



UNIVERSITAT
RAMON LLULL

Política de qualitat i innovació academicodocent

Pla d'accions 2017-2019 / 2020-2022

Junta de Govern del 13 de juliol de 2017

Prorrogat fins a 31 de desembre de 2020

Junta de Govern del 21 de novembre de 2019

Extensió aprovada fins a 31 de desembre de 2022

Junta de Govern del 18 de novembre de 2020

Actualitzat

Junta de Govern del 18 de febrer de 2021

PRÒLEG de l'edició 2017-2019.....	5
PRÒLEG de l'edició actualitzada	7
ÀREA 1. Política d'assegurament de la qualitat	9
ÀREA 2. Disseny i aprovació dels programes	13
ÀREA 3. Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'alumnat.....	15
ÀREA 4. Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'alumnat .	17
ÀREA 5. Professorat.....	19
ÀREA 6. Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat.....	22
ÀREA 7. Gestió de la informació (gestió de dades i comunicació interna i externa).....	24
ÀREA 8. Informació pública (general).....	26
ÀREA 9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes.....	27
ÀREA 10. Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica	29

Us presentem el nou Pla triennal d'accions estratègiques en el marc de la Qualitat academicodocent de la Universitat Ramon Llull. Aquest Pla incorpora la nova proposta revisada recentment dels Estàndards i directrius europees per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior (ESG), aprovats per la Conferència Ministerial d'Erevan, celebrada el 14 i 15 de maig de 2015, i que han estat fruit de la reflexió del Grup E4 (ENQA, ESU, EUA i EURASHE), en col·laboració amb Education International (EI), BUSINESSEUROPE i European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) «*per millorar-ne la claredat, l'aplicabilitat i la utilitat, incloent-hi el seu àmbit d'aplicació*». La principal novetat que incorporen els nous *Estàndards* és l'ampliació de les àrees d'interès de 7 a 10 i el seu èmfasi en els processos i entorns d'ensenyament-aprenentatge i la seva relació amb la recerca i la innovació.

Com dèiem en les respectives introduccions dels anteriors Plans estratègics de qualitat academicodocent de la URL (bienni 2008-2010, trienni 2011-13 i trienni 2014-16), l'excel·lència academicodocent ha estat sempre un objectiu de màxima prioritat a la Universitat, la qual cosa passa pel seguiment i avaluació de la qualitat de manera sostinguda i rigorosa, basada en els estàndards europeus.

Des d'una perspectiva transversal i harmonitzadora –que no homogeneïtzadora–, aquest Vicerectorat ha dut a terme durant els últims anys diverses accions amb l'objectiu de millorar i potenciar la qualitat academicodocent de la nostra institució: el disseny, verificació i acreditació final del Manual d'avaluació de l'activitat docent del professorat-DOCENTIA; la superació de la verificació i la implantació ja actualment de 13 manuals AUDIT, que engloben 39 graus verificats favorablement, 57 màsters universitaris i 12 doctorats; la realització d'estudis periòdics entorn del nivell de satisfacció i inserció laboral dels nostres estudiants (participant amb AQU Catalunya); o el propi procés d'implantació i seguiment de les nostres titulacions a l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES); i darrerament l'acreditació de la majoria dels nostres títols oficials, amb bons resultats globals d'avaluació externa.

El document que us presentem, doncs, és fruit, d'una banda, de l'avaluació de l'anterior Pla (2014-2016) i, de l'altra, de la projecció de prioritats i reptes per al trienni 2017-2019. Aquest nou Pla posa un èmfasi especial, en el marc del disseny federal de la URL, en el lideratge distribuït i corresponsable de la garantia i el seguiment de la Qualitat a nivell de centres, amb l'increment de la rellevància del paper que les Unitats de Qualitat de centre (UTQc) han de desplegar progressivament en els propers anys i en totes les dimensions, funcions i tasques, de forma coordinada amb la UQIAD-URL amb seu al Rectorat.

No volia acabar aquesta breu introducció al document sense agrair explícitament a tothom que de manera directa o indirecta ha col·laborat intensament en la seva elaboració. Sense cap mena de dubte, la Qualitat de la proposta academicodocent de la URL és cosa de tots els membres i grups d'interès de la comunitat universitària.

Dr. Jordi Riera i Romaní
Vicerector de Política Acadèmica i adjunt al rector
Universitat Ramon Llull

El Pla d'Accions 2017-2019 de Política de Qualitat i Innovació Academicodocent de la URL, aprovat per la Junta de Govern del 13 de juliol de 2017, va iniciar el seu desplegament el setembre de 2017, cosa que va propiciar, en no haver-se complert tres anys sencers d'aplicació a finals de 2019, i a proposta de la Unitat de Qualitat i Innovació Academicodocent (UQIAD-URL), l'aprovació d'una pròrroga per part de la Junta de Govern del 21 de novembre de 2019, allargant l'execució del Pla d'Accions fins al 31 de desembre de 2020.

Durant l'any 2020 s'han produït circumstàncies de gran calatge que han empès a la UQIAD-URL a proposar una nova extensió de l'execució del Pla d'Accions -fins desembre de 2022, amb el suport dels diversos òrgans pertinents, i que ha desembocat en l'aprovació de la mencionada extensió a la Junta de Govern celebrada el 18 de novembre de 2020.

Entre aquestes circumstàncies excepcionals destaca l'esclat a nivell mundial de la pandèmia de la COVID-19, sobretot a partir de mitjans del mes de març, la qual ha generat, i ho continua fent a dia d'avui -més d'un any després del seu inici, un impacte sense precedents i una gran incertesa en tots els àmbits de la societat i, particularment, en la dinàmica habitual de les activitats universitàries.

El document que a continuació us presentem d'actualització del Pla d'Accions -les novetats del qual destaquen en color blau- és el resultat, d'una banda, del Pla d'Accions vigent des de 2017, d'altra banda, de l'avaluació dels informes globals de seguiment dels diferents anys naturals en què s'ha estat desplegant (2018, 2019 i 2020) i, finalment, de l'ajustament necessari davant la situació d'excepcionalitat actual.

Aquesta revisió del Pla d'Accions continua observant de manera especial -emmarcats en la condició federal de la URL- el lideratge distribuït i corresponsable de la garantia i el seguiment de la Qualitat dels centres, que implica el progressiu augment de la rellevància del rol de les Unitats Tècniques de Qualitat de centre (UTQc), coordinadament amb la UQIAD-URL; també inclou, consegüentment, una nova lectura de les accions que ha comportat la reformulació o actualització dels detalls d'alguna acció concreta o la introducció de noves accions complementàries a les ja existents, tot mantenint els eixos, els objectius i l'estructura actuals del Pla d'Accions.

Vull aprofitar aquestes línies per agrair a totes les persones que han participat en la seva elaboració. Gràcies. La Qualitat Universitària és cabdal, especialment la que fa referència a la primera missió, i és on es fa palesa i s'arrela la nostra raó de ser i el goig de fer, saber i ser URL.

Dr. Jordi Teixidó i Closa
Vicerector d'Ordenació i Qualitat Acadèmica
Universitat Ramon Llull

POLÍTICA DE QUALITAT I INNOVACIÓ ACADEMICODOCENT DE LA URL (PLA D'ACCIONS 2017-2019 / 2020-2022)¹

Proposta basada en els ESG (European Standards and Guidelines) revisats i aprovats per la Conferència Ministerial d'Erevan, celebrada el 14 i 15 de maig de 2015.

1.1. Política d'assegurament de la qualitat

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull ha de disposar d'una política clara d'assegurament de la qualitat que sigui pública i que formi part de la seva gestió estratègica. Les parts interessades internes han de desenvolupar i aplicar aquesta política a través d'estructures i processos adequats i, alhora, implicar-hi les parts interessades externes.
DIRECTRIU	<p>Les polítiques i els processos són els pilars principals d'un sistema institucional coherent d'assegurament de la qualitat que forma un cicle de millora continuada i contribueix a la rendició de comptes de la institució. Aquesta política promou el desenvolupament d'una cultura de la qualitat en què totes les parts interessades internes es fan responsables de la qualitat i es comprometen a assegurar-la en tots els àmbits de la institució. Per facilitar-ho, aquesta política té un estatus formal i és d'accés públic.</p> <p>Els Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) dels centres, i de la Universitat en el seu conjunt, són l'eina mitjançant la qual es concreta i es defineix el desenvolupament i la implementació de la política de qualitat academicodocent. En aquest sentit, aquests SGIQ han de ser públics i estar sotmesos a revisió contínua, per tal d'ajustar-se a la realitat dels centres.</p>

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin de mecanismes que promoguin la corresponsabilització en els processos d'assegurament de la qualitat, per millorar l'eficàcia de les polítiques de qualitat i fomentar la implicació dels diferents actors en el desenvolupament d'una cultura de la qualitat.

a) **Acció:** Formalitzar un mapa per centre on es defineixin els diferents graus de responsabilitat dels col·lectius implicats en els processos d'assegurament de la qualitat, per consolidar la seva participació.

Agents implicats²: Equip Directiu de centre, UTQc

Indicador/Evidència: Creació del mapa complert de cada centre amb els diferents graus de responsabilitat dels col·lectius implicats en els processos del SGIQ.

¹ Òrgan de Govern de la URL responsable del seguiment ordinari del Pla: Consell Acadèmic.

² En cursiva s'indica l'agent encarregat de vetllar pel compliment de l'acció i el responsable últim del seu seguiment i execució.

b) **Acció:** Avaluar per part de la UQIAD la idoneïtat de les propostes de mapa de cada centre/institució.

Indicador/Evidència: Elaboració d'un informe per centre/institució de valoració de la idoneïtat de les propostes.

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

b1) **Acció:** Millorar la visibilitat pública i la compartició del mapa de responsabilitats de cada procés dels SGIQ dels centres. Elaborar un directori de responsables de cada centre/institució i directriu.

Indicador/Evidència: Directori de responsables de cada centre/institució i directriu.

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

b2) **Acció:** Consolidar els informes biennals com a eina de corresponsabilització i de millora continuada del Sistema de Qualitat dels centres i dels processos transversals URL (tot dedicant, si escau, sessions monogràfiques de la UQIAD a la revisió dels informes Biennals i/o els processos transversals, identificant oportunitats de millora).

Indicador/Evidència:

Actes de les reunions monogràfiques de la UQIAD i d'altres òrgans de gestió de la qualitat a la universitat en què s'hagin presentat conclusions al respecte.
Informes biennals.

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

2. **Objectiu:** Que des de la Universitat Ramon Llull i les seves institucions s'aprofundeixi en la importància i legitimació de les UTQ en els centres.

a) **Acció:** Promoure i consolidar el paper de les UTQ en el marc dels processos interns de centre, en relació als seus responsables i en relació al Rectorat.

Agents implicats: *Equip Directiu de centre, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat).*

Indicador/Evidència: Elaboració d'un informe anual (de diagnòstic el primer any, de seguiment el segon any i de valoració final el tercer any) del grau de participació de les UTQ en els processos de presa de decisions de centre i Rectorat.

3. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions promoguin i millorin la transparència interna i externa dels SGIQ, dels seus mecanismes i els seus canals de participació.

a) **Acció:** Consensuar i desenvolupar processos comuns transversals a la URL a partir dels SGIQ que vetllin per l'assegurament de la transparència dels SGIQ, tan interna de l'organització com externa.

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat), Equip Directiu de centre (UTQc), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència:

Processos nous/revisats aprovats dins dels SGIQ que vetllen per l'assegurament de la transparència dels SGIQ.

Documents dels SGIQ que es poden consultar en obert.

Resultats de les acreditacions de les titulacions en la dimensió 3.

4. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin de processos harmonitzats en els centres en relació a la integritat i la llibertat acadèmiques, a la vigilància contra el frau acadèmic, la prevenció de la intolerància de qualsevol tipus i la discriminació contra els estudiants o el personal.

- a) **Acció:** Establir un marc harmonitzat de criteris, recursos i eines que permetin vetllar per la integritat i la llibertat acadèmiques, la vigilància contra el frau acadèmic, la prevenció de la intolerància de qualsevol tipus i la discriminació contra els estudiants o el personal.

Agents implicats: *Secretaria General*, Equip Directiu de centre, Vicerectorat de RRII i Estudiants (Obs. Igualtat Oportunitats), Vicerectorat de Recerca i Innovació (Càtedra Ethos), Sindicatura de Greuges, Gerència.

Indicador/Evidència: Accions realitzades per cada unitat responsable per establir criteris, recursos i eines que permetin vetllar per la integritat i la llibertat acadèmiques, la vigilància contra el frau acadèmic, la prevenció de la intolerància de qualsevol tipus i la discriminació contra els estudiants o el personal.

- a1) **Acció:** Establir un marc que permeti vetllar per la integritat i la llibertat acadèmiques, la vigilància contra el frau acadèmic, la prevenció de la intolerància de qualsevol tipus i la discriminació contra els estudiants o el personal

Agents implicats: *Secretaria General*, Equip Directiu de centre, Vicerectorat de RRII i Estudiants (Obs. Igualtat Oportunitats), Vicerectorat de Recerca i Innovació (Càtedra Ethos), Sindicatura de Greuges, Gerència.

Indicador/Evidència: Accions realitzades per cada unitat responsable per establir un marc que permeti vetllar per la integritat i la llibertat acadèmiques, la vigilància contra el frau acadèmic, la prevenció de la intolerància de qualsevol tipus i la discriminació contra els estudiants o el personal.

5. **Objectiu:** Que des de la Universitat Ramon Llull i les seves institucions es projecti el Campus d'Excel·lència Internacional Aristos Campus Mundus (ACM) com a marc per al reconeixement de la qualitat academicodocent en els seus diferents àmbits.

- a) **Acció:** Crear espais de trobada per compartir bones pràctiques (alternant les temàtiques d'innovació educativa i de qualitat) cada 2 anys i de forma rotatòria entre universitats així com promoure distincions a la innovació docent.

Agents implicats: *Secretaria General*, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació).

Indicador/Evidència:

Realització d'una Jornada d'innovació educativa 2018 a la URL.

Planificació d'una Jornada de qualitat 2020 a la Universidad Pontificia Comillas.

b) **Acció:** Actualitzar anualment el Catàleg de títols conjunts (de grau, màster i doctorat) simplificant la versió actual de tal forma que només es recullin els títols conjunts.

Agents implicats: *Secretaria General*, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).

Indicador/Evidència: Actualització anual del Catàleg de títols conjunts.

c) **Acció:** Mantenir i recolzar els programes de grau i de màster actius i facilitar, en cas que sorgeixin oportunitats, la creació de nous programes conjunts.

Agents implicats: *Secretaria General*, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).

Indicador/Evidència:

Accions de seguiment dels programes de grau i de màster actius conjunts.

Nous programes conjunts dissenyats.

1.2. Disseny i aprovació dels programes

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull ha de comptar amb processos per al disseny i l'aprovació dels seus programes per tal que satisfacin els objectius establerts, incloent-hi els resultats d'aprenentatge previstos, la titulació que s'obté en finalitzar un programa i el nivell corresponent del marc nacional i europeu de titulacions de l'educació superior.
DIRECTRIU	Cal tenir ben definits els processos d'avaluació ex ante dels dissenys de les titulacions per tal de proporcionar als estudiants tant coneixements acadèmics com habilitats, incloent-hi les que són transferibles, que poden influenciar el seu desenvolupament personal i ser aplicades en les seves futures carreres professionals.

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin de processos formals de disseny i aprovació dels programes formatius alineats amb les estratègies institucionals, en els que hi participin estudiants, experts externs i d'altres grups d'interès.

a) **Acció:** Diagnosi i formalització, mitjançant evidències, de la participació dels diferents grups d'interès (estudiants, PAS, ocupadors, ...) necessaris per garantir la qualitat de les propostes de nous programes formatius).

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*, Equip Directiu de centre (UTQc).

Indicador/Evidència:

Elaborar un informe de metaavaluació dels grups d'interès participants en els processos. Evidències formalitzades i categorització.

b) **Acció:** A partir del procés de diagnosi realitzat, proposar les millores oportunes per promoure la participació dels diferents grups d'interès.

Agents implicats: *Equip Directiu de centre (UTQc)*, *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*.

Indicador/Evidència:

Accions de millora proposades.
Accions de millora implementades.

c) **Acció:** Elaboració d'informes previs i complementaris al desenvolupament de noves propostes de títols oficials per a la detecció de necessitats formatives, d'interès social i de mercat.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*, Equip Directiu de centre.

Indicador/Evidència:

Informes elaborats.
Adequació de les propostes enviades a verificació.

c1) **Acció:** Fer un recull de bones pràctiques en relació a la realització de consultes internes i externes durant el procés de disseny d'un programa.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*, Equip Directiu de centre.

Indicador/Evidència: Recull/document de bones pràctiques en relació amb el procés de disseny d'un programa formatiu.

d) **Acció:** Incrementar la vinculació de les UTQ amb les diferents fases del procés de disseny i aprovació dels programes formatius.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Títols Oficials)*, *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*, *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat)*.

Indicador/Evidència: Millores implementades.

1.3. Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'alumnat

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull i els seus centres han de garantir que els programes s'ofereixen d'una manera que anima l'alumnat a adoptar un paper actiu en la creació del procés d'aprenentatge, i que l'avaluació dels estudiants reflecteix aquest enfocament.
-----------	--

DIRECTRIU	És necessari que els processos d'ensenyament i aprenentatge centrats en l'alumnat tinguin un paper important pel que fa a estimular la motivació, l'autoreflexió i la participació dels estudiants en el procés d'aprenentatge. Cal disposar també de criteris clars i rigorosos en relació als processos d'avaluació dels estudiants atesa la seva importància en valorar la progressió i futur professional dels estudiants.
-----------	--

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions promoguin un model d'ensenyament-aprenentatge (E-A) alineat amb les directrius europees d'assegurament de la qualitat acadèmicodocent (European Standards and Guidelines).

a) **Acció:** Revisar i avaluar la concordança entre els aspectes clau del nostre model d'ensenyament-aprenentatge centrat en l'alumnat, avançat i basat en evidències respecte dels que es plantegen als Estàndards i Directrius Europees.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació), Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència: Elaboració d'un informe sobre els aspectes clau del nostre model d'ensenyament-aprenentatge i la seva concordança amb els Estàndards i Directrius Europees.

b) **Acció:** Realitzar accions de difusió i comunicació del resultat de l'anàlisi dels aspectes clau del nostre model d'ensenyament-aprenentatge i la seva concordança amb els Estàndards i Directrius Europees (acció 3.1.A), en el sentit que es consideri oportú.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació), Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència: Accions de difusió realitzades.

2. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin de mecanismes per avaluar i revisar de forma sistemàtica el model d'ensenyament-aprenentatge per a la seva permanent actualització i millora.

a) **Acció:** Desenvolupar processos d'avaluació sistemàtica i periòdica del desenvolupament del model d'E-A a cada centre/institució i fer-ne una anàlisi transversal des de la perspectiva de la Universitat en aquells aspectes comuns.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació), Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència:

Processos d'avaluació realitzats.

Elaboració d'un informe sobre els aspectes comuns transversals.

b) **Acció:** Potenciar espais comuns per compartir plans transversals de formació i d'actualització del professorat en l'àmbit de l'E-A.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació), Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència: Activitats realitzades.

1.4. Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'alumnat

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull i els seus centres han de vetllar per la correcta aplicació de les normatives establertes i publicades que abastin totes les fases del «cicle de vida» de l'alumnat (p. ex., admissió, progressió, reconeixement i certificació).
-----------	--

DIRECTRIU	Les Institucions han d'oferir les condicions i el suport necessaris perquè els estudiants progressin en la seva trajectòria acadèmica, fet que redunda en benefici dels estudiants individuals, els programes, les institucions i els sistemes. És essencial disposar de procediments d'admissió, reconeixement i finalització adequats als objectius previstos, sobretot quan hi ha mobilitat de l'alumnat dins un mateix sistema o entre diferents sistemes d'educació superior.
-----------	--

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions vetllin i formalitzin oportunament tots aquells aspectes comuns corresponents a aquells processos d'accés, admissió i normatives acadèmiques, així com garantir la màxima traçabilitat de l'estudiant tenint en compte tota la seva trajectòria acadèmica.

a) **Acció:** Vetllar i mantenir actualitzats els processos i criteris d'accés i admissió de la Universitat tenint com a referència els marcs normatius i les memòries de les titulacions oficials verificades.

Agents implicats: *Secretaria General*, Equip Directiu de centre, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).

Indicador/Evidència: Processos/criteris executats.

b) **Acció:** Elaborar i consensuar una normativa acadèmica URL que reculli els aspectes bàsics i principals d'ordre legal de l'àmbit acadèmic.

Agents implicats: *Secretaria General*, Equip Directiu de centre, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).

Indicador/Evidència: Aprovació d'una normativa URL.

b1) **Acció:** Recollir les normatives acadèmiques i de règim interior de cada centre, tot vetllant que s'adaptin a la nova llei de convivència universitària.

Agents implicats: *Secretaria General*, Equip Directiu de centre, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).

Indicador/Evidència:

Document recull de les normatives acadèmiques i de règim interior de cada centre.

Informe sobre l'adaptació de la normativa de cada centre a la nova llei de convivència universitària

c) **Acció:** Potenciar els processos de seguiment de l'expedient acadèmic de l'estudiant i del Suplement Europeu al Títol (SET).

Agents implicats: *Secretaria General*, Equip Directiu de centre.

Indicador/Evidència: Recull d'evidències dels processos de seguiment.

1.5. Professorat

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull i els seus centres han de vetllar per la qualitat i competència del seu professorat. De la mateixa manera ha de comptar amb processos justos i transparents de contractació, així com un sistema d'avaluació consensuat que permeti conèixer i valorar el desenvolupament professional dels seus equips docents.
------------------	---

DIRECTRIU	És necessari que els docents dels centres tinguin la possibilitat de conèixer l'impacte de la seva tasca pedagògica per tal de poder-la valorar i millorar. De la mateixa manera, la institució ha d'oferir al seu professorat la possibilitat d'avançar en la seva carrera professional, ja sigui mitjançant projectes d'actualització docent, donant suport a projectes i iniciatives innovadores, etc.
------------------	---

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions persisteixin en l'assoliment dels requisits legals i de garantia de qualitat sobre la dimensió de professorat.

- a) **Acció:** Avançar en els processos d'avaluació continuada del compliment dels requisits mínims que la legislació vigent, LOMLOU, estableix respecte als indicadors de professorat de les universitats privades.

Agents implicats: *Vicerektorat de Recerca i Innovació.*

Indicador/Evidència: Professorat que assoleix els requisits mínims que la legislació vigent, LOMLOU, estableix respecte al professorat de les universitats privades.

- b) **Acció:** Desenvolupar el seguiment del model d'avaluació de l'activitat docent del professorat de la URL acreditat per AQU Catalunya (programa DOCENTIA) i en especial la millora de l'eficàcia i l'eficiència de l'instrument de l'enquesta als estudiants.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Equip Directiu de centre (UTQc), Equip Directiu de centre (OEC), Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat).*

Indicador/Evidència:

Milliores implementades al manual DOCENTIA.
Increment % de resposta a les enquestes.

- b1) **Acció:** Definir un procés transversal URL d'accés a les categories de Professor/a Titular i de Catedràtic/a d'acord amb el Reglament per a l'accés a les categories de professorat de la universitat.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Secretaria General, Equip Directiu de centre (UTQc), Equip Directiu de centre (OEC), Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat).*

Indicador/Evidència:

Nou procés transversal URL d'accés a categories de Professor/a Titular i de Catedràtic/a.
Actes de les reunions de treball per a la definició del procés transversal.

b2) **Acció:** Incorporar al manual DOCENTIA URL els elements de millora derivats de la seva implementació, així com les actualitzacions d'ANECA/AQU respecte al Programa que afectin a la reacreditació del manual.

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Equip Directiu de centre (UTQc), Equip Directiu de centre (OEC), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat).*

Indicador/Evidència:

Millores implementades al manual DOCENTIA.

Actualitzacions incorporades al manual derivades de les introduïdes per AQU / ANECA al Programa DOCENTIA i que afectin a la reacreditació del manual URL.

c) **Acció:** Identificar, revisar i explicitar els criteris d'assignació de professorat especificats durant els processos d'acreditació de les titulacions (especialment del professorat de primer curs, pràcticum, TFG i TFM) i, quan sigui necessari, valorar altres competències específiques per al desplegament de les titulacions (per exemple, la competència lingüística en el cas de títols que siguin implementats en una tercera llengua).

Agents implicats: *Equip Directiu de centre, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Equip Directiu de centre (UTQc), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Títols Oficials).*

Indicador/Evidència:

Informes revisats.

Criteris validats.

Informe de valoració de la idoneïtat dels criteris d'assignació i d'altres competències específiques.

2. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions comparteixin experiències innovadores, tant sobre mètodes d'ensenyament com de l'ús de noves tecnologies, desenvolupades en els centres/institucions.

a) **Acció:** Continuar amb la realització de Jornades URL entorn de la innovació docent, complementàries a les Jornades ACM.

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència: Jornades realitzades.

b) **Acció:** Promoure les distincions sobre innovació docent al professorat. (Es consideraria adient que el marc ACM contemplés aquesta acció).

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència: Distincions atorgades.

- c) **Acció:** Potenciar la realització de trobades i *workshops* entre centres (presencials i on-line) per disseminar les bones pràctiques i promoure processos de formació tecnicopedagògica amb la implicació del professorat.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació), Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Equip Directiu de centre (UTQc)*

Indicador/Evidència: Trobades realitzades.

- c1) **Acció:** Programar sessions per compartir bones pràctiques i experiències sobretot en el pas a la hibridació i l'ensenyament online en períodes d'excepcionalitat a nivell d'universitat.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió d'Innovació), Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Equip Directiu de centre (UTQc)*

Indicador/Evidència: Sessions sobre bones pràctiques i experiències realitzades a nivell d'universitat.

1.6. Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull i les seves institucions federades han de vetllar per l'adequació i accessibilitat dels seus recursos i serveis d'aprenentatge i de suport a les necessitats de l'alumnat.
-----------	---

DIRECTRIU	És necessari que els recursos i serveis destinats a l'aprenentatge siguin accessibles per als seus usuaris, i que es realitzi un seguiment periòdic dels mateixos per tal de garantir-ne la seva qualitat i bon funcionament. Així mateix la Universitat ha de vetllar per les necessitats d'una població estudiantil diversa (que inclou, per exemple, estudiants de franges d'edat més avançades, a temps parcial, que treballen, internacionals i estudiants amb diversitat funcional), així com el canvi cap a l'aprenentatge centrat en l'alumnat i modalitats flexibles d'aprenentatge i ensenyament.
-----------	---

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions garanteixin que tots els recursos s'adeqüen als objectius previstos i són accessibles, i que els estudiants estan informats dels serveis de què disposen.

a) **Acció:** Dur a terme un seguiment sobre el grau d'adequació, actualització i accessibilitat dels recursos materials i serveis propis dels centres/institucions i transversals de la URL i valorar-ne les oportunitats de millora.

Agents implicats: *Equip Directiu/Gerència de centre, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Equip Directiu de centre (UTQc).*

Indicador/Evidència: Elaboració d'un informe de valoració anual sobre el grau d'adequació, actualització i accessibilitat dels recursos materials i serveis propis dels centres/institucions i transversals de la URL.

2. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions potenciïn activament les polítiques d'inclusió i diversitat a la Universitat.

a) **Acció:** Analitzar el grau d'adequació dels serveis a l'atenció a la diversitat en el si de les institucions de la URL i les bones pràctiques desenvolupades en aquest àmbit (que inclou, per exemple, estudiants de franges d'edat més avançades, a temps parcial, que treballen, internacionals i estudiants amb discapacitats).

Agents implicats: *Vicerectorat de RRII i Estudiants (Obs. Igualtat Oportunitats), Secretaria General.*

Indicador/Evidència: Elaboració d'un informe de valoració del grau d'adequació dels serveis a l'atenció a la diversitat en el si de les institucions i que reculli les bones pràctiques desenvolupades.

3. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin dels mecanismes apropiats per garantir la participació del personal administratiu, de suport i estudiants en els cicles de millora dissenyats en els SGIQ.

a) **Acció:** Fer un diagnòstic de l'estat de participació del personal administratiu i de suport, així com dels estudiants, en els processos de millora descrits en els SGIQ i valorar-ne les oportunitats de millora.

Agents implicats: *Equip Directiu de centre (UTQc), Vicerectorat de RRII i Estudiants (Consell d'Estudiants), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*

Indicador/Evidència:

Elaboració d'un informe de valoració de l'estat de participació del personal administratiu i de suport en els processos del SGIQ.
Oportunitats de millora detectades.

1.7. Gestió de la informació (gestió de dades i comunicació interna i externa)

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull i els centres que la formen han de comptar amb sistemes de recollida d'informació que els permetin obtenir dades de referència i indicadors rellevants sobre el funcionament del seus centres per a la gestió eficaç dels seus programes i d'altres activitats.
------------------	--

DIRECTRIU	És necessari que els sistemes de recollida d'informació s'ajustin als objectius de la institució i a la seva realitat. D'aquesta manera es podrà assegurar que les dades que es recopilen són fiables, significatives i útils per realitzar l'anàlisi corresponent. Cal incorporar processos eficaços per recollir i analitzar informació sobre els programes d'estudi i altres activitats en el sistema d'assegurament intern de la qualitat.
------------------	--

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin d'espais, estratègies i mecanismes suficients per garantir el compliment dels nivells de transparència exigits pels seus propis SGIQ i per les agències de qualitat externes, i la fiabilitat de les dades que es publiquen.

- a) **Acció:** Revisar i consensuar una definició clara i uniforme dels indicadors que permeti la generalització del seu ús i una difusió pública que garanteixi la màxima fiabilitat de les dades i actualitzar el glossari d'indicadors transversal.

Agents implicats: *Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei de dades), Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei d'informàtica), Equip Directiu de centre (UTQc), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*

Indicador/Evidència:

Indicadors actualitzats.
Glossari d'indicadors públic actualitzat.

- b) **Acció:** Creació d'espais i eines digitals compartides per a la consulta i gestió d'informació sobre les dades i indicadors rellevants per a les Institucions i la Universitat.

Agents implicats: *Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei de dades), Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei d'informàtica), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*

Indicador/Evidència:

Espais compartits per a la consulta i gestió d'informació sobre les dades i indicadors.
Visites rebudes als espais web.
Creació d'un Informe de dades de titulació i un informe del degà/na com a eines de validació de la pertinència de les dades.

- c) **Acció:** Creació i publicació d'un nou informe d'abandonaments que permeti una millor anàlisi.

Agents implicats: *Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei de dades), Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei d'informàtica), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*

Indicador/Evidència: Nou Informe d'abandonaments.

2. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin de mecanismes per enfortir el seguiment de les trajectòries professionals dels Alumni.

- a) **Acció:** Promocionar les accions de *benchmarking* entre els serveis Alumni i borses de treball dels diferents centres de la Universitat, compartint els processos de seguiment de les trajectòries professionals dels Alumni i valorar-ne les oportunitats de millora.

Agents implicats: *Vicerectorat de RRII i Estudiants, Borses de treball i Alumni centre.*

Indicador/Evidència:

Processos de seguiment identificats implementats.

Oportunitats de millora detectades

1.8. Informació pública (general)

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull i les seves institucions han de garantir que la informació que es publica periòdicament en els diferents canals de comunicació és clara, rigorosa, objectiva, actualitzada i de fàcil accés sobre les seves activitats, incloent-hi els programes.
------------------	---

DIRECTRIU	Cal que la informació pública de les titulacions i programes faci referència a tots els aspectes que s'hi contemplen (desenvolupament operatiu dels ensenyaments, indicadors relacionats, etc.). Així mateix ha d'estar ben acotada als grups d'interès a qui va destinada, com són els estudiants actuals i futurs, graduats, altres parts interessades i el públic en general.
------------------	--

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. Objectiu: Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin de mecanismes que garanteixin el compliment dels nivells de transparència equivalents i la fiabilitat de les dades publicades, segons els mínims de qualitat requerits.

- a) **Acció:** Auditar la congruència de la informació pública disponible al web URL i de centre amb les exigències de les agències de qualitat externes i establir, si escau, plans de millora associats.

Agents implicats: *Gabinet de Premsa i Comunicació Online (en coordinació amb la Comissió de Comunicació), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència:

Elaboració d'un informe de valoració sobre l'adequació de la informació pública disponible.

- b) **Acció:** Auditar la validesa i fiabilitat de les fonts d'informació pública externes (Winddat, EUC, Què i Per què, etc.) fent-ne un seguiment específic, per tal d'evitar informacions contraposades amb les fonts d'informació pròpies.

Agents implicats: *Equip Directiu de centre (UTQc), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei de dades).*

Indicador/Evidència:

Fonts d'informació pública auditades.
Incidències detectades.

1.9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull i les seves institucions han de comptar amb processos de seguiment i revisió dels programes per garantir que assoleixen els objectius previstos i que responen a les necessitats de l'alumnat i la societat. Aquestes revisions han de comportar una millora continuada dels programes i les accions que se'n derivin s'han de comunicar a totes les parts interessades.
DIRECTRIU	El seguiment, l'examen i la revisió periòdics dels programes d'estudi tenen com a objectiu garantir que l'oferta educativa continua sent adequada i crear un entorn d'aprenentatge favorable i eficaç per a l'alumnat.

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions consolidin els mecanismes per al seguiment efectiu dels programes formatius a nivell transversal d'Universitat i a nivell intern d'institució.

- a) **Acció:** Revisar i millorar els processos de seguiment de les titulacions per tal d'incrementar l'eficàcia dels mecanismes de participació i de *feedback* a l'alumnat i altres grups d'interès, bo i assegurant-ne la implicació plena de l'Equip Directiu de centre en aquests processos.

Agents implicats: *Equip Directiu de centre (UTQc), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència: Accions de millora acordades.

- b) **Acció:** Consolidar el mapa i el calendari d'execució dels informes de seguiment de centre de la URL.

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Títols Oficials).*

Indicador/Evidència:

Acordar el mapa i el calendari d'execució d'informes.
Informes de seguiment de centre realitzats anualment.

- b1) **Acció:** Definir un calendari homogeni d'informes (ISC, SGIQ).

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Títols Oficials).*

Indicador/Evidència:

Calendari d'execució i lliurament d'informes.

- c) **Acció:** Fer un diagnòstic i seguiment de la congruència entre el perfil formatiu de les titulacions definit en les memòries verificades i les evidències documentades de les consecucions dels estudiants (TFG, TFM i pràctiques externes).

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Títols Oficials)*, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat).

Indicador/Evidència: Valoracions recollides en els informes de seguiment de centre.

- d) **Acció:** Consolidar el mapa de titulacions pròpies de la URL i desenvolupament d'una eina informàtica per al seu seguiment.

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Títols Propis), Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei d'informàtica).

Indicador/Evidència:

Mapa de titulacions pròpies actualitzat.

Eina informàtica operativa.

- e) **Acció:** Elaboració d'una eina informàtica que permeti el repositori de tot el procés de seguiment dels títols oficials de la URL des de la seva creació fins a la seva extinció (traça).

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD)*, Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei d'informàtica)

Indicador/Evidència: Eina informàtica operativa.

- f) **Acció:** Desenvolupar un projecte que faciliti, mitjançant eines informàtiques, la recollida d'oferta de places per a títols propis i l'elaboració d'informes, mitjançant MicroStrategy, per al seguiment dels principals indicadors docents de títols propis.

Agents implicats: *Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei de dades)* Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Títols Propis), Delegat/da del Rector per a les TIC i Dades (Servei d'informàtica)

Indicador/Evidència: Eina informàtica implantada i operativa.

2. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions garanteixin l'eficiència del sistema d'enquestes de satisfacció dels estudiants, i d'altres col·lectius, cercant el màxim consens i simplicitat de les mateixes.

- a) **Acció:** Consensuar calendaris i instruments per recollir la satisfacció dels diferents grups d'interès (graduats, titulats de màster, ocupadors).

Agents implicats: *Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat)*, Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Títols Oficials).

Indicador/Evidència: Eina informàtica operativa.

1.10. Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica

ESTÀNDARD	La Universitat Ramon Llull i els seus centres han de garantir l'assoliment dels estàndards de qualitat d'acord amb els estàndards i directrius europees (ESG) i les agències de qualitat, i s'han de sotmetre a processos d'avaluació externa de forma cíclica.
------------------	---

DIRECTRIU	L'assegurament extern de la qualitat, en les seves diverses modalitats, pot verificar l'eficàcia de l'assegurament intern de la qualitat de la institució, servir de catalitzador per a la millora i oferir noves perspectives a la institució. També proporciona informació per garantir a la institució i al públic la qualitat de les activitats de la institució.
------------------	---

OBJECTIUS, ACCIONS, AGENTS IMPLICATS I INDICADORS/EVIDÈNCIES

1. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions disposin d'informació objectiva i contrastada a nivell intercentre i d'anàlisi comparativa externa que permeti assolir el màxim reconeixement en cadascun dels estàndards de qualitat de les agències en els múltiples programes externs d'assegurament de la qualitat.

- a) **Acció:** Realitzar estudis globals de metaavaluació dels processos i resultats d'acreditació de les titulacions de la URL, realitzant una comparativa a nivell de sistema universitari per detectar els punts forts i punts febles de les titulacions per a la seva millora contínua.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència:

Estudis de metaavaluació realitzats.

Posicionament de la URL en la comparativa a nivell de sistema universitari.

Titulacions acreditades vers l'excel·lència.

- b) **Acció:** Realitzar accions comunicatives globals (òrgans de govern URL) i d'assessorament específiques cap a cadascun dels centres, i de forma individual, sobre els resultats obtinguts en aquests estudis.

Agents implicats: *Vicerektorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (UQIAD).*

Indicador/Evidència:

Accions comunicatives realitzades.

Accions d'assessorament realitzades.

2. **Objectiu:** Que la Universitat Ramon Llull i les seves institucions consolidin de manera efectiva els mecanismes per integrar en el seu cicle de millora contínua els resultats dels processos d'acreditació i/o optimitzar l'impacte dels processos externs d'acreditació en els seus cicle de millora contínua.

a) **Acció:** Recollir i analitzar les millores incorporades en les titulacions oficials dels centres com a conseqüència dels processos d'acreditació.

Agents implicats: *Equip Directiu de centre (UTQc), Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica (Comissió de Qualitat).*

Indicador/Evidència:

Millores implementades com a conseqüència dels processos d'acreditació.

b) **Acció:** Certificar progressivament els SGIQ dels diferents centres així com iniciar el procés d'acreditació institucional quan el marc legal ho permeti.

Agents implicats: *Equip Directiu del Centre, Equip Directiu de centre (UTQc).*

Indicador/Evidència:

SGIQ que han estat certificats per AQU Catalunya.

Processos d'acreditació institucional iniciats.