

Manual de qualitat del
Sistema Intern de Garantia de la
Qualitat

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Facultat de Ciències Jurídiques



RELACIÓ DE MODIFICACIONS

Núm. revisió	Descripció	Data aprovació
1.0	Versió original modificada per l'equip deganal	02-02-2011
2.0	P1.1-01 modificat per l'equip deganal	14-06-2011
3.0	Revisió de tot el document. Es modifiquen tots els apartats inclòs el format.	17-11-2015
4.0	Revisió general de tot el document. Es modifiquen tots els apartats.	22-10-2020
5.0	Revisió general de tot el document. Es modifiquen tots els apartats.	18-12-2024
6.0	Revisió de tot el document per actualitzar-lo al SIGQ marc de la URV aprovat en data 12/12/2024 pel Consell de Govern. Afecta a tots els apartats del document	29-09-2026



ÍNDEX

0. LLISTAT D'ACRÒNIMS	3
1. GENERALITATS	5
2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT	6
3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS	9
4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....	19
5. CORRESPONDÈNCIA DELS PROCESSOS DEL SIGQ AMB LES DIMENSIONS PER A LA CERTIFICACIÓ DEL SIGQ	26
ANNEX 1. GLOSSARI.....	37
ANNEX 2. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIMENSIONS DE CERTIFICACIÓ I ELS PROCESSOS DEL SIGQ	40
ANNEX 3. COMPOSICIÓ DELS ÒRGANS COL·LEGIATS DE LA FACULTAT	43



0. LLISTAT D'ACRÒNIMS

Alchemer: aplicació per a la gestió de qüestionaris d'enquestes
AQU Catalunya: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
AVALUA: aplicació d'AQU Catalunya per a la gestió dels expedients d'acreditació
BOE: *Boletín Oficial del Estado*
C_FCJ: equip del *Microsoft Teams* de la Facultat de Ciències Jurídiques
CAE: comitè d'avaluació externa
CAI: comitè d'avaluació interna
CFGs: cicle(s) formatiu(s) de grau superior
CRAI: Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació
CU: *Consejo de Universidades*
DAFITS: Departament d'Antropologia, Filosofia i Treball Social
DDP: Departament de Dret Públic
DDPPF: Departament de Dret Privat, Processal i Financer
DGU: Direcció General d'Universitats
DOCnet/GUIDO: aplicació de la URV de gestió de les guies docents
DOGC: Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya
ETC: equivalent a temps complet
EUC: Estudis Universitaris de Catalunya
EVIA: Espai Virtual d'Informació Acadèmica de la URV
FCJ: Facultat de Ciències Jurídiques
GID: Grup d'Innovació Docent de l'FCJ
GPQ: Gabinet de Programació i Qualitat
HOUDINI: aplicació de la URV per a la gestió de pàgines web
I-CENTER: Centre Internacional de la URV
IN: *incoming* (estudiants de mobilitat entrants)
ISCED: *International Standard Classification of Education* (Classificació Internacional Normalitzada de l'Educació)
IT: instrucció de treball
MOVE ON: aplicació de la URV de gestió de la mobilitat
OLC: Oficina Logística de Campus
OSD: Oficina de Suport al Deganat
OUT: *outgoing* (estudiants de mobilitat sortints)
PAT: Pla d'acció tutorial
PAU: proves d'accés a la universitat
PDI: personal docent i investigador
PIMPEU: aplicació de la Direcció General d'Universitats per a la sol·licitud d'inclusió en la programació universitària i l'autorització de l'inici de l'activitat d'una nova titulació



PLED: Pla estratègic de docència de la URV
POA: pla d'ordenació acadèmica de la URV
PR: procés
PTGAS: personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis
Reg.: registre
RUCT: *Registro de Universidades, Centros i Títulos*
SAU: Servei d'Atenció a l'Usuari de la URV
SEDE: aplicació del Ministeri de Ciència, Innovació i Universitats per a la sol·licitud de verificació i modificació de titulacions universitàries oficials
SGA: Servei de Gestió Acadèmica
SGAC: Secretaria de Gestió Acadèmica de Campus
SIGQ: sistema intern de garantia de la qualitat
SINIA: Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi de la URV
SREd: Servei de Recursos Educatius
SRITIC: Servei de Recursos Informàtics i TIC
TFG: treball de fi de grau
TFM: treball de fi de màster
TOSD: tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat
TSQD: tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent
URV: Universitat Rovira i Virgili
UXXI-AC: aplicació de la URV de gestió de acadèmica

1. GENERALITATS

La Universitat Rovira i Virgili (URV) manté un ferm compromís amb la qualitat i la millora contínua. Per aquest motiu, i per promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat i l'assegurament de la qualitat de les titulacions oficials que imparteix, la URV promou la implementació d'un sistema intern de garantia de la qualitat (SIGQ) a les facultats i escoles.

En aquest context, la Facultat de Ciències Jurídiques (FCJ) té implantat un SIGQ orientat als objectius següents:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que permetin mantenir i renovar l'oferta formativa.
- ✓ Dotar-se de processos que permetin comprovar que les accions que emprèn tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiantat.
- ✓ Dotar-se de processos que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada.

El disseny del SIGQ de l'FCJ va ser avaluat favorablement l'any 2010 per AQU Catalunya [Certificat núm. 0090/2010], en el marc del programa AUDIT. Posteriorment, el 2021, AQU Catalunya en va certificar la implantació [Certificat núm. SIGQ-43007351-21]; certificació que va permetre a l'FCJ obtenir l'acreditació institucional l'1 de març de 2022.



AQU Catalunya està inscrita a EQAR
Resolució del Consell d'Universitats,
de l'1 de març de 2022



AQU Catalunya està inscrita a EQAR
Informe favorable d'AQU Catalunya,
del 15 de juliol de 2021

1.1. Propòsit del manual

Aquest manual defineix els elements estructurals del SIGQ de l'FCJ, els òrgans responsables, els processos i els mecanismes de seguiment, revisió i millora. És un document públic que ordena el funcionament de la qualitat al centre.



2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT

➤ Dades identificadores del centre

Universitat	Universitat Rovira i Virgili
Nom del centre	Facultat de Ciències Jurídiques
Codi RUCT del centre	43007351

2.1. Presentació del centre

La Facultat de Ciències Jurídiques és un dels centres en què s'estructura la Universitat Rovira i Virgili. L'FCJ va entrar en funcionament el curs 1992-93, i el curs 2000-01 es va instal·lar al Campus Catalunya.

En l'actualitat, l'FCJ acull uns 1.550 estudiants, aproximadament, repartits entre els ensenyaments següents:

Graus

- Grau en Dret
- Grau en Relacions Laborals i Ocupació (en extinció des del 2022-23)
- Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans
- Grau en Treball Social
- Doble Grau en Dret i en Relacions Laborals i Ocupació (en extinció des del 2022-23)
- Doble Grau en Dret i en Relacions Laborals i Recursos Humans

Màsters

- Màster en Advocacia i Procura
- Màster en Dret de l'Empresa i de la Contractació
- Màster en Dret Ambiental
- Màster en Dret de l'Administració Pública, coordinat per la URV i amb la participació de la Universitat de Saragossa
- Màster en Innovació en la Intervenció Social i Educativa

D'altra banda, el centre o el seu professorat participa en els ensenyaments següents:

- Doble Grau en Administració i Direcció d'Empreses i en Dret, coordinat per la Facultat d'Economia i Empresa (URV)
- Màster en Sistema de Justícia Penal, coordinat per la Universitat de Lleida i amb la participació de la URV, la Universitat Jaume I i la Universitat d'Alacant
- Màster en Treball Social en l'Àmbit Sanitari, coordinat per la Universitat de València i amb la participació de la URV, la Universitat d'Alacant, la Universitat de Barcelona,



la Universitat de Girona, la Universitat de les Illes Balears, la Universitat de Lleida, la Universitat de Múrcia i la Universitat Ramon Llull

- Programa de Doctorat en Dret, coordinat per l'Escola de Doctorat (URV)
- Programa de Doctorat en Treball Social, coordinat per la Universitat de Múrcia i amb la participació de la URV i la Universitat Pública de Navarra

L'FCJ, per la naturalesa dels seus estudis i pel seu tarannà, és un centre capdavanter en la formació de professionals en l'àmbit del Dret, del Treball Social i de les Relacions Laborals i els Recursos Humans, en grau, màster i doctorat. A més, destaca el seu compromís amb el tercer sector i amb l'àmbit professional, en la seva voluntat de donar resposta a les necessitats del mercat laboral i en el seu compromís social. Aquestes relacions amb el món professional venen establertes amb convenis amb diferents institucions, on es troben especialment involucrats els col·legis professionals dels diferents ensenyaments que s'hi imparteixen. En aquest sentit, al llarg dels anys l'FCJ s'ha consolidat com un centre reconegut no tan sols en l'àmbit universitari i científic, sinó també en el professional de l'entorn, per la seva qualitat acadèmica i el nivell assolit pels seus titulats.

A l'FCJ s'ofereixen plans d'estudis en contínua millora, innovant i fent avançar el coneixement en els seus àmbits, vetllant per la qualitat dels ensenyaments que imparteix. També destaca l'experiència docent del seu professorat i la seva aposta per la innovació i la qualitat de les metodologies docents emprades, comptant especialment amb l'activitat i l'assessorament del Grup d'Innovació Docent de la Facultat (GID-FCJ).

Respecte de la seva oferta acadèmica, a banda de les titulacions de grau i doble grau, aquesta es completa amb una oferta de qualitat en màsters amb una bona projecció internacional. També destaca el programa de simultaneïtat de màsters jurídics, que permet cursar simultàniament els estudis del màster en Advocacia i Procura, que persegueix com a objectiu formatiu orientar professionalment l'estudiantat per a l'exercici de l'advocacia i la procura, amb un altre màster universitari de caràcter jurídic impartit per l'FCJ, que coadjuvi a l'especialització jurídica per a l'exercici de l'advocacia i de la procuradoria.

2.2. Canals de comunicació

L'FCJ disposa de diversos canals de comunicació (pàgina web, correu electrònic, xarxes socials, telèfon, bústia electrònica de contacte i atenció presencial), amb l'objectiu d'oferir informació, atendre i resoldre consultes, suggeriments i queixes.

Telèfon	977 55 83 98
Pàgina web	https://www.fcj.urv.cat/ca/

Elaborat per:
Degà o degana

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprovat per:
Consell de Facultat



Correu electrònic	osdfcj@urv.cat
Adreça	Campus Catalunya, edifici D1 Av. Catalunya, 35 43002 Tarragona
Bústia electrònica	https://www.fcj.urv.cat/ca/contacte/
Xarxes socials	Facebook Instagram

Aprovat per:
Consell de Facultat



competència; participar en el procés d'elaboració dels plans d'estudis que impliquin àmbits de coneixement propis i proposar cursos d'especialització, perfeccionament i actualització. Així mateix, els departaments també són les estructures responsables de gestionar i mantenir els equipaments tècnics de docència.

La cadena de responsabilitats dels processos, d'acord amb l'estructura organitzativa de l'FCJ, es troba definida en cada fitxa de procés, i s'hi identifiquen concretament les responsabilitats relacionades.

A continuació, es detallen els òrgans, càrrecs i responsabilitats. La composició dels òrgans col·legiats es detalla en l'annex 3 d'aquest manual. Alhora, les funcions dels òrgans i càrrecs relacionats amb l'assegurament de la qualitat s'expliquen amb més detall en l'apartat 3.3.

a) Òrgan col·legiat de govern

- **Consell de Facultat:** òrgan de govern del centre amb representació de tots els col·lectius de la comunitat universitària.

b) Òrgans unipersonals de govern

- **Degà o degana:** s'encarrega de dirigir i realitzar la gestió ordinària de la facultat i n'exerceix la representació.
- **Vicedegà o vicedegana:** exerceix les funcions que el degà o degana li encomani, i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.
- **Secretari o secretària del centre:** és la persona responsable de la fe pública en l'àmbit de la facultat i exerceix les funcions inherents al càrrec.
- **Coordinador o coordinadora de grau o de màster:** s'encarrega de l'organització acadèmica de l'ensenyament, de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per al seu desenvolupament, i del seguiment de la qualitat docent i del pla de millora.

c) Òrgans col·legiats d'assessorament o consulta

- **Equip Deganal:** és l'òrgan consultiu i d'assessorament del degà o degana en la direcció, coordinació i execució de la política i la gestió del centre.



- **Consells d'ensenyament:** la seva funció és assistir les coordinacions de grau en el compliment de les seves funcions. Hi ha un consell per a cada ensenyament de grau.
- **Comissions acadèmiques de màster:** la seva funció és assistir les coordinacions de màster en el compliment de les seves funcions i aprovar l'admissió dels estudiants que accedeixen al màster.
- **Comissió de Qualitat:** òrgan col·legiat amb funcions consultives en l'àmbit de la qualitat docent i funcions executives pel que fa a la implantació i revisió del SIGQ.
- **Comissió Electoral de Facultat:** s'encarrega d'organitzar, supervisar i proclamar els resultats dels processos electorals que afectin els òrgans col·legiats de govern de la facultat i els departaments que hi tinguin la direcció.
- **Comissió d'Internacionalització:** la seva funció és el disseny, el seguiment i la millora del Pla d'internacionalització de l'FCJ.
- **Comissió de Coordinació GID-FCJ:** s'ocupa de fixar i adaptar els objectius del Grup d'Innovació Docent; promoure la participació dels membres del grup en projectes, congressos, jornades, seminaris i premis d'innovació docent; impulsar la sol·licitud de cursos de formació específica per al professorat del centre; rebre i dur a terme els encàrrecs de l'Equip Deganal; i promoure la jornada d'innovació docent de l'FCJ.
- **Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional en els Graus:** s'encarrega de valorar i proposar la resolució de les sol·licituds de reconeixement de pràctiques acadèmiques externes o assignatures afins per experiència laboral acreditada; revisar la documentació acreditativa de l'experiència laboral que aporten els estudiants; i sol·licitar l'ampliació de la informació rebuda.
- **Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional en els Màsters:** s'encarrega de valorar i proposar la resolució de les sol·licituds de reconeixement de pràctiques acadèmiques externes o assignatures afins per experiència laboral acreditada; revisar la documentació acreditativa de l'experiència laboral que aporten els estudiants; i sol·licitar l'ampliació de la informació rebuda.
- **Comissió de Pràctiques Externes dels Graus:** s'ocupa de la coordinació dels aspectes que es deriven del procés i la gestió de les pràctiques acadèmiques externes dels graus, així com de recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes sobre el desenvolupament de les pràctiques.



- **Comissió Acadèmica i de Pràctiques Externes dels Màsters:** vetlla perquè les coordinacions dels màsters i de pràctiques externes puguin posar en comú amb l'Equip Deganal les qüestions o propostes de millora comunes relacionades amb la gestió dels màsters i de les pràctiques acadèmiques externes.
- **Comissió d'Avaluació Global:** valora les sol·licituds d'avaluació global presentades per l'estudiantat en funció del compliment dels requisits que estableix la Normativa de qualificació per avaluació global de l'FCJ.
- **Comissió d'Homologació:** s'encarrega de valorar les sol·licituds d'homologació de títols.

d) Càrrecs i responsabilitats

- **Responsable del SIGQ:** responsabilitat acadèmica que garanteix la implantació, el manteniment i la revisió periòdica del SIGQ.
- **Coordinador o coordinadora de pràctiques externes:** és responsable de planificar, gestionar i supervisar les pràctiques acadèmiques externes curriculars, assegurant-ne la qualitat, coordinant-se amb les entitats col·laboradores, assignant les entitats a l'estudiantat, gestionant la documentació i les actes acadèmiques, tot proposant millores i informant l'Equip Deganal.
- **Coordinador o coordinadora de TFG/TFM:** s'ocupa d'organitzar, supervisar i garantir el correcte funcionament de les assignatures de Treball de Fi de Grau/Màster, incloent la planificació, l'elaboració i difusió de materials, l'assignació de l'àrea de coneixement o els temes i els tutors a l'estudiantat, la gestió de la defensa pública i les actes acadèmiques, tot proposant millores i informant l'Equip Deganal.
- **Coordinador o coordinadora d'internacionalització:** coordina les accions d'internacionalització del centre, especialment la supervisió, aplicació, revisió i millora del Pla d'internacionalització de l'FCJ.
- **Coordinador o coordinadora de mobilitat IN i coordinador o coordinadora de mobilitat OUT:** s'encarreguen de gestionar els programes de mobilitat internacional de l'FCJ, promovent relacions amb altres universitats i coordinant-ne els aspectes acadèmics, fan l'assignació de places de mobilitat i el seguiment



acadèmic de l'estudiantat entrant o sortint, en contacte amb les institucions d'origen o destinació i faciliten la integració de l'alumnat entrant, tot informant l'Equip Deganal.

- **Coordinador o coordinadora del Pla d'acció tutorial:** és responsable de gestionar l'orientació a l'estudiantat i el desenvolupament del Pla d'acció tutorial de graus a l'FCJ, definint-lo i revisant-lo, elaborant i actualitzant els materials de suport, i coordinant la selecció de tutors i les accions que formen part del PAT, incloent els protocols de prevenció de l'abandonament.
- **Responsable de difusió i comunicació:** s'encarrega de coordinar la difusió del centre, dissenyant i supervisant les accions relacionades amb la imatge i la comunicació de l'FCJ, tant en la docència com en la recerca.
- **Responsable d'igualtat:** s'ocupa de les qüestions d'igualtat de gènere al centre en l'àmbit de la docència i la recerca, recollint i analitzant la informació rellevant, i promovent accions en aquesta matèria.
- **Responsable de les relacions amb secundària i alumni:** s'encarrega de coordinar les relacions amb l'Oficina de l'Estudiant i amb el professorat de l'FCJ pel que fa a les activitats adreçades a l'estudiantat de secundària i amb el Programa Alumni URV; gestionar i actualitzar l'oferta d'activitats del centre en els programes institucionals d'aquests àmbits; participar en el Fòrum TRiCS i altres iniciatives relacionades; gestionar l'adreça de correu electrònic genèrica de relacions amb secundària; publicar informació sobre el Programa Alumni a les xarxes socials; i verificar que els titulats que participen en actes de l'FCJ formen part d'aquest programa.
- **Coordinador o coordinadora de relacions amb els col·legis d'advocacia i procura:** és la persona de referència entre el centre i els col·legis professionals per impulsar-ne la col·laboració, especialment pel que fa al màster en Advocacia i Procura.

3.2. Unitats de suport a l'activitat del centre

Les unitats implicades en el desenvolupament de les titulacions i en la garantia de la seva qualitat, així com en l'organització de la docència i el suport a l'aprenentatge, s'agrupen en tres àmbits.



El primer, l'Oficina de Suport al Deganat (OSD), és la unitat que dona suport i assessorament als òrgans de govern del centre i s'encarrega de la gestió tècnica i administrativa en els àmbits del contracte programa, el pla d'ordenació acadèmica, el pressupost i l'inventari, els processos electorals, els òrgans col·legiats, l'assegurament de la qualitat docent, la gestió d'espais, les pràctiques acadèmiques externes, així com en l'organització d'actes institucionals i les accions de captació i projecció externa de l'FCJ. Està formada per un tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat, un tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent i un administratiu o administrativa.

El segon àmbit està vinculat als departaments amb docència a l'FCJ, que donen suport a la docència i a la recerca. D'una banda, està format pel personal administratiu de les secretaries dels departaments, que s'ocupen del pla d'ordenació acadèmica, el pressupost i l'inventari, els òrgans col·legiats i la plantilla de PDI. D'altra banda, per personal de suport a la recerca, centrat en les activitats dels grups de recerca, la difusió dels seus resultats, els ajuts i memòries científiques o la gestió dels recursos humans, materials i econòmics de la recerca. També hi ha personal de suport als equipaments específics de docència.

El tercer àmbit el conformen les unitats de suport de campus següents:

- Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Catalunya: la seva missió és apropar el suport a la gestió acadèmica de l'estudiant en relació amb els tràmits administratius, els expedients acadèmics i els títols.
- Oficina Logística del Campus Catalunya: s'encarrega d'oferir un suport logístic a tots els centres, departaments i altres unitats ubicades al campus, així com a tots els usuaris.
- Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació del Campus Catalunya: la seva missió és prestar serveis de qualitat als usuaris en els àmbits de l'aprenentatge, la docència, la recerca i la tercera missió, integrant i rendibilitzant l'oferta de serveis i de recursos de la URV per potenciar-los i dotar-los de valor afegit.

Finalment, l'FCJ també coordina esforços amb la resta d'unitats de la URV per assegurar l'acompliment i la qualitat en la formació que imparteix.

3.3. Funcions relacionades amb l'assegurament de la qualitat

Les funcions relacionades amb la qualitat es vertebren a nivell d'universitat i de centre, amb una interrelació directa.

En l'àmbit de la universitat, i com a lideratge institucional, trobem la Comissió de Qualitat Institucional, comissió estatuària constituïda per una àmplia representació de la comunitat



universitària. Té per finalitat vetllar pel desenvolupament d'una cultura de la qualitat a la URV i proposar al Claustre Universitari l'aprovació de la política de qualitat institucional. La representació de l'Equip de Govern de la URV en matèria de qualitat es vehicula a través del vicerectorat amb competències en l'àmbit. A nivell tècnic, el Gabinet de Programació i Qualitat (GPQ) és la unitat encarregada de donar suport al desplegament de l'estratègia institucional i d'impulsar-ne el disseny, el seguiment i l'avaluació dels diferents processos en l'àmbit de la qualitat.

A nivell de centre, els òrgans, càrrecs i responsabilitats de l'FCJ amb funcions en l'àmbit de la qualitat docent i del SIGQ són els següents:

- a) **Consell de Facultat:** té, entre d'altres, les funcions següents: aprovació, ratificació i modificació de la política de qualitat; aprovació de les propostes de noves titulacions de grau i màster i l'organització del seu funcionament; aprovació dels programes de tutoria i seguiment de l'estudiant; aprovació i revisió del manual de qualitat i de les fitxes dels processos específics del centre; aprovació de la concreció dels objectius de qualitat en accions mitjançant el pla director d'actuacions, així com rebre el rendiment de comptes de la seva consecució; aprovació de l'informe de seguiment i l'autoinforme d'acreditació institucional, l'informe de revisió del SIGQ, etc.
- b) **Comissió de Qualitat:** vetlla pel seguiment i avaluació de la implantació i millora contínua del funcionament del sistema i supervisa els plans de millora. Les seves funcions, que estan regulades per la Normativa de docència de la URV, són les següents:
 - ✓ Vetllar pel seguiment i l'avaluació tant de la implantació del SIGQ com de la millora contínua del seu funcionament i rendiment.
 - ✓ Informar la direcció del centre i la resta de comunitat universitària del centre respecte a la política i els objectius de qualitat del centre.
 - ✓ Fer el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors que hi estan associats.
 - ✓ Supervisar els plans de millora derivats del seguiment i l'avaluació del SIGQ, així com implantar les propostes de millora.
- c) **Degà o degana:** en relació amb el SIGQ, té les responsabilitats següents:
 - ✓ Fomentar la implicació de tots els col·lectius de la comunitat universitària per promoure la millora contínua.
 - ✓ Difondre la política i els objectius de qualitat del centre, potenciant que tots els grups d'interès participin directament en la seva definició i consecució.



- ✓ Garantir que el SIGQ es revisa periòdicament per avaluar-ne la coherència, les millores introduïdes des de l'última revisió, les incidències detectades i la resolució que s'hi ha donat.
- ✓ Garantir que s'estableixen, s'implanten i es mantenen els processos necessaris del SIGQ.
- ✓ Designar la persona responsable del SIGQ.

d) Equip Deganal, amb les funcions següents:

- ✓ Assegurar l'acompliment dels requisits generals de la política i els objectius de qualitat i del manual de qualitat.
- ✓ Elaborar la proposta de política i objectius de qualitat, garantint-ne l'alineament amb la política de qualitat institucional, i concretar els objectius de qualitat en accions a través del pla director d'actuacions.
- ✓ Assegurar la implantació dels processos i que es realitzi el seguiment de la seva eficàcia.
- ✓ Estudiar la viabilitat de la implantació de les propostes de millora del SIGQ suggerides per la resta de membres del centre i, si correspon, incorporar-les al pla director d'actuacions.
- ✓ Assegurar la implementació de les accions de millora derivades de la revisió del SIGQ, de les accions de resposta als suggeriments i queixes i, en general, de qualsevol aportació de millora.
- ✓ Decidir la periodicitat i la durada, dins del seu àmbit de competència, de les campanyes de recollida d'enquestes pròpies de mesura de la satisfacció dels grups d'interès.

e) Responsable del SIGQ, les seves funcions, que estan regulades per la Normativa de docència de la URV, són les següents:

- ✓ Assegurar-se que s'estableixen, s'implanten i es mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ.
- ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i retre comptes del desenvolupament del SIGQ.
- ✓ Informar la direcció del centre sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats amb el SIGQ.

f) Responsable de procés: persona que vetlla per la consecució dels objectius establerts en el procés i assumeix la màxima responsabilitat en la seva revisió. A la taula 1 d'aquest manual es presenta la relació de processos del SIGQ i el seu responsable. Les funcions que assumeix són:



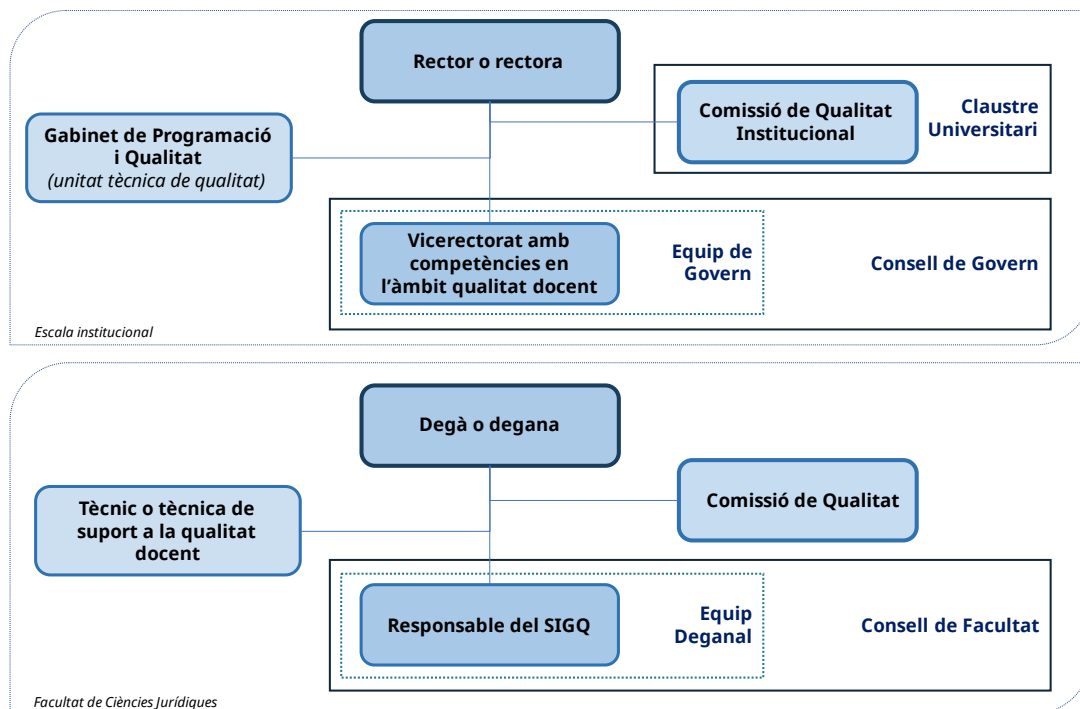
- ✓ Elaborar, revisar i mantenir actualitzat el procediment que descriu el procés del qual és responsable.
- ✓ Establir, definir, mesurar, calcular i mantenir actualitzats els indicadors necessaris per controlar i fer el seguiment del procés del qual és responsable.
- ✓ Dissenyar els formats i/o formularis necessaris per al control del procés.
- ✓ Establir les evidències i registres que s'han de recollir i definir la forma de conservació.
- ✓ Millorar contínuament el procés del qual és responsable.

g) Tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent: membre del personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis. Ofereix suport tècnic al centre i als seus òrgans de govern en matèria de qualitat. La figura de TSQD és un lloc de treball estructural inclòs en la relació de llocs de treball de la URV i disposa d'una descripció del lloc de treball específica. Les seves funcions són les següents:

- ✓ Col·laborar en la gestió del disseny i de la implantació dels plans d'estudi en col·laboració amb el Servei de Gestió Acadèmica i el Gabinet de Programació i Qualitat.
- ✓ Donar suport tècnic als processos de programació, verificació, autorització, seguiment, modificació, acreditació i desprogramació dels ensenyaments adscrits al centre, així com gestionar els tràmits que se'n deriven.
- ✓ Gestionar la implantació, el seguiment, la revisió i la millora del SIGQ, sota la direcció dels responsables acadèmics del centre.
- ✓ Donar suport tècnic als processos de seguiment i renovació de l'acreditació institucional, així com altres avaluacions externes de la qualitat del centre.
- ✓ Elaborar les propostes de documentació de l'àmbit de qualitat docent per a l'adopció d'acords en els òrgans de govern i d'assessorament o consulta del centre i exercir la secretaria tècnica de la Comissió de Qualitat.
- ✓ Participar en el desplegament i seguiment del Model docent de la Universitat en els ensenyaments adscrits al centre.
- ✓ Participar en la definició, desplegament, avaluació i millora del Pla d'acció tutorial del centre, així com en l'aplicació dels mecanismes institucionals per prevenir l'abandonament dels estudiants.
- ✓ Donar suport a l'elaboració de les guies docents de les assignatures dels ensenyaments adscrits al centre i revisar-les tècnicament.
- ✓ Realitzar anàlisis i estudis per fer el seguiment de la qualitat del centre i fer propostes de millora.



A continuació, es representa l'estructura per a l'assegurament de la qualitat de la URV i de l'FCJ:



4. ESTRUCTURA DEL SIGQ

L'FCJ ha implementat i desplegat un SIGQ que assegura la qualitat de les titulacions oficials que estan dins del seu abast i la seva millora contínua, així com la gestió de l'activitat docent i acadèmica del centre.

El SIGQ s'estructura a partir del model marc acordat per la Universitat incorporant les adaptacions corresponents a les particularitats del centre.

4.1. Abast i exclusions

El SIGQ de l'FCJ comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

Queden fora de l'abast del SIGQ els ensenyaments coordinats per altres universitats en els quals participa la Facultat.

En cada procés es defineix l'àmbit d'aplicació i se'n determinen els aspectes exclosos.

4.2. Referents

La definició i el desenvolupament del SIGQ tenen en consideració els referents següents:

- ▣ Llei orgànica 2/2023, de 22 de març, del sistema universitari
- ▣ Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat, i modificacions posteriors
- ▣ Reial decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris i acreditació institucional de centres universitaris, i modificacions posteriors
- ▣ Estatut de la URV
- ▣ Reglament de l'FCJ
- ▣ Normatives pròpies de la URV en l'àmbit d'aplicació
- ▣ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG)
- ▣ Política de qualitat de la URV
- ▣ Marc per a la millora de la qualitat institucional del sistema universitari català, AQU Catalunya
- ▣ Marc general per a la incorporació de la perspectiva de gènere en la docència universitària, AQU Catalunya
- ▣ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat fixats per AQU Catalunya

📄 Guies metodològiques i procediments establerts per AQU Catalunya.

4.3. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionades amb el desenvolupament de les titulacions universitàries oficials. S'identifiquen els grups d'interès següents:

- L'estudiantat
- El personal docent i investigador (PDI)
- El personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS)
- Els titulats
- Els futurs estudiants
- Els agents socials: ocupadors, entitats col·laboradores, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques

En cada procés del SIGQ es defineixen les vies de participació dels principals grups d'interès, així com els mecanismes per mesurar-ne la satisfacció i per retre comptes.

De forma resumida, les vies de participació dels grups d'interès són les següents:

- La participació dels seus representants en els òrgans de govern i d'assessorament o consulta.
- La participació en els mecanismes de recollida de la satisfacció i aportacions de millora.
- Les consultes, queixes, reclamacions, felicitacions i suggeriments mitjançant els canals establerts.

4.4. Estructura documental

L'estructura documental del SIGQ de l'FCJ està formada per:

- La Política de qualitat: és el compromís públic de les parts interessades amb una cultura de la qualitat i orienta la gestió estratègica de l'FCJ.
- El Manual de qualitat: és el document bàsic que descriu el SIGQ i relaciona els processos que el conformen.
- El mapa de processos: és la representació gràfica dels processos i de les seves interrelacions. Està format per processos dels quals el centre n'és propietari i processos transversals.
- Les fitxes de procés: contenen la informació i la descripció dels diferents aspectes i elements del procés.

Aquesta estructura es complementa amb altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara les normatives o la documentació de suport (processos operatius, instruccions de treball, manuals, procediments, etc.), la qual es troba degudament identificada en cada fitxa de procés.

D'altra banda, les evidències són els documents que evidencien l'execució dels processos i en constitueixen els registres.

Pel que fa a la gestió documental, aquesta es realitza mitjançant l'Equip C_FcJ del *Microsoft Teams*, on tota la documentació està estructurada. Aquesta organització facilita l'arxiu, la localització dels diferents documents i evidències i la coordinació. L'aplicatiu permet gestionar la documentació (pestanya Fitxers, dipositats a *SharePoint*) a través de canals públics i privats, i assignar als usuaris diferents perfils segons el grau de responsabilitat dins de l'equip. Es va crear per la necessitat de compartir informació i organitzar la documentació relativa al SIGQ. L'accés està restringit, de forma que només el personal autoritzat hi pot accedir.

4.5. Mapa de processos

El SIGQ de l'FCJ està estructurat en processos, representats gràficament en el mapa de processos, en el qual s'identifiquen segons la seva tipologia i es mostren les interaccions entre ells. Els processos s'estructuren en dues tipologies.

D'una banda, un conjunt de processos que són propietat del centre, i que descriuen les activitats que s'hi porten a terme i que inclouen les particularitats pròpies del seu funcionament. Es poden diferenciar tres tipus de processos:

PROCESSOS ESTRATÈGICS	Estableixen polítiques, normes i directrius per al funcionament de la resta de processos. Són processos de planificació que determinen les accions estratègiques i de millora contínua.
PROCESSOS CLAU	Serveixen per aconseguir la missió. Són els processos clau del procés d'ensenyament-aprenentatge i que impacten directament en tots els grups d'interès.
PROCESSOS DE SUPORT	Proveeixen tot allò necessari per generar el valor afegit per als grups d'interès.

D'altra banda, un conjunt de processos transversals, que no són propietat del centre, que tenen un abast global per a tota la Universitat, dels quals el centre és usuari i que són necessaris per al desenvolupament de la seva activitat. Els responsables d'aquests



processos són els encarregats de definir-los, revisar-los, millorar-los i posar-los a disposició dels centres.

Pel que fa als processos transversals, l'any 2019 un comitè d'avaluació externa va avaluar la implantació dels elements transversals que s'apliquen a tots els centres, i la Comissió d'Avaluació Institucional i Programes d'AQU Catalunya va emetre un informe favorable amb data 7 d'abril de 2022.

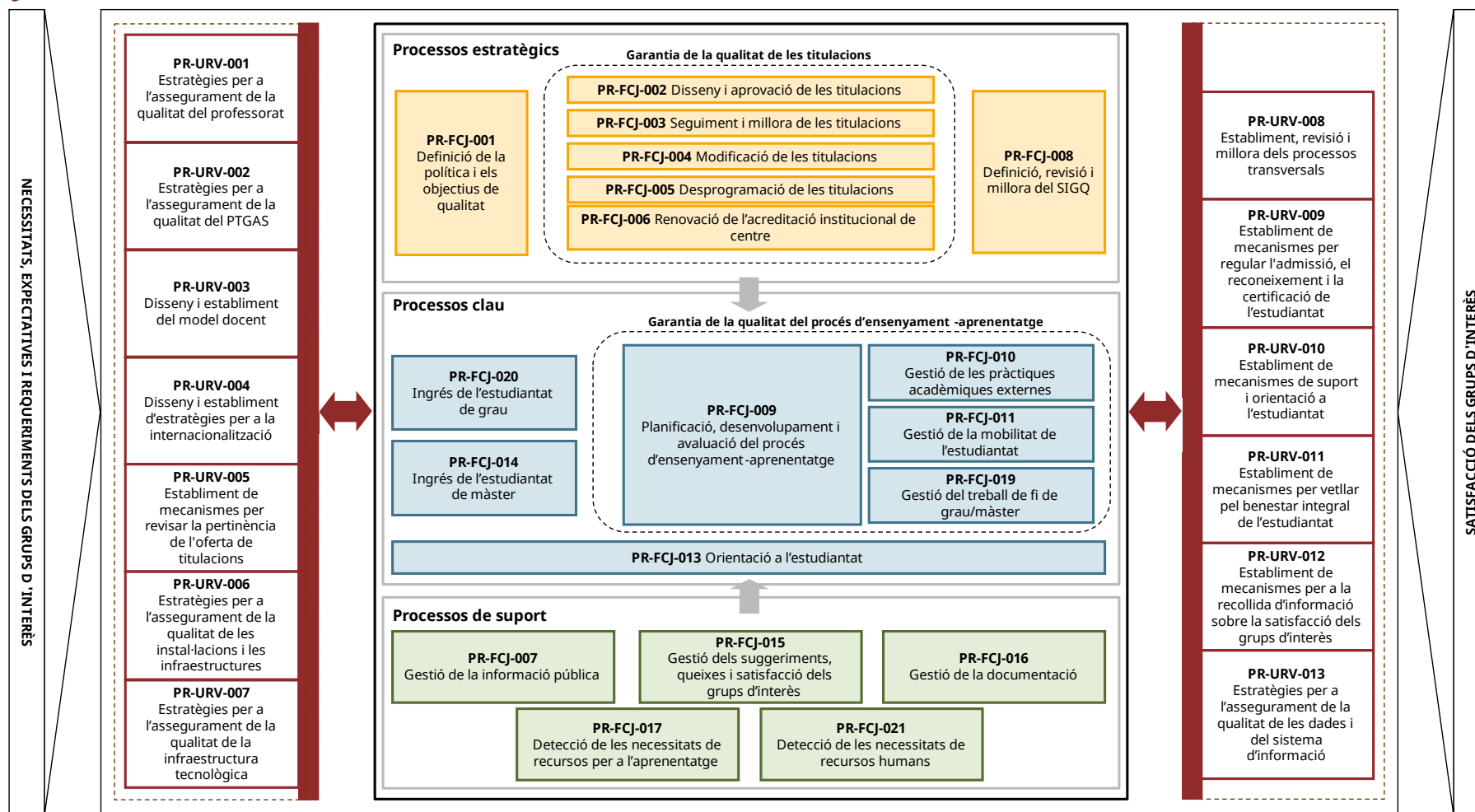
A més, aquesta estructura de processos es complementa amb processos que descriuen com es porten a terme determinades activitats, anomenats processos operatius. Aquests processos no s'inclouen en el mapa, sinó que s'identifiquen a la fitxa de procés com a documentació relacionada.

Al final d'aquest apartat es presenta el mapa de processos de l'FCJ, seguit de la relació dels processos que en formen part.

En el bloc central del mapa s'observen els tres nivells de processos: els processos estratègics (taronja), els processos clau (blau) i els processos de suport (verd). Als laterals s'hi mostren els processos transversals de la Universitat.



Mapa de processos del SIGQ de la Facultat de Ciències Jurídiques (FCJ)



Elaborat per:
Degà o degana

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprobat per:
Consell de Facultat



Taula 1. Relació de processos del SIGQ i el seu responsable

Processos estratègics		
Codi	Nom del procés	Responsable
PR-FCJ-001	Definició de la política i els objectius de qualitat	Degà o degana
PR-FCJ-002	Disseny i aprovació de les titulacions	Degà o degana
PR-FCJ-003	Seguiment i millora de les titulacions	Responsable del SIGQ
PR-FCJ-004	Modificació de les titulacions	Degà o degana
PR-FCJ-005	Desprogramació de les titulacions	Degà o degana
PR-FCJ-006	Renovació de l'acreditació institucional de centre	Responsable del SIGQ
PR-FCJ-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	Responsable del SIGQ
Processos clau		
Procés	Nom del procés	Responsable
PR-FCJ-009	Planificació, desenvolupament i avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge	Degà o degana
PR-FCJ-010	Gestió de les pràctiques acadèmiques externes	Coordinadors de pràctiques externes
PR-FCJ-011	Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	Coordinadors de mobilitat IN i OUT
PR-FCJ-013	Orientació a l'estudiantat	Coordinador o coordinadora del PAT
PR-FCJ-014	Ingrés de l'estudiantat de màster	Coordinadors de màster
PR-FCJ-019	Gestió del treball de fi de grau/màster	Coordinadors de TFG/TFM
PR-FCJ-020	Ingrés de l'estudiantat de grau	Coordinadors de grau
Processos de suport		
Procés	Nom del procés	Responsable
PR-FCJ-007	Gestió de la informació pública	Responsable de difusió i comunicació
PR-FCJ-015	Gestió dels suggeriments, queixes i satisfacció dels grups d'interès	Responsable del SIGQ
PR-FCJ-016	Gestió de la documentació	Responsable del SIGQ
PR-FCJ-017	Detecció de les necessitats de recursos per a l'aprenentatge	Degà o degana
PR-FCJ-021	Detecció de les necessitats de recursos humans	Degà o degana
Processos transversals		
Procés	Nom del procés	Responsable
PR-URV-001	Estratègies per a l'assegurament de la qualitat del professorat	Vicerector o vicerectora competent en personal docent i investigador
PR-URV-002	Estratègies per a l'assegurament de la qualitat del PTGAS	Gerent o gerenta
PR-URV-003	Disseny i establiment del model docent de la URV	Vicerector o vicerectora competent en model docent
PR-URV-004	Disseny i establiment de la política d'internacionalització	Comissionat o comissionada competent en xarxes internacionals



MANUAL DE QUALITAT

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Processos transversals		
Procés	Nom del procés	Responsable
PR-URV-005	Establiment de mecanismes per revisar la pertinència de l'oferta de les titulacions	Vicerector o vicerectora competent en política acadèmica
PR-URV-006	Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de les instal·lacions i les infraestructures	Vicerector o vicerectora competent en economia i infraestructures
PR-URV-007	Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de la infraestructura tecnològica	Comissionat o comissionada competent en infraestructura tecnològica
PR-URV-008	Establiment, revisió i millora dels processos transversals	Vicerector o vicerectora competent en qualitat
PR-URV-009	Establiment de mecanismes per regular l'admissió, el reconeixement i la certificació de l'estudiantat	Vicerector o vicerectora competent en política acadèmica
PR-URV-010	Establiment de mecanismes de suport i orientació a l'estudiantat	Vicerector o vicerectora competent en projectes docents i estudiantat
PR-URV-011	Establiment de mecanismes per vetllar pel benestar integral de l'estudiantat	Comissionat o comissionada competent en igualtat, diversitats i benestar
PR-URV-012	Establiment de mecanismes per a la recollida d'informació sobre la satisfacció dels grups d'interès	Vicerector o vicerectora competent en qualitat
PR-URV-013	Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de les dades i del sistema d'informació	Comissionat o comissionada competent en optimització de processos

5. CORRESPONDÈNCIA DELS PROCESSOS DEL SIGQ AMB LES DIMENSIONS PER A LA CERTIFICACIÓ DEL SIGQ

El SIGQ de l'FCJ dona resposta a les directrius del programa AUDIT¹ per al disseny dels sistemes de garantia interna de la qualitat, així com a les dimensions² per a l'assegurament de la qualitat i certificació del SIGQ d'AQU Catalunya.

A l'annex 2 es presenta la correspondència entre els processos del SIGQ de l'FCJ i les dimensions de certificació d'AQU.

Dimensió 1. Política de qualitat i eficàcia del SIGQ

El centre disposa d'una política d'assegurament de la qualitat que forma part de la seva estratègia. L'estructura del SIGQ garanteix una gestió eficaç dels seus processos, incloent-ne la revisió i la millora contínua.

PROGRAMA AUDIT

Directriu 0. Aspectes generals del SIGQ

Directriu 1. Política i Objectius de Qualitat

Els **processos** que donen resposta a aquesta dimensió són els següents:

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES	TRANSVERSALS
→ PR-FCJ-001 Definició de la política i els objectius de qualitat → PR-FCJ-006 Renovació de l'acreditació institucional de centre → PR-FCJ-008 Definició, revisió i millora del SIGQ → PR-FCJ-015 Gestió dels suggeriments, queixes i satisfacció dels grups d'interès → PR-FCJ-016 Gestió de la documentació	→ PR-URV-008 Establiment, revisió i millora dels processos transversals → PR-URV-012 Establiment de mecanismes per a la recollida d'informació sobre la satisfacció dels grups d'interès → PR-URV-013 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de les dades i del sistema d'informació

Seguint els estàndards de la guia de certificació, podem afirmar que:

- L'FCJ compta amb una política de qualitat formalment aprovada, pública i alineada amb la Política de qualitat de la URV, que promou el desenvolupament d'una cultura

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

² Guia per a la certificació dels SIGQ en centres d'educació superior, AQU Catalunya



de la qualitat. Aquesta política forma part de la planificació estratègica del centre i es defineix d'acord amb el procés PR-FCJ-001.

- L'FCJ desplega la seva estratègia d'acord amb el procés PR-FCJ-001, concretant els objectius de qualitat en accions, definint els responsables i els resultats desitjats, esdevenint així el full de ruta del centre. Anualment es mesura el grau d'assoliment.
- El SIGQ de l'FCJ està estructurat en un mapa de processos complet, coherent i interrelacionat, i estableix, en els processos, la cadena de responsabilitats que en garanteixen el funcionament eficaç.
- L'FCJ aplica un model de millora contínua basat en el cicle PDCA (o cicle de Deming) d'acord amb el que estableix el procés PR-FCJ-008. Aquest assegura la revisió sistemàtica dels processos, l'anàlisi dels resultats i l'adequació i eficàcia dels processos i permet identificar oportunitats de millora. De la mateixa manera, d'acord amb el procés PR-URV-008, es revisen i milloren els processos transversals i, si s'escau, el model marc del SIGQ de la URV.
- El SIGQ de l'FCJ es dota d'eines de gestió, com el pla director d'actuacions i el quadre de comandament, vinculades als processos PR-FCJ-001 i PR-FCJ-008, respectivament. Aquestes eines permeten la monitorització dels indicadors clau i l'anàlisi del desenvolupament del centre i de les titulacions, i l'adopció de decisions fonamentades, constituint alhora evidències del funcionament adequat del SIGQ.
- L'FCJ promou la participació dels grups d'interès en el model de governança i disposa de mecanismes sistemàtics per a la recollida d'informació de les seves necessitats, opinions i satisfacció. Aquests mecanismes s'estableixen en l'àmbit institucional i a escala de centre d'acord amb els processos PR-URV-012 i PR-FCJ-015, respectivament.
- L'FCJ disposa d'un sistema de gestió documental estructurat. A més, garanteix l'elaboració, la revisió i el control sistemàtic de la documentació del SIGQ d'acord amb el procés PR-FCJ-016.
- La URV compta amb un sistema institucional de gestió de la informació (SINIA) que, d'acord amb el procés PR-URV-013, assegura la recollida àgil i fiable de dades i indicadors per al seguiment de la qualitat i la presa de decisions fonamentades.
- L'FCJ sotmet l'eficàcia del SIGQ i els serveis desenvolupats a una avaluació externa d'acord amb el procés PR-FCJ-006.



Dimensió 2. Disseny, aprovació i seguiment dels programes formatius

El centre té implantats processos per al disseny, l'aprovació, la revisió i la millora dels programes formatius i, si escau, la seva extinció.

PROGRAMA AUDIT

Directriu 2. Disseny de l'oferta formativa

Directriu 3. Desenvolupament de l'ensenyament

Directriu 6. Resultats de la formació

Els **processos** que donen resposta a aquesta dimensió són els següents:

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES	TRANSVERSALS
→ PR-FCJ-001 Definició de la política i els objectius de qualitat → PR-FCJ-002 Disseny i aprovació de les titulacions → PR-FCJ-003 Seguiment i millora de les titulacions → PR-FCJ-004 Modificació de les titulacions → PR-FCJ-005 Desprogramació de les titulacions	→ PR-URV-005 Establiment de mecanismes per revisar la pertinència de l'oferta de titulacions oficials

Seguint els estàndards de la guia de certificació, podem afirmar que:

- El mapa de titulacions de l'FCJ s'alinea amb l'estratègia institucional que guia l'oferta docent present i futura. L'oferta docent de la URV es revisa periòdicament per garantir-ne la pertinència i adequació a les necessitats socials i acadèmiques, d'acord amb el que estableix el procés PR-URV-005.
- L'FCJ dissenya i aprova les titulacions d'acord amb el procés PR-FCJ-002, assegurant la participació dels grups d'interès en el procés i garantint que les propostes són adequades a la disciplina, a la normativa aplicable i als marcs de referència, i que es preveu que els recursos humans i materials són suficients i adequats.
- L'FCJ duu a terme el seguiment periòdic de les titulacions, segons el procés PR-FCJ-003, el qual es basa en l'anàlisi d'informació i la reflexió sobre el funcionament de les titulacions, per garantir la coherència entre el disseny verificat i la seva aplicació efectiva i identificar accions de millora contínua.
- Les accions de millora resultants del seguiment s'incorporen al pla director d'actuacions de l'FCJ, i s'implementen i se'n fa el seguiment de la implantació d'acord amb el PR-FCJ-001.



-
- Com a resultat del seguiment, l'FCJ detecta la necessitat de modificar les titulacions. Aquestes modificacions es gestionen d'acord amb el procés PR-FCJ-004 i es comuniquen a les parts interessades.
 - L'FCJ gestiona la suspensió temporal o l'extinció de les titulacions mitjançant el procés PR-FCJ-005, garantint el desenvolupament efectiu de l'ensenyament i els drets de l'estudiantat matriculat.

Dimensió 3. Ensenyament, aprenentatge i suport a l'estudiantat

El centre té processos implantats que afavoreixen i donen suport a l'aprenentatge de l'estudiantat des del moment de la seva admissió als programes formatius.

PROGRAMA AUDIT

Directriu 3. Desenvolupament de l'ensenyament

Directriu 6. Resultats de la formació

Els **processos** que donen resposta a aquesta dimensió són els següents:

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES	TRANSVERSALS
→ PR-FCJ-009 Planificació, desenvolupament i avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge → PR-FCJ-010 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes → PR-FCJ-011 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat → PR-FCJ-013 Orientació a l'estudiantat → PR-FCJ-014 Ingress de l'estudiantat de màster → PR-FCJ-019 Gestió del treball de fi de grau/màster → PR-FCJ-020 Ingress de l'estudiantat de grau	→ PR-URV-003 Disseny i establiment del model docent de la URV → PR-URV-004 Disseny i establiment d'estratègies per a la internacionalització → PR-URV-009 Establiment de mecanismes per regular l'admissió, el reconeixement i la certificació de l'estudiantat → PR-URV-010 Establiment de mecanismes de suport i orientació a l'estudiant → PR-URV-011 Establiment de mecanismes per vetllar pel benestar integral de l'estudiantat

Seguint els estàndards de la guia de certificació, podem afirmar que:

- El model docent de la URV s'orienta a un aprenentatge centrat en l'estudiantat i a l'assoliment dels resultats d'aprenentatge, amb l'ús de metodologies actives i sistemes d'avaluació coherents. Aquest es defineix segons el que estableix el procés PR-URV-003 i es concreta a les titulacions que coordina l'FCJ.
- La URV disposa d'una estratègia institucional d'orientació i acompanyament de l'estudiantat, definida d'acord amb el procés PR-URV-010. Aquesta estratègia es desplega en l'àmbit del centre mitjançant el Pla d'acció tutorial, d'acord amb el procés PR-FCJ-013.
- El SIGQ de l'FCJ disposa de processos institucionals i de centre que regulen totes les fases del «cicle de vida» de l'estudiantat. Aquests processos són: el PR-URV-009, el PR-FCJ-020 i el PR-FCJ-014.



- La URV impulsa accions per assegurar el benestar de l'estudiantat, d'acord amb el procés PR-URV-011, facilitant que pugui desenvolupar-se acadèmicament i personalment en un entorn saludable, equilibrat i inclusiu.
- L'FCJ gestiona la planificació acadèmica i docent de les titulacions d'acord amb el procés PR-FCJ-009, assegurant el correcte desenvolupament i avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge.
- La URV garanteix la certificació fiable de la progressió i dels resultats d'aprenentatge assolits, d'acord amb els criteris i procediments establerts en el procés PR-URV-009.
- L'FCJ gestiona les pràctiques acadèmiques externes mitjançant el procés PR-FCJ-010, que en garanteix la planificació, realització, seguiment, supervisió i avaluació.
- L'FCJ gestiona el treball de fi de grau i de màster a través del procés PR-FCJ-019, assegurant-ne la correcta planificació, realització, supervisió i avaluació.
- L'FCJ disposa de mecanismes per gestionar la mobilitat de l'estudiantat, d'acord amb el procés PR-FCJ-011. Aquests mecanismes formen part de l'estratègia d'internacionalització de la URV definida en el procés PR-URV-004.



Dimensió 4. Professorat

El centre té processos implantats que asseguren que el professorat assignat a les activitats docents, de supervisió i de tutorització és competent i disposa de les qualificacions pertinents.

PROGRAMA AUDIT

Directriu 4. Personal acadèmic i de suport a la docència

Els **processos** que donen resposta a aquesta dimensió són els següents:

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES	TRANSVERSALS
→ PR-FCJ-002 Disseny i aprovació de les titulacions → PR-FCJ-009 Planificació, desenvolupament i avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge → PR-FCJ-021 Detecció de les necessitats de recursos humans	→ PR-URV-001 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat del professorat

Seguint els estàndards de la guia de certificació, podem afirmar que:

- El vicerectorat amb competències en matèria de PDI defineix i desplega la política de professorat, promovent la comunicació i col·laboració amb els departaments per tal d'organitzar una plantilla de professorat que doni resposta als reptes actuals i futurs de la Universitat.
- Mitjançant les activitats descrites en el procés PR-URV-001, es garanteix l'adequació del perfil del professorat a les titulacions, la suficiència i les condicions de desenvolupament professional, incloent-hi l'avaluació de l'activitat docent.
- La URV disposa de normatives i procediments que garanteixen una selecció equitativa, transparent i fiable del professorat, evitant qualsevol discriminació i establint mecanismes per gestionar de manera efectiva els possibles conflictes d'interès, d'acord amb legalitat vigent.
- L'FCJ defineix el perfil del professorat necessari per impartir la docència en el moment del disseny de les titulacions, d'acord amb el procés PR-FCJ-002.
- L'FCJ sol·licita, d'acord amb el que descriu el procés PR-FCJ-009, l'encàrrec docent als departaments, els quals assignen la docència al professorat seguint els criteris normatius establerts en el procés PR-URV-001. L'Equip Deganal fa un seguiment d'aquesta assignació docent.
- L'FCJ analitza, d'acord amb el procés PR-FCJ-021, informació sobre el professorat que permet reflexionar sobre la seva adequació i identificar necessitats en termes de



perfil, dimensionament i desenvolupament professional. Aquestes necessitats es traslladen a l'òrgan o unitat competent i es fa un seguiment de la seva implantació.



Dimensió 5. Recursos i serveis d'aprenentatge

El centre té processos implantats per a la gestió dels recursos materials i dels serveis relacionats amb els programes formatius. S'assegura la competència del personal a càrrec seu.

PROGRAMA AUDIT

Directriu 4. Personal acadèmic i de suport a la docència

Directriu 5. Serveis i recursos materials

Els **processos** que donen resposta a aquesta dimensió són els següents:

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES	TRANSVERSALS
→ PR-FCJ-002 Disseny i aprovació de les titulacions → PR-FCJ-017 Detecció de les necessitats de recursos per a l'aprenentatge → PR-FCJ-021 Detecció de les necessitats de recursos humans	→ PR-URV-002 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat del personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis → PR-URV-006 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de les instal·lacions i les infraestructures → PR-URV-007 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de la infraestructura tecnològica → PR-URV-011 Establiment de mecanismes per vetllar pel benestar integral de l'estudiantat

Seguint els estàndards de la guia de certificació, podem afirmar que:

➤ Instal·lacions, infraestructures i serveis de suport a l'aprenentatge

- La URV assumeix la responsabilitat de dotar les facultats i escoles de les instal·lacions i infraestructures, inclosa la infraestructura tecnològica, necessàries per al desenvolupament de les titulacions, així com de garantir-ne el manteniment i la seguretat i coordinar-ne la gestió i impulsar projectes d'organització i millora. Ho fa d'acord amb el que estableixen els processos PR-URV-006 i PR-URV-007.
- La URV compta amb el Campus Virtual, basat en la plataforma Moodle, que constitueix un entorn d'aprenentatge col·laboratiu tant per a la formació presencial com per a la formació semipresencial i virtual.
- La gestió de les instal·lacions i les infraestructures es realitza mitjançant una combinació de personal tècnic propi de la URV assignat a diverses estructures i la contractació de serveis externs especialitzats.



- L'FCJ planifica les instal·lacions i infraestructures necessàries per impartir una titulació en el moment de dissenyar-la, d'acord amb el procés PR-FCJ-002.
- L'FCJ analitza, d'acord amb el procés PR-FCJ-017, informació sobre les instal·lacions i les infraestructures, que permet reflexionar sobre la seva adequació i identificar necessitats en termes de millora o dimensionament. Aquestes necessitats es traslladen a l'òrgan o unitat competent i es fa un seguiment de les actuacions derivades.
- La URV posa a l'abast de l'estudiantat un conjunt ampli de serveis i recursos de suport a l'aprenentatge i al desenvolupament integral.
- La URV garanteix el suport al benestar integral de l'estudiantat mitjançant el procés PR-URV-011, que inclou serveis d'atenció psicològica, d'atenció a les diversitats i d'assegurament de l'accessibilitat.

➤ **Personal a càrrec dels serveis de suport a l'aprenentatge**

- La Gerència exerceix la direcció política en l'àmbit del PTGAS i coordina i impulsa la planificació i organització de la plantilla, així com la millora de les condicions laborals d'aquest col·lectiu.
- Mitjançant les activitats descrites en el procés PR-URV-002, es garanteix la selecció, la suficiència i les condicions de desenvolupament professional del PTGAS.
- L'FCJ analitza, d'acord amb el procés PR-FCJ-021, informació sobre el personal de suport a l'aprenentatge, que permet identificar necessitats en termes de dimensionament i desenvolupament professional. Aquestes necessitats es traslladen a l'òrgan o unitat competent i es fa un seguiment de la seva implantació.



Dimensió 6. Informació pública i rendició de comptes

El centre té processos implantats que garanteixen la publicació d'informació completa, actualitzada i accessible sobre els programes formatius per a la rendició de comptes.

PROGRAMA AUDIT

Directriu 7. Informació pública

El **procés** que dona resposta a aquesta dimensió és el següent:

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES
PR-FCJ-007 Gestió de la informació pública

Seguint els estàndards de la guia de certificació, podem afirmar que:

- Les característiques i el desenvolupament operatiu de les titulacions de l'FCJ es publiquen a la pàgina web de la URV, al web del centre i a les guies docents, garantint que la informació és accessible, actualitzada i comprensible per a tots els grups d'interès.
- L'FCJ disposa d'un apartat específic de qualitat a la seva pàgina web on es publica informació rellevant sobre el SIGQ, així com sobre els resultats acadèmics i de satisfacció. A més, s'ofereix l'accés als informes resultants dels processos d'avaluació externa del centre i de les titulacions.
- La gestió de la informació pública es realitza de manera coordinada entre l'FCJ i els serveis centrals de la URV, amb una distribució clara de responsabilitats, garantint que la informació publicada sigui veraç, completa, coherent i actualitzada.
- L'FCJ disposa del procés PR-FCJ-007, que regula la publicació, revisió i actualització de la informació rellevant de l'organització del centre i de la qualitat de les titulacions i del SIGQ.
- L'FCJ estableix en cada procés del SIGQ els mecanismes específics de publicació de la informació i de rendició de comptes.

ANNEX 1. GLOSSARI

Documentació: evidències documentals objectives de les activitats acomplertes per les facultats i escoles i que constitueixen els registres dels processos del SIGQ.

Estructura documental del SIGQ: documentació bàsica del SIGQ formada per la política de qualitat, el manual de qualitat, el mapa i les fitxes de procés i, si escau, les instruccions de treball.

Fitxa de procés: document que descriu de manera detallada i estructurada com es realitza un procés concret dins d'una organització. La seva funció principal és garantir la coherència, l'eficiència i la qualitat en l'execució d'aquest procés.

Mecanismes per recollir informació sobre la satisfacció dels grups d'interès: instruments, metodologies o estratègies dissenyades per obtenir dades qualitatives i/o quantitatives que permetin mesurar i comprendre el grau de satisfacció d'aquests grups respecte a determinats aspectes. Aquests mecanismes inclouen: enquestes de satisfacció, grups focals, entrevistes personals o col·lectives i l'anàlisi de dades indirectes.

Model marc: és un acord entre les parts implicades sobre els elements bàsics de què ha de disposar el SIGQ d'un centre de la URV. És un mínim comú múltiple de processos, activitats i funcions compartides entre les estructures i que dona cabuda a les especificitats dels centres docents, tenint en compte l'aposta de la Universitat per la descentralització. El model marc defineix l'abast, les característiques principals i el mapa de processos, que inclou els processos transversals i els de centre, del SIGQ de les facultats i escoles i de l'Escola de Doctorat de la URV.

Objectius de qualitat: reptes que estableixen les facultats i escoles per aconseguir i mantenir allò que declara en la seva política de qualitat. Estan orientats a la millora de tots els factors tècnics, administratius i humans que afecten la qualitat dels processos, i que s'orienten cap a la reducció, eliminació i prevenció de les deficiències, així com a la satisfacció dels grups d'interès.

Oferta formativa oficial: es refereix específicament als estudis verificats per les autoritats educatives competents. Inclou els estudis de grau, els màsters universitaris i els programes de doctorat que compleixen amb els requisits legals establerts.

Orientació: conjunt d'accions adoptades per la Universitat per facilitar a l'estudiantat la integració a la vida universitària, la presa de decisions de caràcter acadèmic, la formació

integral com a persona, el coneixement d'un mateix i el desenvolupament i inserció professionals.

Pla director d'actuacions: instrument de planificació estratègica per concretar els objectius de qualitat en actuacions a assolir a través d'accions específiques, durant un o diversos cursos acadèmics.

Política de qualitat: declaració d'intencions de caràcter general que fixa l'orientació de les facultats i escoles en relació amb el compromís amb la qualitat i la millora contínua.

Procés transversal: tipus de procés d'abast global per a tota la Universitat, del qual els centres són usuaris i que és necessari per al desenvolupament de la seva activitat. La Universitat és l'encarregada de definir-lo, revisar-lo, millorar-lo i posar-lo a disposició dels centres.

Quadre de comandament: instrument que recull, de forma sintètica i sistematitzada, els valors objectiu i els resultats dels indicadors de tots els processos del SIGQ per a cada curs acadèmic. És una peça clau per a l'anàlisi del nivell de consecució d'aquests indicadors, la detecció de situacions anòmales i la definició d'accions de millora.

Queixa: expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a la persona interessada.

Recursos per a l'aprenentatge: conjunt d'infraestructures (campus i edificis), instal·lacions (despatxos, aularis, laboratoris de docència, Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació i les instal·lacions pròpies de la disciplina), subministraments (electricitat, aigua, gas i climatització), recursos materials i informàtics (equipament, material tècnic, recursos bibliogràfics i Campus Virtual) i obra civil (jardineria, serralleria i fusteria) necessaris per al desenvolupament de l'activitat docent de la Universitat.

Revisió del SIGQ: procés sistemàtic i planificat que permet identificar les possibles desviacions de cadascun dels processos respecte al seu disseny i objectius inicials i definir propostes de millora.

Sistema d'informació: conjunt organitzat de components que recullen, processen, emmagatzemen i distribueixen informació per donar suport a la presa de decisions, la coordinació, el control, l'anàlisi i la visualització dins d'una organització. Aquests components inclouen el maquinari, el programari, les dades, els procediments i les persones que interactuen amb el sistema.



Suggestiment: proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.

Support: conjunt d'accions, serveis i recursos que garanteixen que tots els estudiants puguin desenvolupar-se acadèmicament i personalment en condicions òptimes i que assegurin una experiència universitària integral i satisfactòria.



ANNEX 2. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIMENSIONS DE CERTIFICACIÓ I ELS PROCESSOS DEL SIGQ

Processos	Dimensió 1	Dimensió 2	Dimensió 3	Dimensió 4	Dimensió 5	Dimensió 6
PR-FCJ-001 Definició de la política i els objectius de qualitat	X					
PR-FCJ-002 Disseny i aprovació de les titulacions		X				
PR-FCJ-003 Seguiment i millora de les titulacions		X				
PR-FCJ-004 Modificació de les titulacions		X				
PR-FCJ-005 Desprogramació de les titulacions		X				
PR-FCJ-006 Renovació de l'acreditació institucional de centre		X				
PR-FCJ-007 Gestió de la informació pública						X
PR-FCJ-008 Definició, revisió i millora del SIGQ	X					
PR-FCJ-009 Planificació, desenvolupament i avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge			X			
PR-FCJ-010 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes			X			
PR-FCJ-011 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat			X			
PR-FCJ-013 Orientació a l'estudiantat			X			
PR-FCJ-014 Ingress de l'estudiantat de màster			X			
PR-FCJ-015 Gestió dels suggeriments, queixes i satisfacció dels grups d'interès	X					

Elaborat per:
Degà o degana

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprovat per:
Consell de Facultat



MANUAL DE QUALITAT

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Processos	Dimensió 1	Dimensió 2	Dimensió 3	Dimensió 4	Dimensió 5	Dimensió 6
PR-FCJ-016 Gestió de la documentació	X					
PR-FCJ-017 Detecció de les necessitats de recursos per a l'aprenentatge					X	
PR-FCJ-019 Gestió del treball de fi de grau/màster			X			
PR-FCJ-020 Ingress de l'estudiantat de grau			X			
PR-FCJ-021 Detecció de les necessitats de recursos humans				X	X	
PR-URV-001 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat del professorat				X		
PR-URV-002 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat del PTGAS					X	
PR-URV-003 Disseny i establiment del model docent de la URV			X			
PR-URV-004 Disseny i establiment de la política d'internacionalització			X			
PR-URV-005 Establiment de mecanismes per revisar la pertinència de l'oferta de les titulacions		X				
PR-URV-006 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de les instal·lacions i les infraestructures					X	
PR-URV-007 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de la infraestructura tecnològica					X	

Elaborat per:
Degà o degana

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprobat per:
Consell de Facultat



MANUAL DE QUALITAT

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Processos	Dimensió 1	Dimensió 2	Dimensió 3	Dimensió 4	Dimensió 5	Dimensió 6
PR-URV-008 Establiment, revisió i millora dels processos transversals	X					
PR-URV-009 Establiment de mecanismes per regular l'admissió, el reconeixement i la certificació de l'estudiantat			X			
PR-URV-010 Establiment de mecanismes de suport i orientació a l'estudiantat			X			
PR-URV-011 Establiment de mecanismes per vetllar pel benestar integral de l'estudiantat			X			
PR-URV-012 Establiment de mecanismes per a la recollida d'informació sobre la satisfacció dels grups d'interès	X					
PR-URV-013 Estratègies per a l'assegurament de la qualitat de les dades i del sistema d'informació	X					

Dimensió 1. Política de qualitat i eficàcia del SIGQ; Dimensió 2. Disseny, aprovació i seguiment dels programes formatius; Dimensió 3. Ensenyament, aprenentatge i suport a l'estudiantat; Dimensió 4. Professorat; Dimensió 5. Recursos i serveis d'aprenentatge; Dimensió 6. Informació pública i rendició de comptes.

Elaborat per:
Degà o degana

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprobat per:
Consell de Facultat



MANUAL DE QUALITAT

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

ANNEX 3. COMPOSICIÓ DELS ÒRGANS COL·LEGIATS DE LA FACULTAT

Agent	Consell de Facultat	Equip Deganal	Consells d'ensenyament	Comissions acadèmiques de màster	Comissió de Qualitat	Comissió Electoral	Comissió d'Internacionalització	Comissió de Coordinació GID-FCJ	Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional Graus	Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional Màsters	Comissió de Pràctiques Externes dels Graus	Comissió Acadèmica i de Pràctiques Externes dels Màsters	Comissió d'Avaluació Global	Comissió d'Homologació
Degà o degana	X	X			X						X	X	X	
Vicedegà o vicedegana	X	X			X	X	X		X	X	X	X		X
Secretari o secretària del centre	X	X			X	X		X	X	X	X	X	X	
Coordinacions de grau	X		X		X				X		X		X	X
Coordinacions de màster				X	X					X		X		
Direccions dels departaments amb docència majoritària	X				X									
Responsable del SIGQ					X			X						
Coordinador o coordinadora del PAT								X						
Coordinacions de pràctiques externes									X	X	X	X		
Coordinador o coordinadora d'internacionalització							X							
Coordinacions de mobilitat							X							

Elaborat per:
Degà o degana

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprovat per:
Consell de Facultat



MANUAL DE QUALITAT

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Rev.: 6.0
Data: 29-09-2026
Pàg. 44 de 45

Agent	Consell de Facultat	Equip Deganal	Consells d'ensenyament	Comissions acadèmiques de màster	Comissió de Qualitat	Comissió Electoral	Comissió d'Internacionalització	Comissió de Coordinació GID-FCJ	Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional Graus	Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional Màsters	Comissió de Pràctiques Externes dels Graus	Comissió Acadèmica i de Pràctiques Externes dels Màsters	Comissió d'Avaluació Global	Comissió d'Homologació
Professorat de grau	X		X			X								
Professorat de màster				X										
Membres del GID que coordinen projectes d'innovació docent								X						
Estudiantat de grau	X				X	X								
Estudiantat de màster					X									
Tècnic o tècnica de l'Oficina de Suport al Deganat					X	X	X				X			
Tècnic o tècnica de suport a la qualitat docent					X		X	X						
Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis	X													

Elaborat per:
Degà o degana

Revisat per:
Comissió de Qualitat

Aprovat per:
Consell de Facultat