



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

# MANUAL DE QUALITAT FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Revisió: 4.0

Data: 22-10-2020

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## Manual de qualitat del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## Relació de modificacions

---

NUM. VERSIÓ	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



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## **ÍNDEX**

---

1. GENERALITATS.....	3
1.1. PROPÒSIT DEL MANUAL.....	3
1.2. REFERENTS .....	3
2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT.....	4
3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS.....	5
3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA.....	5
3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS .....	6
4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....	15
4.1. ABAST I EXCLUSIONS.....	15
4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS .....	15
4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS .....	16
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	19
4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ.....	20
4.6. PLANIFICACIÓ DEL SIGQ.....	20
4.7. COMUNICACIÓ.....	21
4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS.....	21
4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT.....	24
4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA .....	25
4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES.....	25
 ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTIUS DEL PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SIGQ .....	 27



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 1. GENERALITATS

### 1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present manual de qualitat (en endavant manual) és definir les línies mestres del sistema intern de garantia de la qualitat (en endavant SIGQ) de la Facultat de Ciències Jurídiques (en endavant FCJ).

El manual és el document bàsic per descriure el SIGQ de l'FCJ i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i responsabilitats, i l'organització i l'estructura del SIGQ.

Aquest manual és propietat de la URV i la informació que conté és d'ús i propietat exclusiva de l'FCJ.

### 1.2. Referents

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

- ▣ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG) (ENQA).
- ▣ Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris.
- ▣ Resolució 7 de març de 2018 de la Secretaria General d'Universitats per la qual es dicten instruccions sobre el procediment per l'acreditació institucional de centres d'universitats públiques i privades.
- ▣ Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i modificacions posteriors.
- ▣ Documents i directrius del programa AUDIT.
- ▣ Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials (AQU Catalunya).
- ▣ Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (AQU Catalunya).



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

La Facultat de Ciències Jurídiques (FCJ) és un dels centres en què s'estructura la Universitat Rovira i Virgili (URV). L'FCJ va entrar en funcionament el curs 1992-1993, i el curs 2000-2001 va instal·lar-se al campus Catalunya.

En l'actualitat el centre acull uns 1450 estudiants, aproximadament, repartits entre els ensenyaments següents:

### Graus

- Grau de Dret
- Grau de Relacions Laborals i Ocupació
- Grau de Treball Social
- Doble titulació de grau de Dret i grau de Relacions Laborals i Ocupació

A més, l'FCJ participa en la doble titulació del grau d'Administració i Direcció d'Empreses i grau de Dret, adscrita a la Facultat d'Economia i Empresa de la URV.

### Màsters

- Màster en Advocacia
- Màster en Dret Ambiental
- Màster en Dret de l'Empresa i de la Contractació
- Màster en Dret de l'Administració Pública (juntament amb la *Universidad de Zaragoza*)
- Màster en Innovació en la Intervenció Social i Educativa

També col·labora en el màster en Sistema de Justícia Penal, coordinat per la Universitat de Lleida.

### Doctorat

- Doctorat en Dret

La Facultat de Ciències Jurídiques de la URV, 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 Relacions Laborals i Ocupació 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 compromís social. Aquestes relacions amb el món professional venen establertes amb convenis amb diferents institucions, on especialment involucrats s'hi troben els Col·legis professionals dels diferents ensenyaments que s'hi imparteixen. En aquest sentit, al llarg dels anys s'ha anat consolidant 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 nivell assolit pels seus titulats.

A la Facultat de Ciències Jurídiques s'ofereixen plans d'estudis en contínua millora, innovant i fent avançar el coneixement en el seu àmbit, vetllant per la qualitat dels seus ensenyaments. 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 assessorament del Grup d'Innovació Docent de la Facultat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Respecte a la seva oferta acadèmica, a banda de les titulacions de grau i doble titulació, aquesta es completa amb un programa de qualitat en màsters amb una bona projecció internacional, així com també destaca el seu programa de simultaneïtat de màsters jurídics, que permet poder cursar simultàniament els estudis del Màster en Advocacia, que persegueix com a objectiu formatiu orientar professionalment els estudiants per l'exercici de l'advocacia, amb altre Màster universitari de caràcter jurídic impartit per la Facultat de Ciències Jurídiques, que coadjuvi a l'especialització jurídica dels futurs advocats.

#### Adreça postal

Av. Catalunya, 35, Edifici D1 Campus Catalunya, 43002 Tarragona

Les dades de contacte de l'Oficina de suport al Deganat (OSD) són:

[osdfcj@urv.cat](mailto:osdfcj@urv.cat) Telèfon: 977 558 398

#### Adreça web

<http://www.fcj.urv.cat/ca/>

Facebook: <https://www.facebook.com/juridiquesURV/>

#### Reglament

L'FCJ es regeix pel Reglament de la Facultat de Ciències Jurídiques-modificat pel Consell de Govern en data 27 de febrer de 2020- i per l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

Per tot allò no previst en l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili i en el Reglament, s'aplicarà la Llei 13/1989, d'organització, funcionament i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat, modificada per la Llei 23/2002, de 18 de novembre; la Llei 39/2015, d' 1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques; i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

### 3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

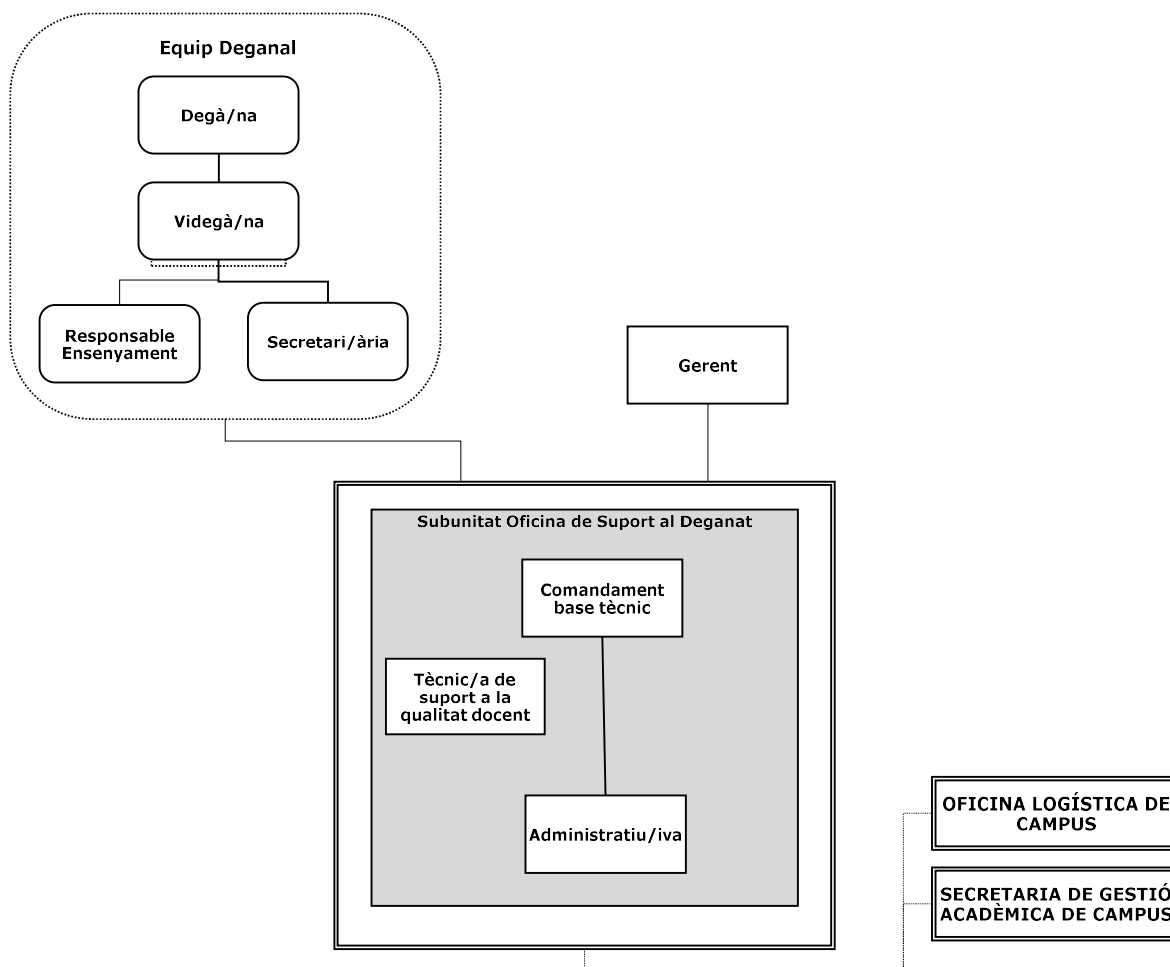
#### 3.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de l'FCJ es descriu mitjançant l'organigrama següent:

#### ORGANIGRAMA



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada



### 3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, l'FCJ s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau i màster i altres títols adscrits al centre. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 19 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

L'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili defineix, per als centres, els òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i els òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, l'FCJ, seguint el seu Reglament, ha creat comissions i grups de treball específics i el degà o degana, seguint les directrius dels processos del SIGQ, ha designat diferents responsables/coordinadors/es.

#### **a) Òrgan col·legiat de govern i representació**

**Junta de Facultat** (art. 60 de l'Estatut de la URV): És l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat.

#### **b) Òrgans unipersonals de govern i representació**



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Degà o degana** (art. 74 de l'Estatut de la URV): elegit per la Junta de Facultat i nomenat/da pel rector/a, entre el professorat amb vinculació permanent i dedicació a temps complet s'encarrega de representar el centre; dirigir i coordinar les seves funcions i activitats; dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Facultat, la qual convoca, presideix i executa i fa complir els seus acords; proposar al rector el nomenament o cessament de l'equip deganal entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet adscrit; exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis de la Facultat, i totes les altres funcions que li atribueixen els Estatuts de la URV i aquelles altres relatives al centre que ni aquests ni el reglament de centre no atribueixen a la Junta de Facultat.
- ✓ **Vicedegà o vicedegana** (art. 76 de l'Estatut de la URV): nomenat pel rector o rectora a proposta del degà o degana, exerceix les funcions que la aquest/a li encomana i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.
- ✓ **Secretari o secretària** (art. 77 de l'Estatut de la URV): nomenat pel rector o rectora a proposta del degà o degana, redacta i custodia les actes de la Junta de Facultat, expedeix els certificats dels acords adoptats i de les certificacions necessàries en la gestió administrativa del centre.
- ✓ **Responsables d'ensenyament** (art. 78 de l'Estatut de la URV): nomenats pel rector o rectora, a proposta del degà o degana entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet s'encarreguen, sota la direcció del degà o degana, de la programació acadèmica, la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per desplegar els ensenyaments, el seguiment de la qualitat i els plans de millora d'aquests ensenyaments, així com de la formulació de les propostes corresponents.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'**equip deganal** de la Facultat. L'equip deganal, com a màxim responsable de la garantia de la qualitat, té les funcions següents:

- ✓ Verificar la planificació del SIGQ de l'FCJ, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del manual del SIGQ, de la política i els objectius de qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.
- ✓ Rebre i, en el seu cas, coordinar la formulació dels objectius anuals i realitzar el seguiment de la seva execució.
- ✓ Realitzar el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors associats als mateixos.
- ✓ Controlar l'execució de les accions correctives i/o preventives, de les actuacions derivades de la revisió del sistema, de les accions de resposta als suggeriments, queixes i reclamacions i, en general, de qualsevol projecte o procés que no tingui assignat específicament un responsable per al seu seguiment.
- ✓ Estudiar la implantació de les propostes de millora del SIGQ suggerides per la resta de membres de l'FCJ i elevar-les a la Junta de Facultat, si correspon.
- ✓ Decidir la periodicitat i la durada, dins del seu àmbit de competència, de les campanyes de recollida d'enquestes de mesura de la satisfacció dels grups d'interès.
- ✓ Proposar criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se dels resultats de les enquestes de satisfacció.

### c) Òrgans consultius





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Consell d'ensenyament** (art. 92 de l'Estatut de la URV): la seva funció és assistir els responsables d'ensenyament a l'hora d'acomplir les seves funcions.

#### **d) Altres òrgans, càrrecs i responsables**

**d.1)** La Normativa de Docència de la Universitat Rovira i Virgili estableix com a òrgans responsables dels màsters universitaris:

- ✓ **Coordinador o coordinadora de màster:** Exerceix aquesta funció un professor doctor o professora doctora a temps complet, nomenat pel rector o rectora a proposta del degà o degana, que s'encarrega de dur a terme l'organització acadèmica i vetllar per la coherència de la docència del màster; coordinar els recursos humans i materials necessaris; fer el seguiment de la qualitat i dels plans de millora del màster, i elaborar la documentació necessària per als processos de seguiment, modificació i acreditació del programa; vetllar per la publicitat adequada de la guia docent i els programes dels ensenyaments; garantir l'atenció adequada a l'estudiantat, en tots els aspectes acadèmics; vetllar pel compliment dels horaris previstos en els aularis predeterminats; col·laborar amb la resta de coordinadors en els màsters interuniversitaris, segons s'indiqui en el conveni, i col·laborar en els processos de captació, admissió i acollida.
- ✓ **Comissió Acadèmica de Màster (CAM):** Les seves funcions són assistir al coordinador o la coordinadora en les tasques de gestió; aprovar l'admissió dels estudiants que accedeixen al màster; proposar al centre la resolució de les sol·licituds de reconeixement de crèdits; establir criteris d'avaluació i resoldre conflictes que poden sorgir; registrar les modificacions de plans d'estudi i les accions de millora, seguint el sistema d'assegurament intern de la qualitat del centre; vetllar pel seguiment, la millora contínua i l'acreditació del màster, i altres que li encomani el coordinador/a.

**d.2)** El degà o degana, seguint les directrius dels processos del SIGQ, ha designat els responsables següents:

- **Responsable del SIGQ.** Les seves funcions són:
  - ✓ Garantir la implantació i manteniment del SIGQ de l'FCJ.
  - ✓ Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ de l'FCJ.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del SIGQ.
  - ✓ Informar l'equip deganal sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats amb el SIGQ.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana de l'FCJ.
- **Responsable de procés:** Les seves funcions són:
  - ✓ Vetllar per l'assoliment dels objectius establerts al procés del qual és responsable.
  - ✓ 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 pel control del procés.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Establir les evidències i registres que s'han de recollir i definir la forma de conservació.
- ✓ Millorar contínuament el procés del qual és responsable.

Altres figures d'interès de la Facultat són:

- **Coordinador o coordinadora de pràctiques externes.** S'encarrega de la gestió de les pràctiques externes curriculars de cada ensenyament de l'FCJ. Les seves funcions són:
  - ✓ Vetllar per la qualitat de les pràctiques externes dels estudiants de l'FCJ.
  - ✓ Cercar entitats col·laboradores per a la realització de les pràctiques externes.
  - ✓ Mantenir les comunicacions amb les entitats col·laboradores en la realització de les pràctiques externes.
  - ✓ Planificar la realització de les pràctiques curriculars i proposar el calendari.
  - ✓ Revisar les activitats de totes les ofertes de pràctiques externes que proposen les entitats col·laboradores.
  - ✓ Assignar a cada estudiant matriculat de pràctiques externes curriculars un lloc de pràctiques.
  - ✓ Gestionar la documentació necessària per la realització de les pràctiques externes
  - ✓ Supervisar tot el procés de les pràctiques externes.
  - ✓ Emplenar i signar les actes de pràctiques externes curriculars de tots els ensenyaments de la Facultat.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultat i fer propostes de millora.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb les pràctiques externes.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o la degana de l'FCJ
- **Coordinador o coordinadora de mobilitat.** S'encarrega de gestionar els programes de mobilitat internacional a l'FCJ. Les seves funcions són:
  - ✓ Establir i promocionar relacions amb altres universitats o institucions d'educació superior.
  - ✓ Coordinar els aspectes acadèmics de la mobilitat de l'FCJ.
  - ✓ Fer l'assignació de places de mobilitat dels estudiants de l'FCJ.
  - ✓ Fer el seguiment acadèmic dels estudiants de mobilitat de la l'FCJ (entrants i sortints) mantenint un contacte permanent amb els responsables acadèmics de mobilitat de les universitats d'origen i destí dels estudiants de mobilitat.
  - ✓ Integrar l'estudiant entrant a l'FCJ.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats i fer propostes de millora.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb la mobilitat d'estudiants.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o la degana de l'FCJ.
- **Coordinador o coordinadora del Pla d'Acció Tutorial.** S'encarrega de gestionar l'orientació als estudiants de l'FCJ i del desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) dels graus de l'FCJ. Les seves funcions són:
  - ✓ Definir i revisar el PAT de l'FCJ.
  - ✓ Preparar i actualitzar tot el material relacionat amb el PAT.
  - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'ICE en les accions d'orientació als tutors/es acadèmics.
  - ✓ Assignar a cada estudiant un tutor de titulació.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Gestionar, coordinar i difondre les accions incloses en el PAT.
  - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'Oficina de l'Estudiant en les accions d'orientació professional destinades als estudiants de l'FCJ.
  - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del PAT.
  - ✓ Elaborar un informe anual d'avaluació del PAT.
  - ✓ Informar a l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb l'orientació dels estudiants de l'FCJ.
  - ✓ Coordinar el pla d'abandonament de la Facultat.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
- **Coordinador o coordinador/a del treball de fi de grau (TFG).** S'encarrega de garantir el correcte funcionament de l'organització del TFG. Les seves funcions són:
    - ✓ Coordinar i revisar el procés del TFG de l'FCJ.
    - ✓ Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFG i fer-ne difusió a la web de l'FCJ i al Moodle.
    - ✓ Elaborar la guia docent i publicar el pla de treball del TFG de tots els ensenyaments de grau de l'FCJ.
    - ✓ Gestionar l'assignació de l'àmbit i de tutors i tutores del TFG dels estudiants.
    - ✓ Establir el calendari del TFG.
    - ✓ Informar els estudiants de tot allò referent a l'assignació d'àmbit, tutor o tutora, calendari, horaris de defensa del TFG i qualsevol altra informació d'interès.
    - ✓ Emplenar i signar les actes del TFG del centre.
    - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
    - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFG.
    - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFG.
  - **Coordinador o coordinadora del treball de fi de màster (TFM).** S'encarrega de garantir el correcte funcionament de l'organització del TFM. Les seves funcions són:
    - ✓ Coordinar i revisar el procés del TFM de l'FCJ.
    - ✓ Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFM i fer-ne difusió a la web de l'FCJ i al Moodle.
    - ✓ Elaborar la Guia Docent i publicar el Pla de Treball del TFM.
    - ✓ Assignar tema i tutors/es de TFM als estudiants.
    - ✓ Informar els tutors/es de TFM dels estudiants que se'ls ha assignat per tutoritzar.
    - ✓ Comunicar als departaments el nom dels tutors/es de TFM i el nombre de crèdits assignats a cada tutor.
    - ✓ Establir el calendari del TFM.
    - ✓ Nomenar els membres dels tribunals d'avaluació de TFM i facilitar la documentació i informació necessària per al desenvolupament de la seva tasca.
    - ✓ Informar els estudiants de tot allò referent a l'assignació de tema, tutor/a, calendari, horaris de defensa del TFM i qualsevol altra informació d'interès.
    - ✓ Emplenar i signar les actes del TFM.
    - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
    - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFM.
    - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFM



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Responsable d'igualtat.** S'encarrega de les qüestions relacionades amb la igualtat de gènere al centre, tant en la docència com en la recerca. Les seves funcions són:
  - ✓ Recollir i analitzar la informació rellevant en matèria d'igualtat del centre, tant en la recerca com en la docència
  - ✓ Promoure la formació, la recerca i la docència en matèria d'igualtat
  - ✓ Fer un informe anual sobre la situació en el si de la Facultat
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
  
- **Coordinador o coordinadora de compromís social.** S'encarrega de les qüestions relacionades amb activitats de compromís social del centre, tant en la docència com en la recerca. Les seves funcions són:
  - ✓ Recollir i analitzar la informació rellevant en matèria de compromís social del centre, tant en la recerca com en la docència
  - ✓ Promoure la formació, la recerca i la docència en matèria de compromís social
  - ✓ Fer un informe anual sobre la situació en matèria de compromís social en el si de la Facultat
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
  
- **Coordinador o coordinadora d'Aprenentatge-Servei de l'FCJ.** S'encarrega de la coordinació de les activitats d'aprenentatge-servei del centre. Les seves funcions són:
  - ✓ Coordinar i informar els estudiants i el PDI sobre les propostes d'APS que es poden realitzar des del centre
  - ✓ fer-ne un seguiment de les activitats d'APS vinculades amb el centre,
  - ✓ Presentar les dades sobre les activitats d'APS a l'equip deganal per incloure-les als informes de seguiment de les titulacions
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
  
- **Coordinador o coordinadora d'internacionalització de l'FCJ.** S'encarrega de la coordinació de les accions d'internacionalització del centre. Les seves funcions són:
  - ✓ Revisar, supervisar, adaptar, aplicar i millorar el Pla d'Internacionalització de l'FCJ.
  - ✓ Presentar un informe anual sobre la situació en matèria d'internacionalització en el si de la Facultat.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
  
- **Responsable de difusió i comunicació.** S'encarrega de la coordinació de la difusió i comunicació del centre. Les seves funcions són:
  - ✓ Dissenyar, coordinar i supervisar les accions de difusió, imatge i comunicació del centre, tant en la docència com en la recerca, especialment en tasques de captació.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
  
- **Coordinació de Doctorat.** S'encarrega de la coordinació del programa de Doctorat de la Facultat. Les seves funcions són:
  - ✓ Informar sobre el procediment d'admissió al programa de doctorat de la Facultat.
  - ✓ Vetllar per la millora contínua en el programa de doctorat de la Facultat.
  - ✓ Presentar un informe anual sobre el programa de doctorat en el si de la Facultat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ

**d.3)** Finalment, l'FCJ ha constituït també diferents comissions i grups de treball per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en el seu reglament:

- ✓ **Comissió Electoral**  
Les seves funcions són organitzar i controlar els processos electorals que afectin al centre i als departaments que hi tinguin ubicada la direcció; proclamar els resultats de les eleccions i totes aquelles altres que li pugui assignar el Reglament Electoral de la URV.
- ✓ **Comissió d'Internacionalització de l'FCJ**  
La seva funció és la millora contínua i seguiment de l'aplicació del Pla d'Internacionalització de l'FCJ.
- ✓ **Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional en els graus i els màsters**  
Les seves funcions són valorar i resoldre les sol·licituds de reconeixement de Pràctiques Externes per experiència laboral acreditada; valorar i resoldre les sol·licituds de reconeixement d'assignatures afins a l'experiència laboral acreditada; revisar la documentació acreditativa de l'experiència laboral que aporten els estudiants; sol·licitar l'ampliació de la informació rebuda i qualsevol altra que li encomani la Junta de Facultat.
- ✓ **Comissió de Qualitat**  
Vetlla pel seguiment i l'avaluació tant de la implantació del SIGQ com de la millora contínua del seu funcionament i rendiment. Informa a la direcció del centre i la resta de comunitat universitària del centre respecte a la política i els objectius de qualitat. Fa el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors que hi estan associats. Supervisa els plans de millora derivats del seguiment i l'avaluació del SIGQ, així com implanta les propostes de millora. Assumeix altres funcions que li pugui encomanar l'Equip Deganal.
- **Comissió de Pràctiques Externes**  
S'encarrega de la coordinació de les pràctiques externes de l'FCJ. Entre les seves funcions estan:
  - Coordinar i revisar el procés de pràctiques externes de l'FCJ.
  - Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament de les pràctiques als graus i màsters de l'FCJ.

## e) Subunitats de l'FCJ

### e.1) Oficina de Suport a la Deganat (OSD)



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

L'OSD dona suport a la gestió del deganat en l'àmbit de la programació acadèmica, la gestió pressupostària, la qualitat, l'organització i administració de la Facultat, així com les relacions i la projecció exterior. Les seves funcions principals respecte al centre són:

- ✓ Suport a l'equip deganal i als òrgans col·legiats de l'FCJ.
- ✓ Gestió i difusió el pla d'ordenació acadèmica (POA) dels ensenyaments adscrits.
- ✓ Elaboració de la memòria anual.
- ✓ Gestió dels espais de l'FCJ.
- ✓ Gestió del pressupost i l'inventari patrimonial.
- ✓ Suport a les accions de captació i de projecció exterior.
- ✓ Suport als actes institucionals organitzats per l'FCJ.
- ✓ Gestió de beques de col·laboració assignades.
- ✓ Gestió dels processos electorals, també dels departaments adscrits, i suport als d'àmbit general.
- ✓ Suport en la gestió de les pràctiques externes.
- ✓ Suport a la coordinació de mobilitat.
- ✓ Manteniment i actualització de la pàgina web.
- ✓ Gestió i elaboració documental de processos administratius.
- ✓ Seguiment de l'activitat docent del professorat.
- ✓ Atenció als usuaris.

El **Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (TSQD)** de l'OSD té les funcions següents:

- ✓ Suport en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments adscrits a l'FCJ i plans de millora.
- ✓ Seguiment de tot el procés de documentació del desenvolupament i avaluació dels diferents programes formatius i especialment del procés d'avaluació dels aprenentatges dels estudiants.
- ✓ Suport a l'equip deganal en el procés de garantir la qualitat dels ensenyaments dels quals són responsables i en el desenvolupament d'instruments de qualitat.
- ✓ Desenvolupament d'estudis per documentar els processos relacionats amb la qualitat institucional.
- ✓ Suport a la creació, disseny i desenvolupament de nous ensenyaments de grau i màster.
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) en coordinació amb la unitat metodològica.
- ✓ Actualització de la informació del SIGQ a la web del centre.

## **f) Unitats de suport**

### **f.1) Secretaria de Gestió Acadèmica del campus Catalunya**

La secretaria és la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a aquells tràmits administratius que afecten els expedients dels estudiants de la Facultat. Ofereix informació administrativa i acadèmica a l'alumnat i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència.

- ✓ Organització i execució de la matrícula anual, mitjançant els instruments habilitats i d'acord amb les directrius funcionals de la direcció del centre i del Servei de Gestió Acadèmica.
- ✓ Custòdia i actualització d'expedients dels alumnes del centre i expedició de documentació.
- ✓ Gestió d'actes d'avaluació docent.
- ✓ Gestió de títols de grau, màster i doctorat.
- ✓ Punt d'atenció i informació d'alumnes, professorat i públic en general.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Registre auxiliar de documents.
- ✓ Digitalització de certificats digitals.
- ✓ Participació i suport a les comissions de centres i a l'equip de direcció de centre en aquelles funcions definides i que siguin de la seva competència.

## **f.2) Atenció Multimèdia de campus Catalunya**

Els agents multimèdia del campus Catalunya tenen com a principals funcions:

- ✓ desenvolupament, implantació i manteniment d'aplicacions de suport a la gestió del deganat (pràctiques externes, reserva d'espais,...)
- ✓ instal·lació, configuració i manteniment dels servidors del centre (maquinari i programari)
- ✓ manteniment de l'equipament informàtic, audiovisual i de videoconferència de les aules, sala de reunions del deganat, sala de graus, Sala de juntes, Aula Magna, etc.
- ✓ suport a actes que utilitzen la infraestructura informàtica i audiovisual del centre
- ✓ suport a les actuacions de millora de la infraestructura informàtica i audiovisual del centre
- ✓ suport a l'OSD en la gestió de l'inventari de l'equipament informàtic i audiovisual
- ✓ resolució d'incidències de les diferents unitats del centre (secretaria, CRAI, consergeria, OSD ...), tant informàtiques com audiovisuals i de telefonia.
- ✓ participació en actuacions gestionades pel servei d'informàtica (desplegaments PREI, suport en la implantació de la signatura digital, del domini etc.)

## **f.3) Consergeria del campus Catalunya**

La consergeria dóna suport tant en aspectes relacionats amb l'organització de la docència com en el seguiment i control dels recursos materials i serveis del centre. Específicament el coordinador de serveis auxiliars s'encarrega de:

- ✓ Detectar i/o canalitzar incidències de funcionament i manteniment
- ✓ Garantir el bon funcionament i l'eficiència en la gestió d'incidències i requeriments en l'àmbit del manteniment d'instal·lacions i edificis del campus.
- ✓ Gestionar l'estat de conservació i manteniment de tots els espais, infraestructures i equipament del centre.
- ✓ Gestionar les incidències de seguretat del campus i les actuacions de manteniment preventiu i correctiu que duen a terme al campus les empreses externes de manteniment, en coordinació amb el tècnic de campus del Servei de Recursos Materials.
- ✓ Gestionar totes les actuacions que es portin a terme dins de l'àmbit de la prevenció de riscos laborals, en coordinació amb l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals.

## **f.4) Oficina de Programació i Qualitat**

L'Oficina de Programació i Qualitat dóna suport al procés d'implantació i seguiment del SIGQ a la Facultat, aportant la documentació genèrica del SIGQ, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. I conjuntament amb el Gabinet de la Rectora aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a la contínua anàlisi de resultats. Les seves responsabilitats directes queden indicades en les corresponents fitxes del procés que configuren aquest model.

Les responsabilitats directes d'altres unitats/òrgans/figures de suport, considerades dins del SIGQ, s'indiquen també en les corresponents fitxes de procés.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 4. ESTRUCTURA DEL SIGQ

Amb la implantació del SIGQ l'FCJ pretén:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa.
- ✓ Dotar-se de procediments que permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes curriculars i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.
- ✓ Disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Dotar-se de procediments 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 relativa a les titulacions i als programes.

En l'elaboració del SIGQ l'FCJ ha tingut en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- **Legalitat:** l'FCJ ha dissenyat el seu SIGQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- **Publicitat, transparència i participació:** l'FCJ fa difusió del seu SIGQ, a més dels informes i resultats que es generen, en facilitar-ne l'accés a tots els grups d'interès i en fa possible la participació.

### 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.

Queda fora de l'abast del SIGQ els processos relacionats amb la gestió del personal d'administració i serveis.

### 4.2. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius. S'identifiquen cinc grans grups d'interès:

- Els estudiants
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI)
- El personal d'administració i serveis (PAS)
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques
- La societat en general





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Finalment, a cadascun dels processos definits en el SIGQ es detalla les vies de participació dels principals grups d'interès, com se'n mesura la satisfacció i com se'ls ret comptes.

### 4.3. Enfocament basat en processos

L'FCJ ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

Amb aquesta finalitat, s'han fet les actuacions següents:

- Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.
- Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- Dur a terme les accions necessàries per a assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

#### 4.3.1. Mapa de processos

El SIGQ es descriu en aquest manual i s'aplica als processos representats en el mapa de processos. El mapa de processos identifica els processos, en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre processos.

El mapa de processos del SIGQ de l'FCJ està conformat per processos dels quals la Facultat n'és la propietària i processos que són propietat d'altres unitats de la URV.

<b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>	Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
<b>PROCESSOS CLAU</b>	Serveixen per aconseguir la missió de la Facultat. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació.
<b>PROCESSOS DE SUPORT</b>	Proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

<b>Processos estratègics</b>	<b>Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat</b>	PR-FCJ-001	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
	<b>Garantia de la qualitat dels programes formatius</b>	PR-FCJ-002	Planificació de titulacions
		PR-FCJ-003	Seguiment i millora de titulacions
		PR-FCJ-004	Modificació de titulacions
		PR-FCJ-005	Suspensió de titulacions
		PR-FCJ-006	Acreditació de titulacions
		PR-FCJ-007	Publicació d'informació sobre titulacions
		PR-OAM-001	Aprovació interna de titulacions
<b>Definició, revisió i millora del SIGQ</b>	PR-FCJ-008	Definició, revisió i millora del SIGQ	
<b>Definició de polítiques de personal</b>	PR-SRH-034	Manteniment plantilles i planificació docent	
<b>Processos clau</b>	<b>Accés, admissió i matrícula de l'estudiant</b>	PR-FCJ-014	Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris
		PR-FCJ-020	Accés, captació i matriculació dels estudiants de graus
		PR-ADOC-001	Planificació i organització de la matrícula
		PR-SGA-003	Execució de la matrícula
		PR-SGA-001	Difusió de la informació als estudiants
		PR-ADOC-008	Avaluació de la informació als estudiants
	<b>Desenvolupament de l'ensenyament</b>	PR-FCJ-009	Desenvolupament de l'ensenyament
	<b>Gestió de la mobilitat de l'estudiant</b>	PR-ICENTER-001	Gestió dels estudiants entrants
		PR-ICENTER-002	Gestió dels estudiants sortints
	<b>Gestió de les pràctiques externes</b>	PR-FCJ-010	Gestió de les pràctiques externes curriculars
<b>Orientació a l'estudiant</b>	PR-FCJ-013	Orientació a l'estudiant	
	PR-OUU-001	Orientació professional	
<b>Gestió del TFG/TFM</b>	PR-FCJ-019	Gestió del treball de fi de grau/ màster	
<b>Processos de suport</b>	<b>Gestió dels recursos materials i serveis</b>	PR-FCJ-017	Gestió dels recursos materials i serveis (centre)
		PR-FCJ-018	Gestió dels recursos materials i serveis (URV)
		PR-SRM-001	Incidències gestió integral d'edificis
		PR-SRI-001	Incidències informàtiques
	<b>Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</b>	PR-FCJ-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
	<b>Gestió de la qualitat</b>	PR-FCJ-016	Control documental i registres
		PR-FCJ-021	Gestió dels recursos docents
	<b>Gestió dels recursos docents</b>	Selecció, contractació i acollida del PDI	
		PR-SRH-035	Convocatòria oferta pública
		PR-SRH-036	Procés selectiu
		PR-SRH-038	Nomenament de funcionaris
		PR-SRH-039	Contractació de PDI laboral
		PR-SRH-40	Modificació de contractació de PDI laboral
		PR-GJ-001	Recurs administratiu
		PR-SRH-007	Gestió del carnet de la URV
		PR-SRH-071	Permís de treball i residència
		Gestió de la seguretat social	
		PR-SRH-010	Incapacitat temporal
		PR-SRH-046	Pluriocupació
PR-SRH-081		Afiliació a la Seguretat social	
PR-SRH-082		Cotització	
PR-SRH-083	Maternitat i paternitat		



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

	PR-SRH-084	Deduccions per incapacitat temporal
	Gestió de la formació del PDI	
	PR-ICE-001	Formació del PDI
	Gestió de la salut	
	PR-SRH-086	Accidents de treball
	Avaluació i promoció del PDI	
	PR-SRH-055	Enquestes de satisfacció de l'alumnat
	PR-SRH-056	Avaluació PDI trams de docència
	PR-SRH-057	Avaluació PDI trams de recerca
	PR-SRH-058	Avaluació PDI trams de gestió
	PR-SRH-059	Avaluació per a la renovació del professorat lector
	PR-SRH-060	Acreditacions PDI
	PR-SRH-061	Promoció PDI
	PR-SRH-062	Comissió avaluació col·lectiu docent i investigador
	PR-SRH-064	Gestió professorat distingit o emèrit
	PR-SRH-072	Investigació actiu, avaluació (SRH)
	PR-SRH-075	Pacte de dedicació
	PR-GJ-001	Recurs administratiu
	Gestió de nòmines	
	PR-SRH-076	Nòmina
	PR-SRH-077	Bestreta
	PR-SRH-078	Retencions judicials
	PR-SRH-079	Càlcul i consolidació IRPF
	PR-SRH-089	Gestió URV solidaria
	PR-SRH-111	Pagament i justificació IRPF
	PR-SRH-112	Rectificacions IRPF
	Gestió del pla de pensions	
	PR-SRH-087	Gestió del pla de pensions
	Difusió	
	PR-SRH-097	Difusió interna
	Vida laboral del PDI	
	PR-SRH-042	Pla de Jubilacions
	PR-SRH-043	Resolució de compatibilitats
	PR-SRH-044	Reconeixement de serveis previs
	PR-SRH-045	Permisos, períodes sabàtics i situacions administratives del PDI
	PR-SRH-047	Triennis
	PR-SRH-048	Cessaments
	PR-SRH-049	Pla de jubilacions
	PR-SRH-050	Càrrecs i dimensionament de càrrecs de postgrau
	PR-SRH-051	Encàrrecs de Rector/prestacions de serveis (ER/PS)
	PR-SRH-052	Certificacions
	PR-SRH-053	Transformació de places de TEU a TU i COLP a AGREG
	PR-SRH-054	Comissions de servei
	PR-SRH-063	Investigador actiu, Gestió econòmica
	PR-SRH-066	Venia docent
	PR-GJ-001	Recurs administratiu



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

## 4.4. Estructura documental

### 4.4.1. Documentació del SIGQ

Els documents que formen el SIGQ són:

- ▣ La política de qualitat
- ▣ El manual de qualitat
- ▣ Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- ▣ Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

El procés PR-FCJ-016 "Control documental i registres" descriu, entre altres, les activitats per a elaborar, revisar, aprovar, controlar i distribuir els documents del SIGQ, ja siguin d'origen intern o extern.

A la fitxa de procés s'especifica el seu propietari. Així mateix, el codi del procés conté l'acrònim de la unitat propietària.

És en la "IT-GQ-003-Compartir documents amb altres SGQ's" on s'especifica les accions que s'han de seguir per tal d'enllaçar els processos propietat d'altres unitats. Els documents a compartir estan ubicats en un espai de treball comú en xarxa URV.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, aquesta està disponible a la web de l'FCJ dins de l'apartat de Qualitat (<http://www.fcj.urv.cat/qualitat/>)

### 4.4.2. Control dels registres

Els registres són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.

El procés PR-FCJ-016 "Control documental i registres" descriu les activitats per al control, conservació i eliminació dels registres del SIGQ.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació exacta. En cas que s'hagi de publicar, també es fa constar en la fitxa del procés.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, la URV posa a disposició de l'FCJ un espai Moodle per allotjar tota la informació relativa al SIGQ. En aquest espai és possible emmagatzemar i compartir la documentació. L'accés a aquest espai Moodle és restringit, de forma que només hi tenen accés els usuaris autoritzats per accedir-hi, amb el compromís d'utilitzar aquest espai de forma correcta. Per tal d'assegurar la disponibilitat dels sistemes d'informació, la Universitat compta amb una xarxa de telecomunicacions d'alta capacitat alhora que per garantir la funcionalitat i disponibilitat, addicionalment s'han establert serveis i procediments de monitorització, supervisió i actuació davant d'incidències d'algun dels components dels sistemes d'informació vinculats.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

La URV i l'FCJ posen a disposició del personal diferents aplicacions que permeten la realització de consultes, transaccions i explotació de dades relatives als diferents àmbits que es desenvolupen a la Universitat.

## **4.5. Compromís de la direcció**

### **4.5.1. Compromís de la direcció de la URV**

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SIGQ a l'FCJ, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

### **4.5.2. Compromís de la direcció de l'FCJ**

L'equip deganal de l'FCJ, i en particular el degà o degana com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al SIGQ de l'FCJ, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar l'FCJ, amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del degà o degana en relació al SIGQ són:

- ✓ Potenciar la sensibilització de tot el PDI i PAS per aconseguir augmentar la satisfacció dels agents d'interès, promovent la millora contínua.
- ✓ Fer difusió de la política de qualitat i dels objectius de qualitat, potenciant que els treballadors participin directament en la seva definició i la consecució.
- ✓ Revisar el SIGQ 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, implanten i mantenen els processos necessaris del SIGQ.
- ✓ Designar responsable del SIGQ.

## **4.6. Planificació del SIGQ**

### **4.6.1. Política de Qualitat**

L'FCJ vol esdevenir una Facultat educativa de referència, tant a nivell nacional com internacional, reconeguda per la seva docència, pels seus projectes d'investigació i per la difusió dels resultats de recerca, en els àmbits jurídics, de les relacions laborals i del treball social. Al mateix temps, pretén formar professionals altament qualificats i contribuir en l'avenç del coneixement i de la seva transferència a la societat. En el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, l'FCJ vol ser una organització oberta als intercanvis i a la mobilitat, flexible, i orientada a la innovació i al servei als usuaris.

La política de qualitat resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals de l'FCJ. L'equip deganal defineix la política de qualitat i vetlla, de forma contínua, pel seu manteniment i adequació. La política de qualitat es difon a tota l'organització, garantint que és comunicada i entesa a tots els nivells de l'organització.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

El procés PR-FCJ-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar la [política de qualitat](#).

#### 4.6.2. Objectius de qualitat

Els objectius de qualitat s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir l'organització, determinen els resultats desitjats i ajuden a l'organització a aplicar els seus recursos per aconseguir-los.

L'equip deganal assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat.

El procés PR-FCJ-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar els objectius de qualitat.

#### 4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ

S'ha definit el procés PR-FCJ-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ", que té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SIGQ. El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SIGQ i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.

### 4.7. Comunicació

L'FCJ disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, telèfon, bústia de suggeriments electrònica, visites presencials), amb els objectius següents:

- Oferir informació
- Atendre i resoldre consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

---

**Telèfon** 977 558398

---

**Pàgina web** <http://www.fcj.urv.cat>

---

**Correu electrònic** [osdf@urv.cat](mailto:osdf@urv.cat)

---

**Correu postal** Facultat de Ciències Jurídiques  
AV. Catalunya, 35  
43002 Tarragona

---

**Bústia de suggeriments** <http://www.fcj.urv.cat/ca/contacte/>

---

**Facebook** <https://www.facebook.com/juridiquesURV/>

---

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- **Reunions de seguiment:** l'equip deganal es reuneix regularment
- **Comunicats via correu electrònic**
- **Espais moodle de coordinació**

### 4.8. Gestió dels recursos

L'equip deganal de l'FCJ ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

#### 4.8.1. Recursos humans

L'equip deganal s'assegura que totes les persones que integren l'FCJ i que participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents sumant, a la base de l'educació que han rebut, la formació, les habilitats pràctiques i l'experiència professional.

Els col·lectius que integren el personal de l'FCJ són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PDI funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal docent i investigador laboral de les universitats públiques catalanes.
- **Personal d'administració i serveis (PAS).** El PAS s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PAS laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes. Per ambdós col·lectius es disposa d'un manual d'estructura organitzativa del PAS, aprovat en Consell de Govern, una eina de gestió organitzativa del PAS que integra un conjunt d'instruments tècnics i organitzatius que faciliten i orienten la gestió i planificació dels recursos humans de la Universitat.

Per a tots els serveis i unitats de la URV, s'han establert una sèrie de processos, els quals abasten la captació i selecció del personal; la gestió dels recursos humans i la seva avaluació, promoció i reconeixement. Aquests processos, que formen part del SIGQ de l'FCJ, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans, en endavant SRH.

#### 4.8.2. Formació

A fi de capacitar el seu personal i incrementar les seves competències genèriques i bàsiques, així com per obtenir la implicació del personal cap a la millora de la qualitat, la URV estableix anualment un pla de formació, d'acord amb les necessitats, on s'estableix la manera en què l'FCJ dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Aquest pla de formació és revisat i avaluat per verificar l'eficàcia de les accions formatives segons els processos corresponents de planificació i seguiment de la formació. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos transversals, aplicables per a tots els serveis i unitats de la URV i es controlen, revisen i mantenen des de l'SRH, en el cas del PAS, i des de l'Institut de Ciències de l'Educació, en el cas del PDI.

#### 4.8.3. Ambient de treball

L'equip deganal és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Vetllarà, també, perquè l'espai físic de desenvolupament de l'activitat sigui adequat i estigui en correctes condicions de neteja.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Formen part de l'ambient de treball, els aspectes següents:

- ✓ La prevenció de riscos laborals
- ✓ La salut dels treballadors

Ambdós aspectes es gestionen des de l'Oficina de Prevenció de la URV, prenent com a document marc el Manual de Gestió de la Prevenció de Riscos de la URV.

#### **4.8.4 Gestió de recursos materials (infraestructures i serveis)**

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és el servei responsable de mantenir totes les infraestructures (edificis i campus) i dels serveis generals contractats per la URV. Així doncs, per un costat, gestiona la construcció i /o remodelació dels edificis i instal·lacions generals de la URV i per l'altre, s'encarrega dels plecs de les licitacions i de fer el control i seguiment dels serveis un cop licitats. Els principals serveis generals són: subministraments (aigua, electricitat i gas), manteniment d'instal·lacions, neteja, vigilància, sistemes de seguretat, jardineria, manteniment d'obra civil, aparells elevadors i control de plagues.

Per portar a terme aquesta tasca, l'SRM estableix un responsables per a cada servei licitat, i que té una visió global del serveis en el conjunt de la URV i un responsable per a cada campus/edifici com interlocutor de l'SRM per a tots els serveis contractats a nivells local i per atendre les especificitats de cada edifici/campus i els seus usuaris. Cada conjunt sigui de infraestructures o de serveis té el seu sistema de gestió d'incidències, que abasta totes les possibles incidències.

El degà del centre vetlla pel manteniment de les seves infraestructures i gestiona les incidències que es produeixen.

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es tramiten segons el descrit al procés PR-SRM-001 "Incidències gestió integral d'edificis".

La infraestructura informàtica i de comunicacions agrupa tots els elements i tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de la informació en el marc de la URV. Les TIC inclouen els següents elements:

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat de la URV o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, plataforma Moodle, o altres serveis de xarxa, als qual es pot accedir des del catàleg de serveis de la URV i des de l'apartat de la intranet "Serveis de xarxa".
- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware de titularitat de la Universitat que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privatiu assignats al personal de la URV (PDI i PAS), així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per la URV, tant a través de xarxes amb fil com sense fil, encara que s'accedeixi a aquests mitjançant aparells que no siguin de titularitat de la URV.

El Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC) té la missió de gestionar els sistemes d'informació, la infraestructura i els serveis de comunicacions de la URV, donar suport tècnic per desenvolupar aplicacions i optimitzar la inversió en tecnologia, administrant de





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

manera adequada els riscos i les oportunitats associades a les TIC. És la unitat que atén les necessitats que té la URV en la utilització de les tecnologies de la informació. Així, dissenya i manté tota la infraestructura de comunicacions, protegint-la davant qualsevol perill informàtic, coordina tot allò referent al correu electrònic i executa programes com la xarxa oberta i l'accés remot als recursos electrònics, que faciliten el treball virtual.

La Normativa d'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació de la URV, regula les condicions d'ús de les TIC que la URV posa a disposició del seu personal.

La URV disposa d'un programa de renovació d'equipament informàtic (PREI) que preveu la renovació dels equips cada quatre anys. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU), que depèn del SRITIC.

En relació al programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, i per tal d'assegurar-ne el seu bon funcionament, es té contractat el servei per al manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.

Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés PR-SRITIC-001 "Incidències informàtiques".

#### **4.8.5. Adquisició de béns i serveis**

La Universitat Rovira i Virgili, i per extensió l'FCJ, adquireix béns i serveis seguint allò que s'estableix a la normativa vigent de contractació pública.

Els procediments de compra a seguir segons la quantia i la relació de proveïdors homologats de la URV es troben a la intranet, en els apartats:

"Oficina de Contractació"

<http://tramits.urv.cat:82/continguts/contractacio/contractacio/1-Portada/Inici.html>

"Compres"

<http://tramits.urv.cat:82/continguts/contractacio/compres/1-Portada/Inici.html>

L'FCJ realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PR-FCJ-017 "Gestió dels recursos materials i serveis (centre)" i s'avaluen els resultats en el procés PR-FCJ-03 "Seguiment i millora de titulacions".

#### **4.9. Desenvolupament de l'ensenyament**

L'FCJ disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques externes, la mobilitat, el treball de fi de grau i de màster, i l'orientació a l'estudiant, que tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

L'FCJ també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les normatives i altres disposicions que afecten als estudiants: reglaments, ús de les instal·lacions, calendaris, horaris, etc..



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

#### 4.10. Seguiment i millora contínua

L'FCJ planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per registrar la conformitat del servei prestat i assegurar l'eficàcia del SIGQ i la seva millora contínua.

L'FCJ garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats del seguiment de les titulacions i del SIGQ per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat de l'ensenyament.

Amb aquest objectiu s'estableix un sistema d'indicadors que constitueixen una eina i una font d'informació per al seguiment, revisió, millora contínua i rendició de comptes de les titulacions de l'FCJ i el seu SIGQ.

El sistema d'indicadors està suportat per un sistema informàtic, el Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SINIA) de la URV, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents, consistents i comparables entre diversos períodes de temps.

L'FCJ ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els agents d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels agents d'interès pel que fa al compliment dels seus requisits, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme. La gestió de les queixes, suggeriments i/o felicitacions queda definida en el procés PR-FCJ-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

#### 4.11. Informació pública i rendició de comptes

A cadascun dels processos definits en el SIGQ s'especifica com es fa pública la informació i com es realitza el rendiment de comptes.

La rendició de comptes interna a la URV es realitza presentant els informes i/o resultats de cada un dels processos que conformen el SIGQ, als òrgans de govern i representació següents:

1. Junta de Facultat
2. Consell de Govern i les seves comissions delegades
3. Claustre de la Universitat
4. Consell Social

A totes hi ha representació de professors, estudiants i PAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

L'FCJ publica els informes de seguiment de titulacions i els principals indicadors de seguiment a l'apartat de Qualitat de la seva pàgina web. Així, la informació està disponible per a tots els agents implicats, tant interns com externs a la Universitat, i per al públic en general.

Per a la rendició de comptes externa, l'FCJ facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins la web. En aquest espai es pot trobar: la política de qualitat, el manual de qualitat, els processos que integren el SIGQ, les memòries verificades de les titulacions i els informes d'avaluació, els informes de seguiment i d'acreditació de les



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

# MANUAL DE QUALITAT

## FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Revisió: 4.0

Data: 22-10-2020

i

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

titulacions i del centre, els indicadors de seguiment dels ensenyaments que s'hi imparteixen i els informes del pla d'acció tutorial.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

**Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT i la documentació del SIGQ**

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat		X						
Planificació de titulacions			X					
Aprovació interna de titulacions			X					
Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions			X					
Seguiment i millora de titulacions			X	X			X	
Modificació de titulacions			X					
Suspensió de titulacions			X					
Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus				X				
Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris				X				
Execució de la matrícula				X				
Planificació i organització de la matrícula				X				
Difusió de la informació als estudiants				X				
Avaluació de la satisfacció de l'usuari				X				
Orientació a l'estudiant				X				
Orientació professional				X				
Gestió del treball de fi de grau/treball de fi de màster				X				
Desenvolupament de l'ensenyament				X				
Gestió dels estudiants entrants				X				
Gestió dels estudiants sortints				X				
Gestió de les pràctiques externes curriculars				X				
Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions				X				
Manteniment plantilles i planificació docent					X			
Gestió dels recursos docents					X			
Selecció, contractació i acollida del PDI					X			



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Vida laboral PDI					X			
Avaluació i Promoció PDI					X			
Gestió de nòmines					X			
Gestió de la Seguretat Social					X			
Gestió de la Salut					X			
Gestió del Pla de Pensions					X			
Difusió					X			
Gestió de la formació del PDI					X			
Gestió dels recursos materials i serveis (centre)						X		
Gestió dels recursos materials i serveis (URV)						X		
Incidències gestió integral d'edificis						X		
Incidències informàtiques						X		
Acreditació de titulacions							X	
Publicació d'informació sobre titulacions								X
Control documental i registres	X							
Definició, revisió i millora del SIGQ	X							

**Directriu 0.** Aspectes generals del SIGQ

**Directriu 1.** Política i Objectius de Qualitat

**Directriu 2.** Disseny de l'oferta formativa

**Directriu 3.** Desenvolupament de l'ensenyament

**Directriu 4.** Personal acadèmic i de suport a la docència

**Directriu 5.** Serveis i recursos materials

**Directriu 6.** Resultats de la formació

**Directriu 7.** Informació pública