1 Toma de decisiones sobre publicación de información

En la fase inicial se realiza una reunión de la Comisión de Comunicación de la URL, entre las personas responsables de comunicación de las 9 instituciones que integran la URL, con el fin de concretar las acciones que se llevarán a cabo. Se hace especial énfasis en las acciones que se van a desarrollar durante el año para difundir las titulaciones, junto con los servicios de la URL y las características definitorias de la Universidad. De estas reuniones se realizan actas donde se explicitan las acciones a desarrollar a lo largo del año y los acuerdos que se han establecido. Esta información se organiza y procesa a partir de los siguientes aspectos:

- Objetivos
- Determinación de los ámbitos de comunicación interna y externa
- Estrategias
- Plan de acciones
- Calendario a ejecutar
- Responsables
- Indicadores de seguimiento
- Evaluación

Una vez elaborado el plan de acciones, se aprueba por la Comisión de Comunicación de la URL y se concreta un calendario general de actuaciones (anual).

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Sesiones trabajo Comisión de Comunicación Planteamiento campaña curso siguiente		Se inicia la ejecución de las acciones programadas de Comunicación	Recogida de datos (Guía)	Procesamiento de datos (Guía)	Revisión de contenidos.
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO-JULIO
Producción (Guía)	Distribución guía		Evaluación Planteamiento procesos de mejora		Ejecución Campaña

Paralelamente el Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL inicia el proceso de recogida de información, a través de las personas responsables de las áreas (del rectorado y de los centros) que gestionan la información a publicar, sobre los contenidos principales que serán el eje principal de la campaña de información. Concretamente, éstos son:

- Titulaciones
- Planes de estudios
- Servicios de la Universidad
- Becas y ayudas al estudiantado
- Calendario proceso de acceso (documentación, sesiones informativas, períodos de preinscripción, tests y entrevistas, etc.)
- Descripción de los rasgos característicos y más destacados de la URL y sus centros
- Directorio de direcciones (urbanas, postales, telefónicas y electrónicas)
- Selección de imágenes más representativas

Una vez aprobadas las acciones a desarrollar, el Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL inicia el proceso de diseño de la imagen para adaptar la información a los diversos canales y soportes de difusión de los que dispone la URL, como son:

- Guía de la URL en diversos formatos (catalán, castellano): envíos a los centros de Bachillerato, ESO y CFGS, distribución en ferias y en los propios centros de la URL
- Dossier de orientación universitaria y profesional
- Página Web: <https://www.url.edu/> : acceso universal
- Sección/ Portal digital de orientación universitaria de nuevo alumnado: <https://www.url.edu/estudis/nous-estudiants>: acceso universal a través de la Web de la URL y envío de e-mailing que incluye formulario de preguntas, sugerencias y comentarios sobre posibles mejoras
- Vídeos de presentación de la universidad, indicadores destacados, servicios, estudios, etc.
- Memoria anual de la URL disponible en el web, en la que aparecen sistemáticamente los siguientes datos relevantes:
 - Total de titulaciones URL
 - Total de titulaciones oficiales URL
 - Másteres y Posgrados Propios evaluados por la Unidad de Calidad
 - Número Titulaciones verificadas durante el curso:
 - Grados
 - Másteres universitarios nuevos
 - Másteres universitarios ya verificadas por AQU/DGU
 - Doctorados y Doctorados con mención de calidad
 - Número de matriculaciones total en la URL (1r ciclo) (Grados)
 - Número de matriculaciones total en la URL (2º ciclo) (Másteres oficiales)
 - Número de matriculaciones total en la URL (3r ciclo) (Doctorados)
 - Total de estudiantes de titulaciones oficiales
 - Número de matriculaciones totales en la URL de Estudios Propios (1r ciclo)
 - Número de matriculaciones totales en la URL de Estudios Propios (Posgrados y Másteres Propios)
 - Número de titulaciones con evaluación positiva en el programa VERIFICA
 - Número de centros con el número de titulaciones en el marco del Programa AUDIT
- Jornadas de puertas abiertas en los centros de la Universidad combinadas con visitas guiadas a las instalaciones de los centros, organización de talleres, etc.
- Conferencias y webinars impartidos en los centros de bachillerato y ESO mediante presentaciones en PowerPoint
- Participación en ferias y mesas redondas organizadas para instituciones y centros docentes que lo soliciten

Para llevar a cabo estas acciones se reúne un grupo de trabajo específico, GT Promoción, integrado por personas expertas en promoción y marketing de los centros URL.

El proceso de producción de los diversos soportes (Guía –papel-; Web, newsletter, construcción de los stands) para difundir toda la información relativa a las titulaciones se detalla a continuación:

1. Implementación en los soportes de la URL y de sus centros
2. Desarrollo de la campaña de difusión
3. Reuniones periódicas de la Comisión de Comunicación de la URL y del GT Promoción, de seguimiento y resultados parciales de la campaña
4. Evaluación de resultados respecto los indicadores y análisis de mejoras a introducir

A lo largo de todo este proceso la Comisión de Comunicación realiza una serie de reuniones periódicas de seguimiento sujetas a un plenario anual evaluador, para realizar todo el seguimiento de las acciones y proponer y llevar a cabo las mejoras pertinentes.

También realiza un seguimiento detallado del proceso de diseño de la Imagen y del desarrollo de la Campaña informativa.

Algunos de los indicadores que se utilizan para evaluar el resultado de las acciones descritas en el proceso son:

- Número de entradas al Web
- Flujo en las redes sociales (Twitter, Facebook)
- Estadísticas de visitantes a las ferias según perfil, procedencia y estudios demandados
- Número de centros docentes visitados donde se imparten sesiones de orientación universitaria y profesional
- Fichas de solicitud de información recogidas en las ferias
- Servicio de seguimiento telefónico realizado desde el Gabinete de Comunicación de la URL con los centros de Bachillerato de Catalunya

5. Seguimiento, revisión y mejora del proceso

El seguimiento, revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con la propiedad 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

De forma sistemática, a través de la Comisión de Comunicación, se informa a las personas responsables implicadas en el proceso de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como de los resultados obtenidos.

Tal como se explica a lo largo de todo el proceso, se darán a conocer a los grupos de interés las informaciones que se consideren adecuadas referentes a las nuevas titulaciones ofertadas y a las acciones establecidas a lo largo de este proceso.

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

- La información facilitada corresponde a las titulaciones homologadas y sus planes sujetos a la legislación vigente
- La información facilitada corresponde a las titulaciones propias y sus planes de estudio sujetos a la legislación vigente y a lo acordado por la Junta de Gobierno de la URL
- Estatutos de la URL
- Política y objetivos de calidad de la URL
- Informes estudios analíticos realizados
- Manual de Identidad Visual Corporativa de la URL
- Manual de estilo de la Web de la URL
- Acciones informativas de difusión a través de las redes sociales

7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Actas de las reuniones de coordinación mantenidas con los servicios generales y de las instituciones de la Universidad
- Documentación que recoge la planificación y coordinación interna con otras unidades para la difusión e información sobre los objetivos en jornadas de puertas abiertas, jornadas de captación de estudiantes y reuniones informativas específicas
- Documento con los contenidos a seguir en las conferencias informativas
- Documentación que recoge la planificación y coordinación derivada de los órganos de gobierno con los servicios generales de la Universidad, para la recopilación de datos
- Fichas para la recogida de datos estadísticos en las ferias donde se participa

8. Flujograma

Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las instituciones en el marco global de la URL

