

# PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

## Informe de evaluación externa

**Centro:** 43007351 Facultad de Ciencias Jurídicas

**Universidad:** Universidad Rovira y Virgili

**Fecha de la visita:** 12, 13 y 14 de mayo de 2021

## ÍNDICE

<b>A. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>B. Desarrollo del proceso de evaluación</b>	<b>4</b>
<b>C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación</b>	<b>7</b>
<b>C1. Revisión y mejora del SGIC</b>	<b>7</b>
<b>C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b>	<b>18</b>
<b>C3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</b>	<b>22</b>
<b>C4. Personal académico</b>	<b>28</b>
<b>C5. Recursos materiales y servicios</b>	<b>32</b>
<b>C6. Información pública y rendición de cuentas</b>	<b>36</b>
<b>D. Resultado de la evaluación</b>	<b>41</b>
<b>E. Acta de envío del informe externo</b>	<b>42</b>
<b>Anexo I. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados</b>	<b>43</b>
<b>Anexo II. Resumen de las buenas prácticas, áreas de mejora y recomendaciones indicadas en el informe</b>	<b>44</b>

## A. Introducción

### 1. Descripción del SGIC evaluado

<b>Centro:</b>	Facultad de Ciencias Jurídicas
<b>Sede:</b>	Avenida de Cataluña, Tarragona
<b>Código:</b>	43007351
<b>Tipología:</b>	Propio
<b>Universidad:</b>	Universidad Rovira y Virgili
<b>Alcance del SGIC</b>	Titulaciones de grado y máster de la Facultad

### 2. Composición del Comité externo de certificación (CAE-SGIC):

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
<b>Presidente</b>	Antonio López Cabanes	Ingeniería Química	Universidad de Murcia
<b>Profesional</b>	María Paula Ríos de Deus	Directora Unidad Técnica de Calidad	Universidade da Coruña
<b>Estudiante</b>	Arnau Bàguena Borbonet	Sociología	Universitat Oberta de Catalunya
<b>Secretaria</b>	Ana Esther Cruz González	Coordinadora de la Unidad Técnica de Calidad	Universidad de la Laguna

### 3. Objetivo del informe<sup>1</sup>

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Facultad de Ciencias Jurídicas (FCJ) de la Universidad Rovira y Virgili (URV) se ha centrado, de acuerdo con la *Guía para la Certificación de la Implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad* de AQU Catalunya -febrero 2020- (en adelante Guía para la Certificación), en las seis dimensiones obligatorias que aborda: Revisión y Mejora del SGIC; Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado; Personal académico; Recursos materiales y servicios; e Información pública y rendición de cuentas.

Este informe, enmarcado en la certificación de la implantación del SGIC, tiene principalmente dos finalidades:

- Dar a conocer el nivel de despliegue e implementación del SGIC evaluado y, en consecuencia, proponer a la Comisión Específica de Certificación de la

<sup>1</sup> Las referencias realizadas en el presente documento a las figuras de vicedecano, profesor, coordinador, empleador, egresado, etc., tienen naturaleza genérica y se entenderán referidas indistintamente a hombres y mujeres, atendiendo al principio de igualdad y a la ausencia de discriminación por razón de sexo.

Implantación del SGIC de AQU Catalunya que proceda a emitir el certificado que acredite su logro.

- Aportar sugerencias al SGIC evaluado para mantener un nivel de calidad adecuado en las dimensiones susceptibles de valoración, contenidas en una propuesta formalizada de acciones orientadas a la mejora.

## B. Desarrollo del proceso de evaluación

### 1. Breve descripción del proceso de evaluación

En el marco de las actuaciones prevista en el “Protocolo de actuación en el Marco VSMA debido a los efectos del Coronavirus SARS-COV-2”, aprobado por la Comisión de Evaluación de Instituciones y Programas de AQU Catalunya el 12 de mayo de 2020, se ha adaptado el proceso de certificación de la implantación del SGIC para ser desarrollado de forma no presencial. Todas las reuniones se han realizado utilizando el software Zoom.

Presidente y Secretaria del Comité de Evaluación Externa-SGIC (CAE-SGIC) realizaron una visita previa virtual a través de la plataforma zoom el 10 de febrero de 2021, después de revisar de manera general la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita previa el CAE-SGIC solicitó un conjunto de evidencias adicionales, no aportadas inicialmente, que el Centro se comprometió a entregar. Estas evidencias fueron presentadas en el plazo previsto (21 de abril de 2021). La visita de evaluación se realizó los días 12 a 14 de mayo de 2021

El programa de la visita se organizó para garantizar la resolución de dudas surgidas en el análisis de los procesos, de los registros y de las evidencias accesibles en la web y de las aplicaciones con enlace facilitado por la URV.

El programa de la visita se indica a continuación, en el que se hace referencia a los procesos y procedimientos analizados en cada audiencia, a la que se requirió la asistencia de los responsables de los procesos abordados específicamente.

#### 1ª jornada: 12 de mayo de 2021

Horario	Actividad
9:00–9:15	Bienvenida y recepción del CAE-SGIC por parte de la Universidad/Centro
9:15-10.15	Presentación del SGIC de la Facultad de Ciencias Jurídicas Cuestiones generales, gestión documental, gestión de la información, rendición de cuenta y procesos transversales
10:15-11:15	<b>Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC</b> PR-FCJ-001. Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad PR-FCJ-008. Definición, revisión y mejora del SGIC PR-FCJ-016 Control documental y registros
11:15–11:45	<i>Trabajo interno CAE-SGIC</i>

<b>11:45–13.00</b>	<b>Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b> PR-FCJ-002. Planificación de titulaciones PR-FCJ-003. Seguimiento y mejora de titulaciones PR-FCJ-004. Modificación de titulaciones PR-FCJ-005. Suspensión de titulaciones PR-FCJ-006. Acreditación de titulaciones
<b>13.00-14.00</b>	<i>Trabajo interno CAE-SGIC y fin de la sesión 1</i>

## 2ª jornada: 13 de mayo de 2021

Horario	Actividad
<b>9:00-9:30</b>	<i>Trabajo interno CAE-SGIC</i>
<b>09:30-11:00</b>	<b>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</b> PR-FCJ-009. Desarrollo de la enseñanza PR-FCJ-020. Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de estudiantes de grado PR-FCJ-014. Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario PR-FCJ-010. Gestión de las prácticas externas curriculares PR-FCJ-019. Gestión del TFG/TFM PR-FCJ-013. Orientación al estudiante
<b>11:00-11:30</b>	<i>Trabajo interno CAE-SGIC</i>
<b>11:30–12:00</b>	<b>Dimensión 4. Personal académico y PAS</b> PR-FCJ-021. Gestión de los recursos docentes <b>Dimensión 5. Recursos materiales y servicios</b> PR-FCJ-017-Gestión de los recursos materiales y servicios
<b>12:00-12:30</b>	<b>Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas</b> PR-FCJ-007. Publicación de información sobre titulaciones PR-FCJ-015. Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
<b>12:30-13:00</b>	<i>Trabajo interno CAESGIC</i>
<b>13:00-14:00</b>	Entrevista con Coordinadores de las titulaciones de grado y máster
<b>14:00-14:30</b>	<i>Trabajo interno CAE-SGIC y fin de la sesión 2</i>

## 3ª jornada: 14 de mayo de 2021

Horario	Actividad
<b>9:00-9:30</b>	<i>Trabajo interno CAE-SGIC</i>
<b>09:30-10:30</b>	Entrevista con profesorado de diferentes titulaciones del centro
<b>10:30-11:30</b>	Entrevista con estudiantes de diferentes cursos y egresados de distintas titulaciones del centro
<b>11:30-11:45</b>	<i>Trabajo interno CAE-SGIC</i>
<b>11:45-12:30</b>	Entrevista con el equipo técnico de calidad de la URV
<b>12:30-13:30</b>	Entrevista con la Comisión de Calidad de Centro y Equipo Decanal
<b>13:30-14:15</b>	<i>Trabajo interno CAE-SGIC</i>
<b>14:15-14:45</b>	Presentación de conclusiones preliminares y despedida

## **2. Incidencias**

En el transcurso de la visita no se ha producido ninguna incidencia remarcable y el proceso ha sido en todo momento adecuado, de acuerdo con el plan y el horario establecido.

## **3. Actitud de la comunidad**

El CAE-SGIC agradece la buena disposición de la comunidad universitaria y su colaboración, especialmente al Equipo Decanal de la Facultad de Ciencias Jurídicas (FCJ), así como a su técnica de apoyo a la calidad y al personal del Gabinete de Programación y Calidad durante el proceso de evaluación. Este agradecimiento se extiende a todas las personas y colectivos que participaron activamente en las audiencias virtuales celebradas, cuyas apreciaciones han sido fundamentales para ampliar el conocimiento del CAE-SGIC sobre la institución, el Centro y el nivel de implantación de su SGIC.

En este sentido, el Comité Externo valora positivamente la actitud colaborativa de todos ellos, por su sinceridad y capacidad para comprender las cuestiones planteadas por los miembros del CAE-SGIC; también por su interés en contribuir al desarrollo de este proceso de evaluación y lo que del mismo podrá derivarse para la mejora del SGIC de la Facultad de Ciencias Jurídicas y la repercusión del mismo en los programas formativos que imparte.

El CAE-SGIC reconoce, por un lado, la implicación de la Facultad en el despliegue de la cultura de calidad y el compromiso del Equipo Decanal, especialmente de la Vicedecana, quien asume funciones de responsable de calidad. A través de las estructuras establecidas se trabaja en la revisión y adaptación del sistema marco de la URV a la realidad del centro, estableciéndose procesos propios que conviven con procesos transversales. Por otro, el Comité valora la implicación de la universidad por mejorar el despliegue de la cultura de calidad en sus centros que se pone de manifiesto, entre otros, en la designación de personal técnico específico de apoyo a la calidad.

## C. VALORACIÓN DIMENSIONES Y ESTÁNDARES

### C.1. Revisión y mejora del SGIC

El centro dispone de un SGIC implantado que incluye procesos para su revisión y mejora continua.

	Implantación parcial	X	Implantación suficiente		Implantación avanzada
--	----------------------	---	-------------------------	--	-----------------------

Se incluyen en esta dimensión, de forma explícita, los siguientes procesos, con sus correspondientes procedimientos:

- PR-FCJ-001. Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
- PR-FCJ-008. Definición, revisión y mejora del SGIC
- PR-FCJ-016 Control documental y registros

Para la evaluación de la dimensión, el Comité de Evaluación Externa (CAE-SGIC) ha analizado el conjunto de la documentación aportada por la Facultad de Ciencias Jurídicas, en relación con los procesos anteriormente indicados, así como la información pública disponible en las páginas web de Centro y Universidad.

**1.1. Se han definido la cadena de responsabilidades y todos los grupos de interés implicados para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC.**

***La cadena de responsabilidades y los grupos de interés para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC son los adecuados para asumir dichas funciones. La toma de decisiones es adecuada pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (Suficiente).***

El Equipo Rectoral de la URV, según se indica en su página web, cuando trata la calidad de la docencia (<https://www.urv.cat/es/universidad/conocer/calidad/docencia/>) afirma que “*apoya firmemente la implantación y el desarrollo de sistemas de garantía interna de la calidad en los centros de la Universidad, que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua de las titulaciones que ofrecen, facilitan su proceso de acreditación y coloca a la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno*”. Esta declaración supone un compromiso por parte de dicho equipo a la implantación del SGIC en los centros de la URV a la vez que indica las consecuencias que espera se obtengan de dicha implantación.

La cadena de responsabilidades está claramente identificada, de modo general, en la estructura para la calidad de la URV y sus centros y en el Manual de Calidad de la FCJ (3. *Organización y responsabilidades*) y también en la documentación de cada proceso (5. *Descripción del proceso*). De forma similar y en los mismos documentos, se muestra estructurada la toma de decisiones, siguiendo la cadena de responsabilidades previamente establecida.

Los grupos de interés participantes en cada proceso están identificados en la documentación del mismo. En su apartado 6 se indica quién es el propietario/gestor, los usuarios/clientes, los agentes implicados y los agentes de interés. Dentro del apartado 5 se destina un punto a indicar cómo se lleva a cabo la rendición de cuentas a las partes implicadas. La implicación queda patente en las actas de los órganos de representación y de reuniones entre diferentes colectivos, así como en el aporte de sugerencias.

*AM-1.1.1. Revisar las responsabilidades asignadas al Equipo Decanal y a la Comisión de Calidad, relativas al SGIC y evitar la asignación de la propiedad de los procesos a varios órganos o cargos.*

Alguna de las responsabilidades y funciones recogidas en el Manual de Calidad, concretamente en el apartado 3.2, aparecen asignadas tanto al Equipo Decanal como a la Comisión de Calidad de Centro, por ejemplo, realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos. Así mismo, en el apartado 6 de cada procedimiento, se recogen sus propietarios y gestores, unos de carácter académico y otros de tipo técnico. Se recomienda revisar la propiedad de los procesos, para que recaiga en un único responsable y no en varios, como por ejemplo es el caso del *PR-FCJ-014*, asignada al coordinador de máster (la Facultad tiene varios), o el *PR-FCJ-009* atribuida al decano y a los responsables de titulaciones. Aunque en cada proceso se incluyen actividades realizadas por distintos responsables resulta conveniente que la propiedad del proceso recaiga en un único órgano o cargo unipersonal.

*RE-1.1.1. Incluir algún agente externo (empleador) en la Comisión de Calidad.*

En la Comisión de Calidad de Centro existe representación de grupos de interés internos. El CAE-SGIC recomienda valorar la inclusión de algún agente externo (empleador o directivo de Colegio Profesional, por ejemplo) que pueda enriquecer las reuniones con la visión del entorno socioeconómico y profesional. Su incorporación en la Comisión podría ser como miembro de pleno derecho o bien como invitado cuando se vayan a tratar cuestiones relacionadas con el ámbito profesional y las necesidades del mercado laboral en el sistema.

*RE-1.1.2. Integrar el cuadro de los objetivos anuales y el plan anual de mejora en un único documento*

En la visita se constata que el cuadro de objetivos y el plan de mejoras, documentos actualmente configurados de modo independiente, cumplen la misma función y tienen prácticamente el mismo contenido. Se recomienda valorar si es necesario elaborarlos como un único documento que integre los objetivos y las mejoras, lo que facilitaría su seguimiento y evitaría duplicidades.

**1.2. Se dispone de una política y objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente y que forma parte de la gestión estratégica del centro. La política y objetivos de calidad se revisan y mejoran periódicamente, y se tienen en cuenta todos los grupos de interés implicados.**

***Se dispone de una política y unos objetivos de calidad actualizados, que son públicos y forman parte de la gestión estratégica. Las partes internas desarrollan y aplican esta***

***política y estos objetivos mediante estructuras y procesos generalmente adecuados, pero no siempre implican a las partes interesadas externas (Suficiente).***

La política y los objetivos de calidad de la Universidad están claramente establecidos y publicitados en web, y constituyen una referencia para la FCJ, cuya política queda elaborada por su Equipo Decanal y aprobada por la Junta de Facultad contando con una última versión revisada y modificada el 28 de enero de 2021, que se ha evidenciado que replica, en buena parte, la global de la URV contando con especificaciones propias del Centro.

En la página web de la URV (Planificación estratégica) puede leerse que *“El equipo de gobierno de la URV se fija periódicamente objetivos que permitan cumplir la razón de ser de la Universidad. Estos objetivos se desarrollan en los diferentes planes estratégicos, que son el instrumento en el que se detallan las acciones que se llevarán a cabo, identificando los responsables y plazos de ejecución, así como indicadores que permitirán valorar el grado de consecución y así hacer la correspondiente rendición de cuentas. Por otra parte, la planificación estratégica se ha concretado con el desarrollo de planes de actuación específicos, tales como planes directores o los contratos programa con centros, departamentos, centros de investigación y grupos de investigación reconocidos”*.

En consecuencia, la FCJ, a partir de la política de calidad, establece sus objetivos de calidad (última versión para el curso 2020/21) que cuenta con acciones a desarrollar, responsables e indicadores de seguimiento o evidencias de su cumplimiento. Entre esos objetivos se incluyen a los procedentes del contrato programa con la URV.

El seguimiento del grado de consecución de los objetivos de calidad se realiza por medio del cuadro de mando de los indicadores. Al menos una vez al año, el Equipo Decanal revisa el cumplimiento de los objetivos y la adecuación de la política de la calidad.

La política de calidad está establecida en una declaración en base a la misión y la visión y los objetivos concretos para alcanzarlos, y se despliega mediante el mapa de procesos. Los procesos están claramente identificados, calificados y documentados, conteniendo indicadores y registros para evidenciar su cumplimiento.

*BP-1.2.1. La inclusión en la documentación de los procesos de un apartado de compromisos de calidad, que se hacen públicos a todos los grupos de interés a través de la página web.*

El CAE-SGIC considera una buena práctica el incluir en la documentación de los procesos un apartado de compromisos de calidad que, aunque en algún caso estos compromisos parecen evidentes, incluirlos expresamente se entiende que supone, a su vez, una demostración del compromiso e implicación de la FCJ con la gestión de la calidad.

*AM-1.2.1. Revisar, en el documento de Política de Calidad, la definición de la misión y la visión, para diferenciarlas claramente*

La redacción de la misión y la visión, recogida en el documento de Política de Calidad de la FCJ, resulta confusa de modo que no queda claro que la misión muestre la razón de

ser de la Facultad y la visión dé idea de cómo se desea ver y que se vea en un futuro a medio plazo. Se debe revisar su redacción pudiendo tomar como ejemplo a la propia URV en su apartado de “estrategia de calidad”.

*AM-1.2.2. Eliminar como documento de entrada en el PR-FCJ-001 “Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad” la referencia al plan estratégico de la FCJ.*

En la visita se constata que la FCJ no elabora un plan estratégico como tal, por lo que no procede utilizarlo como documento de entrada.

*RE-1.2.1. Incluir en los objetivos de calidad la satisfacción de empleadores y colaboradores externos y fomentar la empleabilidad de los estudiantes.*

Tanto la satisfacción de los empleadores como el fomento de la empleabilidad aparecen entre los objetivos de la URV, y la FCJ considera, en su Manual de Calidad, ser líder en la formación de profesionales en el ámbito del Derecho y destacar por su compromiso con el tercer sector y con el ámbito profesional dando respuesta a las necesidades del mercado laboral.

*RE-1.2.2. Fechar y firmar por el Decano el documento de Política de Calidad de la FCJ, que se publica en su página web.*

Es habitual que el documento de política y objetivos de calidad en cualquier entidad esté fechado y firmado por su “alta dirección”, como evidencia de su actualización y compromiso.

### **1.3. El mapa de procesos del SGIC es coherente con los procesos implantados y con las interrelaciones definidas entre ellos.**

***Se cuenta con un mapa de procesos actualizado que contempla todos los procesos del SGIC. Los procesos del SGIC implantados están vinculados de forma coherente con lo descrito en el mapa (Satisfactorio)***

La FCJ cuenta con un mapa de procesos claramente establecido, con procesos catalogados como estratégicos, clave y de soporte, que, además, considera tanto los de alcance transversal a toda la URV como los específicos del Centro. Los procesos transversales fueron evaluados y su implantación calificada de favorable en febrero de 2020.

En el mapa de procesos de la FCJ se aprecia claramente la interrelación entre ellos, lo que facilita su agrupación en las dimensiones que incluye el programa AUDIT. A través del mapa es posible acceder directamente a la ficha de cada proceso, con independencia de su carácter propio o transversal.

Prácticamente todos los procesos propios del SGIC de la FCJ han sido revisados en 2020, Para su revisión, la FCJ ha elaborado un documento Excel, contenido en su SharePoint, que facilita su actualización anual por parte de cada propietario.

**1.4. El SGIC, que da respuesta a las dimensiones del programa AUDIT está implantado. El SGIC implantado responde muy adecuadamente a las dimensiones del programa AUDIT. El SGIC es maduro y se garantiza el desarrollo de los programas formativos (Satisfactorio).**

El alcance del SGIC de la FCJ está claramente establecido en su Manual de Calidad “todas las titulaciones oficiales (G y M) y quedan fuera los procesos relacionados con la gestión del personal” y queda más completo considerando el documento preparado para la auditoría que añade “todos los elementos que afectan a la formación universitaria y todas las personas que realizan las actividades descritas en el SGC” y han sido previamente evaluados como procesos transversales.

Los procesos propios de la FCJ, incluidos en su mapa de procesos, responden tanto a ese alcance antes indicado como a las dimensiones especificadas en el programa AUDIT, así como a los estándares y directrices de ENQA. El Manual de Calidad incluye en su Anexo I la tabla que muestra la correspondencia entre las dimensiones AUDIT y los procesos del SGIC de Centro.

Las evidencias obtenidas, indicadores y registros, muestran un adecuado grado de implantación y aplicación del SGIC para el desarrollo y evaluación de los programas formativos, como se ha podido constatar dado que las titulaciones que la FCJ imparte han ido superando evaluaciones externas en el ciclo VSMA, así como por medio de las aportaciones recibidas durante la visita de auditoría.

**1.5. Existe un sistema de gestión de la documentación del SGIC que permite acceder fácilmente a la versión actualizada de los documentos que se generan.**

***Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que incluye la última versión del SGIC y la documentación más relevante que se genera al respecto. La mayor parte de la documentación está organizada de forma sistemática (Suficiente).***

El Manual de Calidad dedica su apartado 4.4 a la gestión documental. A su vez el SGIC contiene un proceso sobre el control de documentos y registros (PR-FCJ-016). En dicho proceso se aporta, entre otra, información sobre el contenido, la estructura de los documentos (manual, fichas de procesos, instrucciones de trabajo), su codificación y la gestión de los procesos transversales.

La documentación actualizada de los procesos se encuentra fácilmente a nivel de página web de la FCJ-CALIDAD y en la página de la URV-ESTRATEGIA DOCENTE, así como en los espacios SharePoint y Moodle, para los que se ha facilitado el acceso al CAE-SGIC.

Los registros se encuentran en la aplicación SharePoint, en un espacio Moodle, o en otros espacios identificados por medio de varios documentos Excel incluidos en el SharePoint y que se sugiere se incluyan como documentos del SGIC o como registros del procedimiento de control de documentos y registros (PR-FCJ-016), aspecto confirmado en la visita que se llevará a cabo. En un futuro próximo se indica en la visita, que la FCJ

tiene previsto migrar todos los registros y documentos a un espacio Teams con accesos diferenciados por servicio/actividad.

*BP-1.5.1. Los documentos Excel incluidos en el SharePoint relativos al control de los registros, al control de las actas de la JF y a la revisión de los procesos.*

Estos archivos Excel han facilitado considerablemente la localización y actualización de los documentos del SGIC de la FCJ.

*AM-1.5.1. Modificar, en el PR-FCJ-016 “Control documental y registros”, el periodo de archivo de los registros.*

En el PR-FCJ-016, en su apartado de descripción, se indica que los registros se han de guardar los años que dure el periodo de renovación de la acreditación de los títulos, pero se entiende que hay registros que van más allá de la evaluación de titulaciones y deben mantenerse más tiempo, incluso archivarlos por tiempo indefinido.

*RE-1.5.1. Revisar distintos aspectos relacionados con la documentación del SGIC de la FCJ.*

Aunque la documentación del SGIC está actualizada y revisada en diferentes ocasiones, el CAE-SGIC entiende que hay aspectos mejorables, que se deberían revisar y decidir de nuevo sobre ellos.

- Revisar las referencias a la denominación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad en todos sus documentos, para que se utilice siempre el mismo acrónimo (SGIC, que viene simultaneado con SIGC).
- Revisar los nombres asignados a los procesos para que coincidan en el mapa y en el procedimiento, que en algún caso son ligeramente diferentes (p.e, PR-FCJ-019 o PR-FCJ-020).
- Eliminar los aspectos relativos a “copia” controlada, que se informa que no se llevan a cabo, pero en el Manual de Calidad sigue apareciendo que es una copia no controlada. Se informa que se está aplicando esta recomendación y que ya se dispone de un borrador del Manual sin esta referencia.
- Incluir en el Manual de Calidad un listado de acrónimos utilizados en la documentación del Sistema, del mismo modo que se realiza en el Informe de Seguimiento.
- Repetir el encabezamiento de la tabla del análisis y seguimiento del plan de mejoras, en el Informe de Seguimiento, en todas las páginas que contiene, lo que facilitaría su lectura. También se podría incluir un pie de página, por ejemplo, indicando el significado de los números que figuran en la codificación de las mejoras.
- Incluir en los procedimientos los formatos o plantillas a utilizar en los registros, en su caso, como documentos de entrada y, generalizando para todos los documentos de entrada, indicar dónde pueden consultarse (enlace o repositorio). Es de particular importancia en el caso de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.
- Revisar el concepto de agentes de interés y agentes implicados y su aplicación en los diferentes procedimientos, pues en algunos no está clara la diferenciación. Por ejemplo, se entiende que en el PR-FCJ-008 *Definición, revisión y mejora del SGC* todos los grupos de interés son agentes implicados,

no solo estudiantes o responsables de proceso junto a sociedad (el SGIC les afecta directamente), o en el *PR-FCJ-002 Planificación de las titulaciones*, se considera que el profesorado o los departamentos (o ambos) también son agentes de interés ya que participan en alguna etapa del proceso.

- Incluir en los procedimientos el lugar exacto en el que figuran los registros y los indicadores y no, como se realiza en la actualidad, que se utilizan referencias más generales, como Moodle, web o SharePoint.
- Codificar los registros y los indicadores haciendo referencia al proceso del que emanan lo que facilita su identificación, en lugar de todos como a-b-c... o 1-2-3... sin más.
- Revisar si se puede considerar registro del SGIC de la FCJ un documento que se archiva en un lugar distinto a la Facultad y al que no se tiene acceso directo, como serían las actas del Consejo de Gobierno o del Consejo Social, por ejemplo. Más bien el registro sería el comunicado a la Facultad de ese órgano en el que se indica la aprobación, por ejemplo, del tema tratado.
- Evitar repeticiones de un registro, por ejemplo, el Informe de Seguimiento que aparece como registro de varios procesos. Se recomienda identificar realmente cuál es el proceso del que emana y hacer referencia al mismo cada vez que se considere procedente.
- Eliminar de la consideración de registros los formularios sin rellenar, que, en todo caso, serían documentos de entrada.

#### *RE-1.5.2. Revisar diversos aspectos en procedimientos concretos.*

Del mismo modo, cabe considerar el revisar aspectos concretos en ciertos procedimientos que mejorarían su redacción.

- Revisar, en el *PR-FCJ-16*, el lugar de registro de la Relación de Documentos, ya que en el apartado de descripción se indica que debe estar en web, y no lo está, y en la tabla de Registros se indica que está en Moodle.
- Revisar la redacción del punto 5.4 del *PR-FCJ-008*, cuando indica que la Comisión de Calidad asegura el aporte de recursos.
- Revisar el indicador relativo al número de modificaciones por curso, del *PR-FCJ-004* para que, además de referirse a cada curso, lo haga también por cada titulación.
- Considerar la eliminación del indicador relativo al porcentaje de guías docentes publicadas por titulación (*PR-FCJ-009*) ya que se entiende esa publicación es obligatoria y el indicador debería ser siempre 100%.
- Recoger como evidencias en el proceso correspondiente (*PR-FCJ-009*) las actas de las reuniones de coordinación que, por otro lado, se elaboran e incorporan a Moodle.
- Incluir el Grupo de Innovación Docente de la Facultad entre los agentes implicados en el *PR-FCJ-019*, ya que ha contribuido, entre otras, en el diseño de las rúbricas de evaluación de los TFG y TFM, que ha sido una práctica implantada en otros centros de la URV.
- Incluir a los/as delegados/as de curso entre los agentes implicados y los agentes de interés en los procesos relativos a la enseñanza aprendizaje (*p.ej. PR-FCJ-009, PR-FCJ-013, PR-FCJ-019*), ya que, como se pudo constatar durante la visita de certificación, tienen un rol muy relevante de coordinación

con los responsables de las titulaciones, siendo una figura clave en la transmisión de quejas o dificultades de los grupos de clase.

- Revisar la redacción del objetivo de los procedimientos *PR-FCJ-021* y *PR-FCJ-017*, al menos, redactándolos de modo similar al resto y no como si fuesen los responsables de las actividades en vez de gestionarlas.

**1.6. Existe un sistema de gestión de la información que permite su fácil acceso, así como la recogida ágil, completa y representativa de datos e indicadores derivados de la implantación de los procesos.**

*Se dispone de un sistema de gestión de la información que recoge datos e indicadores que son generalmente representativos y fiables de los procesos del SGIC. El sistema de gestión de la información permite un acceso relativamente fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés. (Suficiente).*

Como se ha indicado en el estándar anterior, la información que genera el SGIC de la FCJ se encuentra fácilmente una vez llegados al SharePoint, donde aparecen los indicadores, registros y actas.

La URV cuenta con un Sistema Integrado de Información y Análisis (SINIA) centralizado que permite almacenar y compartir con los centros información relevante sobre la gestión académica, el desarrollo de los programas formativos, recursos humanos, etc., tal y como se indica en el apartado 4.10 del Manual. Por su parte, el Centro dispone de un cuadro de mando para la gestión de los indicadores de cada proceso donde se identifican los responsables, la titulación asociada, su valor objetivo y límite, así como la evolución de los datos para distintos cursos. El Centro dispone también del cuadro para el seguimiento de los objetivos de calidad y de propuestas de mejora integradas en el Informe de Seguimiento del Centro.

La página web de la FCJ cuenta, en portada, con un buzón para la recogida de felicitaciones, reclamaciones, quejas, consultas o sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Facultad.

La satisfacción de algunos grupos de interés se mide y analiza con determinadas actividades (prácticas en empresa, actividad docente, recursos, TFG/TFM), pero se echa en falta un proceso que extienda esa medida a todos los grupos de interés y a todas las actividades, incluso al propio SGIC.

Como ya se ha indicado, se echa en falta información sobre los empleadores y del mercado laboral accesible para los egresados de la FCJ, que se indica se dispone de ella, sin registrar, obtenida por medio de reuniones y procedentes de las prácticas externas. Se considera importante pues la valoración que da el mercado laboral a los egresados de la FCJ es un objetivo de la Facultad.

*AM-1.6.1. Obtener e incluir en el cuadro de mando los valores de los indicadores reflejados en los procesos en todos los títulos oficiales que imparte la Facultad.*

Como resultado del análisis de todos los procesos del SGIC, por parte del CAE-SGIC, se ha echado en falta que se disponga de todos los indicadores referenciados en todos los títulos oficiales impartidos por la FCJ y que han tenido tiempo para poderlos obtener. Por ejemplo, relativo al *PR-FCJ-013* no se encuentran indicadores de los másteres, o en el *PR-FCJ-009* hay indicadores como la satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de las asignaturas o el porcentaje de planes de trabajo publicados que no se calculan en todos los títulos. En cualquier caso, si un indicador no se calcula, se recomienda indicarlo y no dejar el espacio en blanco, porque genera dudas.

*RE-1.6.1. Revisar la responsabilidad de coordinar las encuestas de opinión de los grupos de interés.*

En el Manual de Calidad se indica que la responsabilidad de revisar las encuestas corresponde al Equipo Decanal, pero en la visita realizada y en el documento aportado al CAE-SGIC previo a la visita, se indicaba que correspondía al Gabinete de Programación y Calidad.

*RE-1.6.2. Incluir un proceso relativo a la satisfacción de todos los grupos de interés.*

En varios de los procesos, como en los *PR-FCJ-003* y *PR-FCJ-009* se obtiene y analiza la satisfacción de los estudiantes con las prácticas, o con la actividad docente del profesorado, que pueden constituir la base de uno más general que obtenga y analice la satisfacción de todos los grupos de interés (estudiantes, egresados, profesores, personal de administración y servicios, empleadores, etc.) con todos los aspectos del SGIC, incluido el mismo sistema, bien por medio de encuestas o reuniones grupales dejando evidencia de las mismas.

*RE-1.6.3. Revisar diversos aspectos relativos a los indicadores:*

- Incluir como indicador de proceso, en el cuadro de mando, el índice de participación en las encuestas. Se entiende que la participación en las encuestas es un indicador importante para la fiabilidad de los datos obtenidos a partir de las mismas. En la visita se constató que se dispone de ellos y se incluyen en el Informe de Seguimiento, pero no se incorporan en el cuadro de mando.
- Reflexionar sobre la adecuación de algunos indicadores del cuadro de mando y su contribución a la información clave del sistema, para identificar aquellos que son más adecuados y proporcionan información relevante para la evolución y mejora continua del centro y sus titulaciones. Por ejemplo, para el *PR-FCJ-002* se incluye el indicador 2.2 “Grado de implantación de nuevas titulaciones” (titulaciones que se implantan una vez verificadas) o el 2.3 “Porcentaje de verificaciones” (informes de verificación favorables frente a los títulos que se presentan al proceso). En la práctica, las titulaciones con informe favorable de verificación se implantan y los títulos sometidos al proceso obtienen, de manera general, la verificación. Por tanto, no queda claro qué información clave aportan estos indicadores al SGIC y cómo mejoran el proceso, tal y como se desprende de los resultados recogidos en el cuadro de mando para los distintos cursos académicos.
- Utilizar indicadores para el seguimiento de las acciones de mejora, lo que facilitaría su análisis. Según se aprecia en el plan actual de mejoras, el

seguimiento de buena parte de las acciones se realiza en base a actuaciones y no con indicadores de seguimiento relacionados con el objetivo de la mejora propuesta, lo que facilitaría evaluar su alcance

**1.7. Existen evidencias claras y continuas que demuestran que los procesos son eficientes y completos y que el SGIC se analiza y se mejora de forma periódica.**

***La información que se deriva de la mayoría de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, generalmente permite tomar de decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones. La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada (Suficiente).***

El SGIC de la FCJ tiene establecido un proceso estratégico para la definición, revisión y mejora del SGIC (PR-FCJ-008) por medio del que se realiza su análisis, revisión y mejora. La revisión del sistema y la toma de decisiones está basada en datos e indicadores y su análisis se realiza de manera periódica.

Las evidencias encontradas antes de la visita, y comentadas en la misma, permiten afirmar que el SGIC de la FCJ es muy completo y que ha facilitado el seguimiento y la acreditación de las titulaciones oficiales que se imparten en la misma.

El SGIC se revisa anualmente, como suma de la revisión de sus procesos. El resultado del análisis junto al procedente de las diferentes evaluaciones externas de titulaciones, se incorpora al Informe de Seguimiento del Centro, que recoge información de todas las titulaciones y del propio SGC, y que finaliza con una revisión del actual plan de mejoras y una propuesta para la próxima anualidad.

En el espacio SharePoint se informa de las revisiones que se han producido en la documentación del SGIC, que conducen a unos procedimientos fechados en 2020.

Durante la visita de auditoría, la FCJ informa de su disposición a elaborar un Informe Anual de Revisión del SGIC, para el que ya disponen de una ficha o check list que la facilitará, de forma similar a la ficha de revisión que ya vienen aplicando para la revisión de cada proceso.

***RE-1.7.1. Elaborar el plan anual de mejora en documento específico.***

En la actualidad, el plan de mejora forma parte del Informe de Seguimiento, y se entiende que queda diluido en el mismo dificultando el seguimiento y la trazabilidad de las acciones de mejora tanto mejoras procedentes del análisis de las titulaciones como de los indicadores del SGIC.

***RE-1.7.2. Considerar la inclusión en el plan de mejora de acciones relativas a aquellos indicadores del cuadro de mando que no han alcanzado su valor límite o se alejan de las previsiones de las memorias verificadas.***

Según se comprueba en el cuadro de mando algunos indicadores relacionados con los títulos no alcanzan el valor límite establecido, por ejemplo, la tasa de abandono del

Grado en Derecho (28,70% frente al 3% recogido en la Memoria verificada) o la satisfacción de los estudiantes del MU en Abogacía con la información pública de la titulación (4,67 sobre un límite de 10). Sin embargo, en las propuestas de mejora no se incluyen acciones destinadas a su subsanación. En la visita se indica que se consideran cuando tienen valores bajos en dos cursos, pero aun así hay valores que resultan excesivamente bajos y que debieran analizarse anualmente.

## C.2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos

El centro tiene implantados procesos para el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos y, si procede, la extinción de los mismos, así como para el conjunto de las acciones de evaluación que se lleven a cabo en el Marco VSMA.

	Implantación parcial	X	Implantación suficiente		Implantación avanzada
--	----------------------	---	-------------------------	--	-----------------------

Se incluyen en esta dimensión, de forma explícita, los siguientes procesos, con sus correspondientes procedimientos:

- PR-FCJ-002. Planificación de titulaciones
- PR-FCJ-003. Seguimiento y mejora de titulaciones
- PR-FCJ-004. Modificación de titulaciones
- PR-FCJ-005. Suspensión de titulaciones
- PR-FCJ-006. Acreditación de titulaciones

Para la evaluación de la dimensión, el Comité de Evaluación Externa (CAE-SGIC) ha analizado el conjunto de la documentación aportada por la Facultad de Ciencias Jurídicas, en relación con los procesos anteriormente indicados, así como la información pública disponible en las páginas web de Centro y Universidad.

**2.1. Se ha definido la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos vinculados al diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

***La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos vinculados con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados (Suficiente).***

El Centro ha definido en su sistema los procesos asociados al Marco VSMA, de suma importancia para la Facultad y sus titulaciones. En estos procesos y para garantizar su adecuado funcionamiento se implican diferentes responsables, atendiendo a su nivel de actuación: vicerrectorado con competencias en programación académica, Equipo Decanal, responsable de titulaciones y/o responsable del SGIC. A su vez se cuenta con la colaboración de otros responsables y órganos para el correcto funcionamiento de los procesos: Técnica de Apoyo a la Calidad, Comisión de Calidad de Centro, Gabinete de Programación y Calidad, Servicio de Gestión Académica, etc.

La cadena de responsabilidades establecida garantiza la recogida de información, su análisis y mejora en el contexto del Marco VSMA, como puede comprobarse en los distintos informes de evaluación externa. En algunos procesos las responsabilidades son compartidas (PR-FCJ-002), de ahí que la relación y coordinación entre los responsables de centro e institucionales sea esencial para garantizar su adecuado funcionamiento. Sin embargo, como se apuntó en el AM-1.1.1, sería oportuno que la propiedad de los procesos recayera en un órgano unipersonal.

**2.2. Las acciones vinculadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se llevan a cabo en el contexto del Marco VSMA según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.**

***Las actuaciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se llevan a cabo en el contexto del Marco VSMA y se realizan, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza un suficiente desarrollo de los programas formativos. (Suficiente)***

El Centro dispone, en su SGIC, de los procesos relacionados con el marco VSMA: planificación y verificación de titulaciones, seguimiento y mejora de los programas formativos, modificación y acreditación de títulos, así como del proceso de suspensión. Los procesos del Centro se complementan con otros transversales, sea el caso del PR-FCJ-002 y el PR-OAM-001, este último asociado a la aprobación interna de titulaciones.

El desarrollo de los procesos VSMA permite abordar con garantías el ciclo de vida de los programas formativos identificando posibles desajustes y poniendo en marcha acciones de mejora. Las diversas modificaciones realizadas en algunas titulaciones, sea el caso del Grado en Derecho, así como los resultados favorables obtenidos en las diferentes evaluaciones externas son muestra de ello, tal y como se constata en los informes de evaluación disponibles en la página web de centro y de la agencia.

***RE-2.2.1 Revisar y ajustar las previsiones de rendimiento académico recogidas en la Memoria de Verificación/Modificación de algunas titulaciones.***

El CAE-SGIC entiende que los valores objetivos recogidos en el cuadro de mando y las previsiones recogidas en las Memorias de Verificación/Modificación de los diferentes títulos deben ir alineados, pero se aprecian importantes diferencias. Por ejemplo, en la Memoria del Grado en Derecho se realizó una previsión del 3% para la tasa de abandono, mientras que los valores objetivo y límite en el cuadro se han establecido entre el 20% y el 30% respectivamente. Por su parte, los resultados de la tasa de abandono han oscilado entre el 19% y el 29% en los tres últimos cursos académicos; valores muy alejados de la previsión realizada y cercanos a los valores objetivo y límite. Para la tasa de eficiencia se estableció el 90% en la Memoria y entre el 75 y 70% en el Cuadro de Mando. Este valor sólo ha resultado próximo a la previsión en el curso 2019-20 (84,40%), si bien ha mostrado resultados cercanos al Cuadro de Mando.

**2.3. Se recoge información para el análisis y la mejora de los programas formativos. Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el programa formativo, por ejemplo, sobre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos, la inserción laboral y otros elementos necesarios para la revisión de los programas. (Suficiente)**

Como se indicó en el estándar 1.6, institucionalmente la URV cuenta con un sistema centralizado de recogida, gestión y almacenamiento de la información (SINIA) que aporta a centros y titulaciones datos e indicadores relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que permite realizar el oportuno análisis. El sistema es

reconocido como buena práctica en el informe de evaluación de los elementos transversales de la URV en 2019, donde se pone en valor específicamente su adaptación a las necesidades de la revisión de los programas formativos.

En el Cuadro de Mando se recogen los indicadores del centro, sus titulaciones y evolución. El análisis de estos indicadores, desagregados en su mayor parte por programa formativo, se analizan periódicamente, recogiendo dicho análisis en el “Informe de Seguimiento del Centro”. El Centro también cuenta con información cualitativa, sea el caso de los informes de evaluación externa, cuyas recomendaciones se integran en las propuestas de mejora del centro y juegan un papel fundamental en el análisis, revisión y mejora continua de las titulaciones.

Como se indicó en la RE-1.7.2, sería oportuno considerar la inclusión en el plan de mejoras de las acciones relativas a los indicadores del Cuadro de Mando cuyo valor está por debajo del valor límite y que están relacionadas con la mejora continua de las titulaciones.

*RE-2.3.1 Revisar las acciones realizadas para reducir la tasa de abandono en algunas titulaciones e impulsar nuevas acciones.*

El Comité recomienda realizar una revisión de las acciones desarrolladas a lo largo de distintos cursos académicos para aminorar la tasa de abandono en algunas titulaciones y, específicamente, en los estudiantes del primer curso cuando la tendencia sigue siendo negativa (Grado en Derecho, Grado en Relaciones Laborales y de la Ocupación, Doble Grado en Derecho y Relaciones Laborales y Ocupación) con el objetivo de impulsar nuevas acciones que permitan la mejora de los resultados.

*RE-2.3.2. Mejorar la satisfacción de los estudiantes sobre diversos aspectos vinculados a los programas formativos.*

En el Cuadro de Mando se presentan indicadores de satisfacción de los estudiantes con diversos aspectos vinculados a los programas formativos, como es el desarrollo de las asignaturas (PR-FCJ-009) o el TFG/TFM (PR-FCJ-019). Estos indicadores se muestran desagregados por titulación. El CAE-SGIC recomienda estudiar las causas de la baja satisfacción en estos ítems y realizar acciones para mejorar la evolución en aquellos casos en los que el valor se aleja del valor objetivo, como es el caso del Grado en Derecho o el Doble Grado en Derecho y Relaciones Laborales y Ocupación.

**2.4. Existen evidencias claras y continuas que demuestran que los programas formativos se analizan y, en su caso, se mejoran de forma periódica.**

***El análisis de los programas formativos da lugar, en su caso, a un plan de mejora que aborda únicamente sus aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora. (Suficiente).***

En la revisión de la documentación y de las evidencias aportadas se constata que los programas formativos se analizan (Informe de Seguimiento del Centro, cuadro de mando, tabla de seguimiento de los objetivos, etc.) y fruto de este análisis se establecen

propuestas de mejora. En el apartado 3 de dicho informe se recogen las acciones de mejora para el nuevo curso académico, las acciones del curso anterior y su nivel de logro, aquellas que dan respuesta a las recomendaciones de los procesos de evaluación de titulaciones (Marco VSMA) y las acciones institucionales establecidas a nivel universidad.

Como se apuntó en la RE-1.7.1 el CAE-SGIC recomienda considerar el plan de mejora como documento independiente y, para conseguir un ágil tratamiento, sería oportuno contar con una herramienta que gestione las diferentes acciones de mejora que incluya.

### C.3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado

El centro tiene implantados procesos que favorecen el aprendizaje del alumnado

	Implantación parcial	X	Implantación suficiente		Implantación avanzada
--	----------------------	---	-------------------------	--	-----------------------

Se incluyen en esta dimensión, de forma explícita, los siguientes procesos, con sus correspondientes procedimientos:

- PR-FCJ-009. Desarrollo de la enseñanza
- PR-FCJ-020. Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de estudiantes de grado
- PR-FCJ-014. Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario
- PR-FCJ-010. Gestión de las prácticas externas curriculares
- PR-FCJ-019. Gestión del TFG/TFM
- PR-FCJ-013. Orientación al estudiante

Para la evaluación de la dimensión, el Comité de Evaluación Externa (CAE-SGIC) ha analizado el conjunto de la documentación aportada por la Facultad de Ciencias Jurídicas, en relación con los procesos anteriormente indicados, así como la información pública disponible en las páginas web de Centro y Universidad.

**3.1. Se ha definido la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de los relacionados con el apoyo al alumnado, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

***La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo al alumnado, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Suficiente)***

La cadena de responsabilidades está definida en cada uno de los procesos vinculados a la enseñanza-aprendizaje y a la atención y apoyo a los estudiantes incluidos en esta dimensión y garantiza su análisis y mejora. Como ya se ha indicado, en la mayor parte de estos procesos la asignación de responsabilidades descansa en órganos unipersonales (coordinador de prácticas externas, coordinador de máster, coordinador del plan de acción tutorial, etc.), aunque en algunos se establece a más de un propietario o gestor, sea el caso del PR-FCJ-009 Desarrollo de la enseñanza, en el que la responsabilidad es compartida entre el decano y los responsables de cada titulación.

Como se indicó en el AM-1.1.1. el CAE-SGIC recomienda evitar que la propiedad de los procesos recaiga en varios órganos o cargos con independencia de que las acciones desarrolladas en el proceso puedan ser realizadas por distintos responsables de la acción.

*BP-3.1.1. La participación del Grupo de Innovación Docente (GID) y su contribución a la mejora de la formación impartida en la FCJ.*

Durante la visita de certificación se pudo conocer con detalle la especial contribución que realiza el Grupo de Innovación Docente (GID), formado por profesorado de la FCJ, a la mejora del centro y sus títulos. Es un espacio de trabajo colectivo que funciona, también, como órgano consultivo, ya que acuden a él los responsables de titulaciones, los coordinadores de máster, el propio Equipo Decanal, etc., para tratar cuestiones que impliquen la mejora de los títulos o actividades como las prácticas externas o el diseño de la rúbrica para la evaluación del TFG/TFM, que se aplica las titulaciones de la FCJ, así como en otras facultades de la URV. También prepara infografías relacionadas con los resultados de los títulos, que son publicados en la web para consulta por los grupos de interés, y organizan formación específica para el profesorado de la FCJ.

**3.2. Las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje (pruebas de acceso y criterios de admisión, metodología de enseñanza, evaluación de aprendizajes, TFG, TFM, prácticas externas y movilidad) se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.**

***Todas las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (Satisfactorio)***

El Centro tiene en cuenta lo establecido en los procesos asociados a la enseñanza-aprendizaje y a favorecer el aprendizaje de los estudiantes y su tutorización, siendo actualizados en 2020. De manera paralela a las actividades institucionales de captación de estudiantes realizadas desde la Oficina de Estudiantes (OFES) de la URV (Jornadas de Puertas Abiertas y presencia en ferias y salones), la FCJ desarrolla sus propias acciones, como charlas en centros de enseñanza secundaria en el marco del programa Nexes y la participación en el Foro Trics, destinado a estimular la creatividad científica de los estudiantes de bachillerato y ciclos formativos de grado superior (PR-FCJ-20).

En el caso de los másteres, las acciones de captación se coordinan entre los responsables de másteres y la Oficina de Estudiantes (PR-FCJ-014). Una vez matriculados y por medio del plan de acción tutorial (PAT) se garantiza que cada estudiante de grado y máster cuente con un tutor/a que lo acompañe durante su proceso formativo y su estancia en la universidad. Cuando resulta necesario se procede a la reasignación del tutor.

Para la gestión de los TFG/TFM el Centro define los objetivos y requisitos mínimos que se recogen en las correspondientes guías de TFG y TFM de la FCJ, de aplicación a todas sus titulaciones. En el plan de mejoras incorporado al Informe de Seguimiento se observa el interés del centro por impulsar en los TFG el aprendizaje servicio o incentivar la incorporación de los TFM elaborados por los estudiantes al repositorio institucional. Debido al carácter profesionalizante de algunas titulaciones destaca la asignatura de prácticas externas, sea el caso del Máster en Abogacía, en cuya comisión de prácticas están integrados los representantes de los distintos colegios de abogados del entorno.

El CAE-SGIC ha constatado que la implantación de los distintos procesos ha contribuido al desarrollo adecuado de los programas formativos, tal y como se observa en los informes de evaluación externa y en las tasas de éxito de los estudiantes de grado y máster en asignaturas tales como el TFG/TFM (100% en su práctica totalidad) o las prácticas externas (por encima del 95% para buena parte de las titulaciones en el último curso cerrado).

#### *BP-3.2.1 Aprendizaje servicio como instrumento de formación integral de los estudiantes*

En línea con el modelo docente de la URV desde el Centro se fomenta el desarrollo de trabajos fin de titulación basados en el Aprendizaje Servicio (APS). El CAE-SGIC considera esta metodología una buena práctica al tratarse de un instrumento de formación integral para el estudiantado en el que se combina en un mismo proyecto (TFG en este caso) procesos de aprendizaje con servicios a la comunidad, lo que garantiza la interrelación del estudiante con el entorno y las entidades sociales, al mismo tiempo que desarrolla sus estudios universitarios.

### **3.3. Las acciones vinculadas con el apoyo al alumnado (orientación académica y profesional) se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.**

*Las acciones vinculadas con el apoyo al alumnado se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos. (Suficiente)*

El centro integra en su SGIC un proceso directamente vinculado a la orientación y apoyo al alumnado (*PR-FCJ-013*) mientras que para la orientación profesional es de aplicación el proceso transversal *PR-OOU-001*, gestionado por la Oficina de Orientación Universitaria.

Según el proceso de orientación a los estudiantes (*PR-FCJ-013*) el plan de acción tutorial (PAT) es el instrumento elaborado por el centro donde se integran las acciones de orientación personal, académica y profesional. Están dirigidas a todos los estudiantes de grado y se recogen agrupadas por curso, siendo en primero donde se concentra buena parte de las acciones, mientras que alguna acción puntual sobre orientación profesional se realiza en cuarto curso. Los másteres cuentan con su propio PAT, específico para la titulación. Tanto los programas de acción tutorial como los informes de evaluación del PAT están disponibles en la página web del centro, en el apartado de “Calidad”.

Se constata el interés de la FCJ por mejorar las actividades de apoyo y orientación a los estudiantes y los logros alcanzados en los programas formativos. Muestra de ello son los indicadores asociados a la tutoría y que están recogidos en el cuadro de mando (satisfacción de los estudiantes y del PDI con las tutorías, etc.) y que permiten hacer un seguimiento de los resultados y de su evolución por titulación.

Asimismo, se observa el esfuerzo del centro en el desarrollo de acciones de mejora relacionadas con el apoyo y orientación a los estudiantes: revisión del PAT, coordinación a través del PAT las acciones de tutorización y seguimiento de los estudiantes en riesgo

de abandono al finalizar el primer cuatrimestre, mantener actualizadas las acciones que se realizan a nivel de tutoría, la inclusión de fichas de seguimiento de tutoría en el espacio Moodle correspondiente, etc. Según se constató en la visita, se han impulsado recientemente acciones dirigidas a los estudiantes de último curso que abandonan únicamente con el TFG, si bien éstas no han sido oficializadas en el sistema y en sus procesos específicos.

Es destacable el Protocolo de prevención del abandono, inicialmente diseñado para estudiantes del primer curso de los grados y posteriormente expandido al resto de cursos. A través de los tutores y de manera coordinada con el responsable del PAT del centro, se contacta directamente con los estudiantes que, a la vista de los resultados del primer cuatrimestre, se considera que corren el riesgo de abandonar los estudios. Una prueba de la eficacia del Protocolo está en el descenso de la tasa de abandono en primer curso del Grado de Relaciones Laborales y de la Ocupación y en el Grado en Trabajo Social.

#### *RE-3.3.1 Reforzar la orientación profesional en el PAT.*

En el Plan de Acción Tutorial de la FCJ se observa, principalmente, una orientación de carácter académico, por lo que sería interesante reforzar su índole profesionalizante. Si bien es cierto que esa orientación se realiza en el marco de las prácticas externas (*PR-FJC-010*), tal como se apuntó durante la visita, se considera recomendable que la orientación profesional también se ofreciera desde el propio PAT o pensar en posibles mecanismos de vinculación entre los *PR-FCJ-013* y *PR-FCJ-10* en relación con estas acciones.

### **3.4. Se recoge información para el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo al alumnado.**

***Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado. (Suficiente)***

El Centro dispone de datos e indicadores fiables relacionados con los procesos de enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes (resultados de las asignaturas, tasas de rendimiento a nivel titulación, satisfacción de los grupos de interés, consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, inserción laboral, etc.). La información para el análisis y mejora de los programas formativos se obtiene fundamentalmente a través del Sistema Integrado de Información y Análisis (SINIA), o bien por medio de otros servicios institucionales (Gabinete de Programación y Calidad, Oficina de Estudiantes, etc.). Los resultados más relevantes de carácter cuantitativo se recogen a su vez en el cuadro de mando, donde buena parte de los indicadores se muestran desagregados por título.

Además de la información procedente de fuentes internas a la Facultad y a la Universidad, algunos datos provienen de fuentes externas, como es el caso de los datos de inserción laboral o los resultados de las encuestas de satisfacción de egresados (EUC-AQU).

La información recopilada es objeto de análisis, plasmándose en el “Informe de Seguimiento” en el que también se incorporan las mejoras.

*AM-3.4.1. Incluir como registro del PR-FCJ-009 “Desarrollo de la enseñanza” la información generada en las reuniones con delegados/as de curso.*

El proceso PR-FCJ-009 hace referencia a reuniones de los delegados de curso con los tutores de cada grado, tanto como vía de comunicación para presentar quejas y sugerencias como para prevenir el abandono, mejorar la calidad docente o el acompañamiento a los estudiantes. Aunque no se incluyen como evidencias del proceso, se indica que se archivan en Moodle.

*RE-3.4.1 Valorar la posibilidad de incluir indicadores de inserción laboral en el cuadro de mando junto al resto de indicadores conducentes a la mejora de la calidad de las enseñanzas que se imparten.*

Aunque no existe un proceso específico sobre inserción laboral, el CAE-SGIC recomienda incluir en el cuadro de mando y vinculados al seguimiento de titulaciones, los indicadores de inserción laboral cuyos datos se recogen en el Informe de Seguimiento (Tabla 6.74), que completaría el análisis de los resultados de las titulaciones que la Facultad imparte.

*RE-3.4.2. Aumentar el índice de participación en las encuestas de satisfacción.*

La gestión de las encuestas de satisfacción es una competencia que está centralizada, fundamentalmente, en el Gabinete de Programación y Calidad de la URV. En la revisión de la documentación y constatado en la visita, se ha apreciado el bajo índice de participación global en las mismas, lo que destaca más aún en el caso de la satisfacción con las prácticas externas. Se sugiere continuar en la búsqueda del modo de incrementar la participación, considerando, entre otros, el aportar a los grupos de interés un informe concreto sobre los resultados de estas encuestas, incidiendo en las mejoras elaboradas a partir de ellas. Así mismo, una mayor coordinación entre el Gabinete y la Facultad podría aumentar la eficiencia de las encuestas (no tener que duplicar en algún caso, como se comentó en la visita).

**3.5. Existen evidencias claras y continuas que demuestran que el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado se analizan y, en su caso, se mejoran de forma periódica.**

***El proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado son en general, son eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora. (Suficiente)***

Por medio de las evidencias aportadas (Informes de Seguimiento del Centro, Informes de Acreditación de Titulaciones, Informes de Evaluación de los PAT, cuadro de indicadores, cuadro de seguimiento de objetivos, etc.) se constata que los procesos vinculados a la enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes se analizan, estableciéndose a su vez propuestas para la mejora. Con independencia de su procedencia, las acciones se recogen en el Informe de Seguimiento del Centro y se

presentan de forma estructurada, distinguiéndose las acciones procedentes de recomendaciones externas, las nuevas acciones y el seguimiento de acciones del curso anterior.

*AM-3.5.1 Archivar como registros del SGIC las evidencias generadas por el proceso de enseñanza aprendizaje que no están siendo registradas y que aportan información relevante.*

En la visita, se ha podido constatar que diversas evidencias obtenidas a lo largo de las actividades relacionadas con la enseñanza-aprendizaje, como por ejemplo actas de comisión de máster, de la comisión de prácticas o del Consejo de Enseñanza o de reuniones de coordinación, entre otras, no constan como registro en los respectivos procesos del SGIC, aunque sí se comparten a nivel interno a través de Moodle. Dado que durante la visita se hizo referencia a ellos en diversas ocasiones para justificar la existencia de evidencias, se recomienda que estos documentos sean incorporados como registros en los procesos en los que se considere oportuno.

## C.4. Personal académico

El centro tiene implantados procesos que aseguran la competencia y cualificación del personal académico.

	Implantación parcial	X	Implantación suficiente		Implantación avanzada
--	----------------------	---	-------------------------	--	-----------------------

Se incluye en esta dimensión, de forma explícita, con su correspondiente procedimiento, el proceso:

- PR-FCJ-021. Gestión de los recursos docentes

Para la evaluación de la dimensión, el Comité de Evaluación Externa (CAE-SGIC) ha analizado el conjunto de la documentación aportada por la Facultad de Ciencias Jurídicas, en relación con el proceso anteriormente indicado, así como la información pública disponible en las páginas web de Centro y Universidad.

**4.1. Se ha definido la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

***La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Satisfactorio)***

Los procesos relacionados con la selección, contratación y acogida, vida laboral, evaluación y promoción del PDI son de carácter transversal a la universidad, siendo su propietario y el responsable de su control, revisión y mantenimiento el Servicio de Recursos Humanos (SRH). Por su parte, el proceso de formación del PDI es también transversal, siendo su propietario el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE).

Si bien la gestión de la política de PDI es competencia directa de la URV, en el PR-FCJ-021 se recoge el papel y acciones del centro en lo relativo al personal académico relativas a definir las necesidades de PDI según perfil, establecimiento de criterios de asignación de la docencia en primer curso, prácticas externas o TFG/TFM, o el fomento y en su caso desarrollo de acciones de formación específica e innovación entre su profesorado.

Se estima que la aplicación de la cadena de responsabilidades es adecuada y responde a lo previsto según niveles de actuación. La centralización de algunos procesos y acciones lleva a la Facultad a seguir las indicaciones de órganos y servicios centrales de la URV, mientras que su responsabilidad está vinculada a su ámbito competencial descrito en el PR-FCJ-021.

**4.2. Las acciones relacionadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.**

***Las actuaciones relacionadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos. (Suficiente)***

Las acciones relacionadas con la gestión del personal académico corresponden a diferentes servicios de la URV, no a la FCJ, cuyo papel es coordinarse con estos y con los departamentos, haciéndoles llegar las necesidades de PDI para garantizar la docencia en las titulaciones a su alcance, los criterios de asignación de la docencia según perfil idóneo para las asignaturas impartidas en primero, prácticas externas y TFG/TFM, así como la organización de la programación docente.

Aunque en la documentación aportada no constan registros que evidencien las acciones realizadas, en las visitas virtuales se ha podido constatar que las actuaciones se llevan a cabo según lo previsto y permiten el adecuado desarrollo de los programas formativos como así se recoge en el Informe de Seguimiento del Centro, en su estándar 4.

*RE-4.2.1 Impulsar desde el centro la solicitud de estabilización del profesorado de las titulaciones que imparte la FCJ.*

En el plan de mejoras incluido en el Informe de Seguimiento del Centro se recogen las recomendaciones externas asociadas a la contratación o estabilización del PDI como “no aplicables” por parte de la Facultad. Si bien es cierto que se trata de una competencia de la URV y el margen de decisión del centro es reducido, en la visita se indica que se están realizando gestiones en este sentido, el CAE-SGIC considera oportuno incluirlo como recomendación en este estándar, dado que la situación no es satisfactoria y se ha de seguir tratando de aumentar el porcentaje de profesorado permanente y doctor en las titulaciones de grado y máster, hasta llega, al menos, al valor normativo. Atendiendo al Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios, en particular al artículo 7 (apartados 2, 3 y 4) cabe entender que, con los datos que aporta el Informe de Seguimiento cursos 2018/19 y 2019/20, los mínimos marcados se cumplirían, pero con un alto grado de profesores no permanentes.

**4.3. Las acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.**

***Las actuaciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos. (Suficiente)***

En línea con lo indicado anteriormente, la gestión de la formación y la evaluación del personal académico se desarrollan de manera institucional a través de los procesos transversales establecidos por la URV. En el caso de la formación del PDI, esta se realiza

a través del Instituto de Ciencias de la Educación, quien desarrolla un Plan de Formación anual en base a las necesidades detectadas, las solicitudes recibidas y los resultados de las actividades del curso anterior. El Centro puede solicitar propuestas de formación específica, además de promover entre su profesorado la asistencia a actividades de formación y a congresos y jornadas de innovación. Tal y como se constata en el Informe de Seguimiento, la participación del PDI en la formación del ICE y los resultados de satisfacción del PDI con la formación son analizados por parte del centro para el seguimiento de las titulaciones.

Sobre la evaluación del PDI, el *PR-FCJ-021* indica que al centro le corresponde revisar los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes por si existieran evaluaciones desfavorables que requieran un análisis en profundidad. En ese caso, se procede a dar traslado de esta información a los responsables de la titulación.

En el procedimiento de referencia no se incluyen registros vinculados a los resultados de la evaluación del profesorado, aunque sí un indicador de satisfacción de los estudiantes con el PDI.

*RE-4.3.1. Incluir como registro en el PR-FCJ-021. “Gestión de los recursos docentes” las acciones que realiza el Centro ante valoraciones desfavorables en las encuestas de satisfacción de los estudiantes con el PDI.*

Como se ha indicado anteriormente, el procedimiento *PR-FCJ-021* indica que “*El degà o la degana revisa els resultats de les enquestes d’avaluació de PDI per comprovar si hi ha alguna valoració desfavorable que requereixi un anàlisi en profunditat. Si fos el cas, la traslladaria al responsable o responsables de titulació on aquest PDI imparteixi docència*”. El CAE-SGIC recomienda que se registre que estos trámites se cumplen y dejar constancia de las posibles actuaciones derivadas de este análisis.

#### **4.4. Se recoge información para el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.**

***Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la detección de necesidades y las acciones para promover la formación, el reconocimiento, la promoción y la evaluación del personal académico. (Suficiente)***

La URV proporciona al Centro datos sobre el PDI. Los más relevantes se incluyen en el cuadro de mando vinculado al *PR-FCJ-008*, desagregados por titulación. Los datos y su evolución son analizados en el Informe de Seguimiento del Centro, concretamente a través del estándar 4 sobre personal académico por titulación. Entre la información analizada se recoge, además de los indicadores relevantes (porcentaje de profesorado permanente y profesorado doctor, número de horas impartidas, satisfacción de estudiantes con el profesorado, ratio profesor/estudiante, etc.), la participación en cursos de formación y en proyectos de innovación.

La información incluida en los diversos instrumentos permite realizar el análisis y el seguimiento de la adecuación de la plantilla de personal académico según programa formativo y detectar posibles necesidades.

*RE-4.4.1 Registrar en el PR-FCJ-021 “Gestión de los recursos docentes”, las acciones de formación específica que la FCJ propone.*

En el PR-FCJ-021 se recoge, en su apartado 5.3, que el Centro puede solicitar propuestas de formación específica para dar respuesta a necesidades del profesorado. Sin embargo, no se lleva a cabo un registro de las mismas y si han sido aceptadas o no. Se entiende que este registro informaría de la preocupación de la FCJ por la formación de su profesorado

**4.5. Existen evidencias claras y continuas que demuestran que la gestión, la formación y la evaluación del personal académico se analizan y, en su caso, se mejoran de forma periódica.**

***La gestión, la formación y la evaluación del personal académico son, en general, eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora. (Suficiente)***

Como se indicó en el apartado anterior el Centro analiza de manera periódica los datos e indicadores asociados al personal académico (porcentaje de profesorado permanente y doctor, ratio profesorado/estudiantes, satisfacción de estudiantes con el PDI, participación del profesorado en la formación e innovación) y el resultado se recoge en el Informe de Seguimiento del Centro, en un estándar específico destinado a tal fin. Las mejoras fruto del análisis realizado se incluyen en el plan de acciones, sea el caso de la necesidad de incrementar el porcentaje de PDI permanente en los grados, el cual está disponible en el citado Informe de Seguimiento, donde a su vez se observa el seguimiento de las acciones del curso anterior. El plan de mejoras puede considerarse estructurado, si bien puede resultar complejo su utilización al estar integrado en el Informe de Seguimiento del Centro.

Un análisis de los indicadores recogidos en el cuadro de mando muestra que en buena parte de las titulaciones del centro debe mejorarse el porcentaje de profesorado permanente que imparte docencia, por ejemplo, en el Grado en Derecho, el Grado en Trabajo Social o el Máster en Abogacía. Asimismo, el porcentaje de doctores es mejorable, como así se manifiesta si se observan los valores objetivos y límites y la propia gradación de colores del cuadro de mando. Por su parte, la satisfacción de los estudiantes con el personal docente se mantiene estable o por encima del valor objetivo, establecido entre 6 y 8 según titulación, excepto los resultados del Máster en Derecho de la Administración Pública o en el de Abogacía, que están por debajo o muy cercanos al valor límite.

Por medio de la documentación aportada y de las entrevistas realizadas se evidencia que el proceso para la gestión, formación y evaluación del personal académico se somete al análisis y revisión para la mejora.

Tal y como se indicó en la RE-4.2.1 y dentro de su margen de actuación, resulta conveniente seguir impulsando desde el centro la solicitud de estabilización del

profesorado que imparte en las titulaciones de la Facultad, así como el incremento del porcentaje de profesores y profesoras doctores.

## C.5. Recursos materiales y servicios

El centro tiene implantados procesos para la gestión de los recursos materiales y los servicios relacionados con los programas formativos.

	Implantación parcial	X	Implantación suficiente		Implantación avanzada
--	----------------------	---	-------------------------	--	-----------------------

Se incluye en esta dimensión, de forma explícita, con su correspondiente procedimiento, el proceso:

- PR-FCJ-017-Gestión de los recursos materiales y servicios

Para la evaluación de la dimensión, el Comité de Evaluación Externa (CAE-SGIC) ha analizado el conjunto de la documentación aportada por la Facultad de Ciencias Jurídicas, en relación con el proceso anteriormente indicado, así como la información pública disponible en las páginas web de Centro y Universidad.

**5.1. Se ha definido la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

***La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Suficiente)***

La gestión de los recursos materiales y servicios se realiza atendiendo a dos niveles de actuación: por un lado, el que responde a responsabilidades propias del centro y, por otro, el que depende de los servicios centralizados de la universidad (Oficina de Contratación y Compras, Servicio de Recursos Materiales, Servicio de Informática, etc.). En este último caso, las incidencias sobre infraestructuras y recursos materiales informáticos son gestionadas de manera transversal por la URV. Por su parte, el Centro se encarga de aquellas cuestiones que no son gestionadas directamente por la universidad, siendo el Equipo Decanal y los coordinadores de máster los encargados de velar porque las actuaciones sobre recursos materiales y servicios sean adecuadas y garanticen el adecuado desarrollo de las enseñanzas. Para ello definen las necesidades de recursos materiales y servicios, proponen adquisiciones, responden a incidencias y garantizan la mejora continua, contando con el apoyo de la Oficina de Logística del Campus (OLC) y el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) para el desarrollo de algunas acciones.

De forma similar a otros procesos, la gestión de los recursos materiales y servicios, así como la toma de decisiones sobre las actividades relacionadas, requiere de la colaboración y coordinación del centro y sus diferentes propietarios/gestores y órganos de apoyo (Equipo Decanal, CM, Oficina de Apoyo al Decanato, etc.), pero también de los órganos y servicios centrales de la universidad (Servicio de Informática, Oficina de Contratación, Biblioteca, etc.).

La cadena de responsabilidades garantiza el correcto funcionamiento de los procesos según su nivel de actuación. No obstante, como se indicó en el AM-1.1.4, se recomienda evitar que la propiedad de los procesos recaiga en varios órganos o cargos con independencia de que las acciones vinculadas a éste sean realizadas por diferentes responsables de la acción.

## **5.2. La gestión de los recursos materiales y de los servicios se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las acciones vinculadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (Satisfactorio)*

Las acciones vinculadas a los recursos materiales y servicios se articulan a través del proceso propio del centro para la Gestión de los recursos materiales y servicios (*PR-FCJ-017*), por medio del cual la Facultad gestiona los recursos y servicios con dependencia directa en el Centro y sus programas formativos. A su vez, existen actuaciones gestionadas desde procesos transversales, sea el caso de la gestión integral de edificios o las incidencias informáticas (*PR-SRM-001* y *PR-SRITIC-001*, respectivamente), que tienen un alcance a nivel universidad.

El Centro cuenta con la asignación de un presupuesto ordinario para su funcionamiento al tiempo que participa en convocatorias de la URV. Por su parte, la Oficina Logística de Campus (OLC) gestiona el mantenimiento de los espacios, infraestructuras y equipamiento audiovisual según el campus, contando con presupuesto propio. Además, participa también en convocatorias para la dotación de recursos sobre equipamiento docente y reforma, ampliación y mejora de los recursos materiales.

## **5.3. Se recoge información para el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.**

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios. (Suficiente)*

A través del SGIC el Centro recoge información para la detección de las necesidades asociadas a los recursos materiales y servicios. En el proceso *PR-FCJ-017* se incluye además un apartado específico sobre recogida y análisis de resultados. Según se establece, cada oficina es responsable de recopilar la información sobre las incidencias detectadas. Así, por ejemplo, la Oficina de Soporte al Decanato (OSD) centraliza las incidencias administrativas sobre recursos materiales y servicios y deriva aquellas que no le corresponden, mientras que la Oficina Logística de Campus (OLC) se encarga de recopilar las incidencias detectadas y gestionadas en sus subunidades (mantenimiento de espacios de campus, atención multimedia de campus y administración de espacios, que incorpora las gestionadas por los técnicos de servicios de conserjería).

Una fuente de información importante son los resultados de las encuestas de satisfacción a estudiantes, que son tenidos en cuenta en el análisis del proceso. Como indicador de su funcionamiento, en el cuadro de mando se incluye la satisfacción de los estudiantes con las instalaciones; información que se presenta desagregada por titulación. Un análisis de los resultados deja entrever que la valoración de este colectivo es satisfactoria, manteniéndose o mejorando para buena parte de las titulaciones, que están por encima del valor objetivo, a excepción del Máster en Abogacía y el Máster en Innovación e Intervención Social y Educativa, ambas por debajo del valor límite establecido. Por su parte, no se dispone de evidencias que constaten que el Centro recaba y analiza la satisfacción de otros colectivos con las instalaciones, sea el caso del PDI y del PAS.

Periódicamente el Equipo Decanal y los Coordinadores de Máster analizan los resultados e incidencias asociadas, incorporándose las mejoras oportunas y trasladándose la información que corresponde en el proceso de seguimiento de titulaciones (*PR-FCJ-003*). En el Informe de Seguimiento del centro se recoge asimismo en el apartado 5.2 la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) que, en términos generales, es satisfactorio (8 sobre 10).

Las consultas, quejas, reclamaciones y felicitaciones (CQRSF) son también una fuente relevante de información, aunque no se incluyan indicadores en este proceso o se realice una vinculación explícita al *PR-FCJ-015*. Si bien es cierto que según los registros aportados se hace referencia a temas académicos, horarios o traslado de expedientes, y las CQRSF específicas sobre recursos materiales y servicios puedan ir directamente al servicio, en algún caso puntual se hace referencia a incidencias con recursos informáticos, motivo por el que en el apartado sobre “Detección de necesidades del centro “ (5.2) se alude a las sugerencias y quejas recibidas y analizadas en el marco del seguimiento de la titulación o a las incidencias detectadas.

#### *RE-5.3.1. Medir la satisfacción de todos los grupos de interés internos con los recursos materiales y servicios.*

En la documentación aportada y en las audiencias realizadas durante la visita, no se aportaron evidencias de que se mida la satisfacción de todos los grupos de interés con los recursos materiales y servicios que la FCJ pone a su disposición. El CAE-SGIC entiende que se ha de conocer la opinión del personal académico y del personal de administración con los recursos materiales disponibles y servicios que presta el Centro, ya que son usuarios directos de los mismos. Recopilar esta opinión resultaría enriquecedor y complementaria a la visión de los estudiantes y permitiría contar con una visión global sobre los recursos materiales y servicios de la Facultad.

#### *RE-5.3.2 Valorar la inclusión en el PR-FCJ-017 “Gestión de los recursos materiales y servicios” de un informe o memoria que aclare e integre la detección y análisis de los recursos materiales y servicios del Centro, que forme parte de los registros del proceso.*

En el *PR-FCJ-017* se recoge que el Equipo Decanal y los Coordinadores de Máster, con el apoyo de la OSD analizan los resultados e incidencias sobre recursos materiales y

servicios, incorporándose las mejoras oportunas al proceso y trasladándose la información que corresponde al proceso de seguimiento de titulaciones (PR-FCJ-003). Aunque se indica que en las actas de la FCJ se recoge información sobre las actuaciones, entre los registros no consta ningún documento que integre la detección y análisis del centro sobre los recursos materiales y servicios disponibles. El CAE-SGIC considera oportuna la inclusión de un informe o memoria que recoja esta información.

*RE-5.3.3. Establecer la previsión de los recursos materiales óptimos o deseables para el desarrollo de las actividades de la FCJ, lo que facilitaría su análisis y proponer acciones de mejora.*

En línea con la recomendación anterior, se considera que sería oportuno identificar cuáles y cuántos serían los recursos materiales óptimos y cómo conseguirlos (aulas, equipamiento, material docente, etc.) para el desarrollo de las actividades de la Facultad, que permita comparar la situación de manera progresiva, realizando el seguimiento y análisis oportuno y plantear acciones de mejora.

**5.4. Existen evidencias claras y continuas que demuestran que la gestión de los recursos materiales y de los servicios se analiza y, en su caso, se mejora de forma periódica.**

*La gestión de los recursos materiales y de los servicios es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora. (Suficiente)*

En la revisión de la documentación facilitada se constata que la gestión de los recursos y servicios del centro, en general, se analiza y dicho análisis se recoge fundamentalmente en el Informe de Seguimiento del Centro. A su vez, también en los informes de renovación de la acreditación de titulaciones se aborda la adecuación de los recursos materiales y servicios para el desarrollo de cada programa formativo.

El Centro, dentro de su sistema de calidad, dispone del cuadro de mando donde se incluyen los indicadores más relevantes, en este caso también los relacionados con el PR-FCJ-017. Fruto del análisis de resultados se desarrollan acciones para la mejora, las cuáles se incluyen en la propuesta de acciones compartida en el Informe de Seguimiento del Centro.

Como se ha comentado en estándares de dimensiones anteriores (RE-1.7.1), aunque podría considerarse que la presentación del plan de mejoras es, en general, estructurada, sería oportuno que fuera un instrumento más manejable, hecho que podría facilitar el seguimiento y trazabilidad de las acciones propuestas.

## C.6. Información pública y rendición de cuentas

El centro tiene implantados procesos que garantizan la publicación de información completa y actualizada sobre los programas formativos para la rendición de cuentas.

	Implantación parcial	X	Implantación suficiente		Implantación avanzada
--	----------------------	---	-------------------------	--	-----------------------

Se incluyen en esta dimensión, de forma explícita, los siguientes procesos, con sus correspondientes procedimientos:

- PR-FCJ-007. Publicación de información sobre titulaciones
- PR-FCJ-015. Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

Para la evaluación de la dimensión, el Comité de Evaluación Externa (CAE-SGIC) ha analizado el conjunto de la documentación aportada por la Facultad de Ciencias Jurídicas, en relación con los procesos anteriormente indicados, así como la información pública disponible en las páginas web de Centro y Universidad.

**6.1. Se ha definido la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con la información pública y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

***La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con la publicación de información y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Suficiente)***

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con la publicación de información está claramente establecida de forma específica en el proceso PR-FCJ-007, y de forma general, como para el resto de los procesos, en el Manual de Calidad y en la web de Estrategia Docente de la URV. Esta cadena de responsabilidades así establecida consigue que la publicación de la información y la rendición de cuentas se lleven a cabo con eficacia.

En la relación de revisiones del proceso indicado se aprecia que ha sido actualizado en varias ocasiones y el propio SGIC de la FCJ garantiza que su análisis y mejora se produce regularmente.

La página web del centro y sus titulaciones adopta la imagen visual corporativa de la URV y, de manera general, tiene una estructura común al resto de centros de la universidad. En el proceso de información pública de titulaciones (PR-FCJ-007) se establecen diferentes niveles de actuación, dependiendo del ámbito de responsabilidad de los implicados y de las actividades a desarrollar, lo que precisa de coordinación entre el centro y los servicios centralizados.

A nivel institucional el Servicio de Gestión Académica es el responsable de la publicación de los planes de estudio mientras que la Oficina del Estudiante gestiona, publica y actualiza el resto de información sobre titulaciones de grado y másteres oficiales en la web de la URV. En la Facultad es la Técnica de Apoyo a la calidad docente (TSCD), gestora

del proceso, coordinadamente con el responsable de la titulación, la encargada de actualizar y publicar la información sobre los programas formativos en la web de la FCJ, así como de mantener actualizado el apartado “Calidad”.

A diferencia de lo establecido en el Manual de Calidad de la FCJ y de lo observado en otros procesos del SGIC, en el proceso de información pública de titulaciones (PR-FCJ-007) no se aborda la rendición de cuentas.

*AM- 6.1.1 Incluir en el PR-FCJ-007 “Publicación de información sobre titulaciones”, un apartado sobre rendición de cuentas como se establece en el Manual de Calidad y se recoge en otros procesos del sistema.*

El CAE-SGIC considera que el PR-FCJ-007 debe incluir la rendición de cuentas siguiendo lo establecido en el Manual de Calidad, en su apartado 4.11, donde se indica que en cada uno de los procesos definidos en el SGIC se especifica cómo se hace pública la información y se realiza la rendición de cuentas. A diferencia de otros procesos del sistema, en el PR-FCJ-007 no se incluye la rendición de cuentas, la cual debe recogerse, al menos para aquellas acciones que dependen directamente del centro.

**6.2. Las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.**

***Las actuaciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos. (Suficiente)***

A lo largo del presente informe, se ha indicado el grado de cumplimiento del SGIC de la FCJ que alcanza también a la información pública y la rendición de cuentas. Como se ha indicado en otros estándares, prácticamente todos los procedimientos incluyen un apartado dedicado a la rendición de cuentas, del mismo modo que recogen otro para indicar los sistemas de información utilizados, habitualmente páginas web de URV y FCJ a efecto de los grupos de interés externos y Moodle y SharePoint con los internos y responsables.

El proceso de publicación de información sobre titulaciones (PR-FCJ-007) establece la sistemática mediante la cual el Centro pone a disposición de los diferentes grupos de interés la información sobre los programas formativos de grado y máster a su alcance y la gestión de la calidad de titulaciones.

Se constata que los apartados y contenidos de la página web de los títulos del centro se ajustan a lo contemplado en el proceso para grados y másteres, garantizándose la publicación de información completa, actualizada y relevante sobre los programas formativos. En el caso de los másteres la Oficina del Estudiante elabora de manera paralela material de promoción y divulgación.

El Manual de Calidad diferencia comunicación (web, correo electrónico, buzón de sugerencias, Facebook como mecanismos hacia el exterior y reuniones, e-mail y Moodle

para el interior) de información pública que asocia a rendición de cuentas (hacia el interior por medio de los Informes de seguimiento e indicadores en Junta de Facultad y otros órganos de representación URV como Consejo de Gobierno, Claustro y Consejo Social y hacia el exterior a través de la página web).

*BP-6.2.1 La inclusión en la página web de la FCJ de una carpeta con los acuerdos de las sesiones de la Junta de Facultad.*

El CAE-SGIC considera una buena práctica la inclusión en la página web de la Facultad de una carpeta con los acuerdos (no las actas) de las sesiones de la Junta de Facultad, lo que permite su consulta y conocimiento por todos los grupos de interés.

*RE-6.2.1 Incluir en la web del Centro los resultados de satisfacción de los grupos de interés como un indicador vinculado al SGIC.*

El CAE-SGIC recomienda incluir en el apartado de Calidad del Centro, junto al resto de indicadores, los resultados de satisfacción de los grupos de interés obtenidos a través de la aplicación de encuestas institucionales, dada su vinculación e importancia para el sistema y para las titulaciones a su alcance. Una opción podría ser redirigir al apartado web institucional donde está disponible esta información: apartado “Calidad de la Docencia”, pestaña “Satisfacción de los grupos de interés”.

*RE-6.2.2. Clarificar e indicar en la página web del título, el perfil de ingreso a cada máster de la FCJ.*

Tal como se expuso durante la visita de certificación, el CAE-SGIC recomienda que se clarifique y se identifique el perfil de ingreso a los másteres en los respectivos apartados de “Información de la titulación”, concretamente donde constan los criterios de admisión a los mismos en la actualidad, que deberían complementarse con una clara definición de los perfiles de ingreso que orientaran e informaran de forma más precisa/detallada a los potenciales estudiantes.

*RE-6.2.3. Revisar el apartado web de la FCJ “Empresas y entidades colaboradoras” y actualizar los enlaces rotos o formularios inactivos.*

En la web de la FCJ se recoge un apartado específico sobre “Empresas y entidades colaboradoras” en el que se presenta información sobre prácticas externas, listado de empresas y entidades colaboradoras, formularios, solicitud de nuevos convenios de prácticas externas y un apartado sobre inserción laboral y prácticas desde el que se accede a la web institucional de Ocupación y Alumni URV. Sin embargo, algunos enlaces aparecen rotos (información sobre prácticas externas) o no es posible acceder a los formularios, ya que están inactivos. El Comité recomienda su revisión y actualización a fin de que los diferentes grupos de interés puedan acceder y consultar la información relacionada.

**6.3. Se recoge información para el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.**

***Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre la información pública. (Satisfactorio)***

A lo largo del informe se ha hecho referencia al cuadro de objetivos, al cuadro de mando de indicadores, a la relación de registros disponible y otros, que suponen una evidencia de la información que el SGIC recoge y que, en el Informe de Seguimiento, sobre todo, se analiza y se plantean acciones de mejora.

En el caso concreto de la mejora de la información pública, el análisis se centra fundamentalmente en el nivel de satisfacción de los estudiantes con la información web de las titulaciones, indicador que se recoge en el cuadro de mando asociado al *PR-FCJ-007* y cuyos resultados para los dos cursos con datos disponibles evidencian una valoración global satisfactoria por parte del colectivo para la mayoría de las titulaciones del centro.

Respecto a los estudiantes de grado, más de un 80% de los estudiantes por titulación manifiestan haber encontrado fácilmente en la web la información que necesitan sobre la titulación. Por su parte, los estudiantes de máster valoran la adecuación de la información en la web de la URV por encima de 6,75, excepto los estudiantes del Máster en Abogacía, cuya valoración está por debajo de 5 en el último curso con datos cerrados (2019/2020) en una escala sobre 10.

La información más relevante de la Facultad y sus titulaciones se publica en la web del Centro. En algunos casos, ésta se redirige a la web de la URV o a alguno de sus servicios, donde está disponible información centralizada. Asimismo, desde la web de centro se lleva a información recogida en otras páginas externas, sea a WINDDAT o EUC, de la agencia evaluadora.

#### **6.4. Existen evidencias claras y continuas que demuestran que la información pública y la rendición de cuentas se analizan y, en su caso, se mejoran de forma periódica.**

***La información pública es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora. (Suficiente)***

La información pública que aporta la FCJ se actualiza sistemáticamente, atendiendo básicamente al alcance de su SGIC (los grados y másteres que imparte y que generan información a modificar año a año al menos).

El propio CAE-SGIC ha podido observar, a lo largo de su periodo de evaluación, como se ha actualizado la página web. Por ejemplo, después de la visita previa se ha incluido la composición nominal de la Comisión de Calidad y el cuadro de objetivos de la FCJ.

El Centro decide qué información publicar a partir de aquella que ha recopilado, como son los indicadores disponibles en el cuadro de mando, y establece las acciones de mejora oportunas. El resultado del análisis y las acciones de mejora se recogen en el Informe de Seguimiento del Centro. Entre las acciones de mejora vinculadas a la información pública e incluidas en el plan para el curso 2020/2021 se encuentran actuaciones transversales, de alcance a todo el centro: mejorar la imagen institucional

a través de la web, traducir al español las normativas propias de la FCJ o traducir al español la política de calidad, por ejemplo.

*RE-6.4.1. Publicar, en la web de cada título, la relación de TFG/TFM defendidos.*

Para favorecer la elección de temas de TFG y TFM por parte de los estudiantes, se entiende que ayudaría el conocer la relación de trabajos defendidos con anterioridad, lo que podría hacerse mediante su publicación en la web del título.

## D. Resultado de la evaluación

La evaluación del CAE-SGIC, como resultado del análisis de las evidencias y de la información recogida durante la visita virtual realizada a la Facultad de Ciencias Jurídicas de la URV es, en líneas generales, positiva y el proceso de evaluación ha sido satisfactorio.

A continuación, se detallan las valoraciones realizadas por el CAE-SGIC para cada dimensión objeto de evaluación:

DIMENSIÓN	RESULTADO
1. Revisión y mejora del SGIC	Implantación Suficiente
2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	Implantación Suficiente
3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes	Implantación Suficiente
4. Personal académico	Implantación Suficiente
5. Recursos materiales y servicios	Implantación Suficiente
6. Información pública y rendición de cuentas	Implantación Suficiente

El CAE-SGIC propone la **certificación** de la implantación del SGIC de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la URV.

## E. Acta de envío del informe externo

---

**Centro evaluado:** Facultad de Ciencias Jurídicas

**Universidad:** Universidad Rovira y Virgili

**Fechas de la visita virtual:** 12, 13 y 14 de mayo de 2021

---

El presidente del CAE-SGIC manifiesta que el presente documento constituye el informe final de certificación de la implantación del SGIC del centro indicado anteriormente.

**Dr. Antonio López Cabanes**  
**Presidente del CAE-SGIC**

**Murcia, 31 de mayo de 2021**

## Anexo I. Alcance de la evaluación Procesos y procedimientos evaluados

Dimensión	Proceso
1. Revisión y mejora del SGIC	PR-FCJ-001. Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
	PR-FCJ-008. Definición, revisión y mejora del SGIC
	PR-FCJ-016 Control documental y registros
2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	PR-FCJ-002. Planificación de titulaciones
	PR-FCJ-003. Seguimiento y mejora de titulaciones
	PR-FCJ-004. Modificación de titulaciones
	PR-FCJ-005. Suspensión de titulaciones
	PR-FCJ-006. Acreditación de titulaciones
3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado	PR-FCJ-009. Desarrollo de la enseñanza
	PR-FCJ-020. Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de estudiantes de grado
	PR-FCJ-014. Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario
	PR-FCJ-010. Gestión de las prácticas externas curriculares
	PR-FCJ-019. Gestión del TFG/TFM
	PR-FCJ-013. Orientación al estudiante
4. Personal académico	PR-FCJ-021. Gestión de los recursos docentes
5. Recursos materiales y servicios	PR-FCJ-017-Gestión de los recursos materiales y servicios
6. Información pública y rendición de cuentas	PR-FCJ-007. Publicación de información sobre titulaciones
	PR-FCJ-015. Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

## ANEXO II. Resumen de buenas prácticas, áreas de mejora y recomendaciones indicadas en el informe.

BUENAS PRÁCTICAS	AFECTA A
<i>BP-1.2.1. La inclusión en la documentación de los procesos de un apartado de compromisos de calidad, que se hacen públicos a todos los grupos de interés a través de la página web.</i>	PR-FCJ-016
<i>BP-1.5.1. Los documentos Excel incluidos en el SharePoint relativos al control de los registros, al control de las actas de la JF y a la revisión de los procesos.</i>	PR-FCJ-016
<i>BP-3.1.1. La participación del Grupo de Innovación Docente (GID) y su contribución a la mejora de la formación impartida en le FCJ.</i>	PR-FCJ-009,
<i>BP-3.2.1 Aprendizaje servicio como instrumento de formación integral de los estudiantes</i>	PR-FCJ-009, PR-FCJ-019
<i>BP-6.2.1 La inclusión en la página web de la FCJ de una carpeta con los acuerdos de las sesiones de la Junta de Facultad.</i>	PR-FCJ-007
ÁREA DE MEJORA	AFECTA A
<i>AM-1.1.1. Revisar las responsabilidades asignadas al Equipo Decanal y a la Comisión de Calidad, relativas al SGIC y evitar la asignación de la propiedad de los procesos a varios órganos o cargos.</i>	Manual de Calidad PR-FCJ-001
<i>AM-1.2.1. Revisar, en el documento de Política de Calidad, la definición de la misión y la visión, para diferenciarlas claramente</i>	PR-FCJ-001
<i>AM-1.2.2. Eliminar como documento de entrada en el PR-FCJ-001 la referencia al plan estratégico de la FCJ.</i>	PR-FCJ-001
<i>AM-1.5.1. Modificar, en el PR-FCJ-016 “Control documental y registros”, el periodo de archivo de los registros</i>	PR-FCJ-016
<i>AM-1.6.1. Obtener e incluir en el cuadro de mando los valores de los indicadores reflejados en los procesos en todos los títulos oficiales que imparte la Facultad.</i>	PR-FCJ-008
<i>AM-3.4.1. Incluir como registro del PR-PFC-009 la información generada en las reuniones con delegados/as de curso</i>	PR-FCJ-009
<i>AM-3.5.1 Archivar como registros del SGIC las evidencias generadas por el proceso de enseñanza aprendizaje que no están siendo registradas y que aportan información relevante.</i>	PR-FCJ-009

AM- 6.1.1 <i>Incluir en el PR-FCJ-007 “Publicación de información sobre titulaciones” un apartado sobre rendición de cuentas como se establece en el Manual de Calidad y se recoge en otros procesos del sistema</i>	PR-FCJ-007
RECOMENDACIONES	AFECTA A
RE-1.1.1. <i>Incluir algún agente externo (empleador) en la Comisión de Calidad.</i>	Estructura para la Calidad
RE-1.1.2. <i>Integrar el cuadro de los objetivos anuales y el plan anual de mejora en un único documento</i>	PR-FCJ-008
RE-1.2.1. <i>Incluir en los objetivos de calidad la satisfacción de empleadores y colaboradores externos y fomentar la empleabilidad de los estudiantes.</i>	PR-FCJ-001
RE-1.2.2. <i>Fechar y firmar por el Decano, el documento de Política de Calidad de la FCJ, que se publica su página web.</i>	PR-FCJ-001
RE-1.5.1. <i>Revisar distintos aspectos relacionados con la documentación del SGIC de la FCJ.</i>	Varios procedimientos
RE-1.5.2. <i>Revisar diversos aspectos en procedimientos concretos.</i>	Varios procedimientos
RE-1.6.1. <i>Revisar la responsabilidad de coordinar las encuestas de opinión de los grupos de interés</i>	Manual de Calidad
RE-1.6.2. <i>Incluir un proceso relativo a la satisfacción de todos los grupos de interés.</i>	PR-FCJ-008
RE-1.6.3. <i>Revisar diversos aspectos relativos a los indicadores.</i>	PR-FCJ-008
RE-1.7.1. <i>Elaborar el plan anual de mejora en documento específico.</i>	PR-FCJ-008
RE-1.7.2. <i>Considerar la inclusión en el plan de mejora de acciones relativas a aquellos indicadores del cuadro de mando que no han alcanzado su valor límite o se alejan de las previsiones de las memorias verificadas.</i>	PR-FCJ-008
RE-2.2.1. <i>Revisar y ajustar las previsiones de rendimiento académico recogidas en la Memoria de Verificación/Modificación de algunas titulaciones.</i>	PR-FCJ-003, PR-FCJ-004
RE-2.3.1 <i>Revisar las acciones realizadas para reducir la tasa de abandono en algunas titulaciones e impulsar nuevas acciones</i>	PR-FCJ-003, PR-FCJ-009, PR-FCJ-008
RE-2.3.2. <i>Mejorar la satisfacción de los estudiantes sobre diversos aspectos vinculados a los programas formativos</i>	PR-FCJ-009, PR-FCJ-013
RE-3.3.1 <i>Reforzar la orientación profesional en el PAT</i>	PR-FCJ-013

<i>RE-3.4.1 Valorar la posibilidad de incluir indicadores de inserción laboral en el cuadro de mando junto al resto de indicadores conducentes a la mejora de la calidad de las enseñanzas que se imparten.</i>	PR-FCJ-008
<i>RE-3.4.2. Aumentar el índice de participación en las encuestas de satisfacción.</i>	PR-FCJ-009
<i>RE-4.2.1 Impulsar desde el centro la solicitud de estabilización del profesorado de las titulaciones que la FCJ imparte.</i>	PR-FCJ-021
<i>RE-4.3.1. Incluir como registro en el PR-FCJ-021 “Gestión de los recursos docentes” las acciones que realiza el centro ante valoraciones desfavorables en las encuestas de satisfacción de los estudiantes con el PDI.</i>	PR-FCJ-021
<i>RE-4.4.1 Registrar en el PR-FCJ-021 “Gestión de los recursos docentes”, las acciones de formación específica que la FCJ propone.</i>	PR-FCJ-0021
<i>RE-5.3.1 Medir la satisfacción de todos los grupos de interés internos con los recursos materiales y servicios</i>	PR-FCJ-017
<i>RE-5.3.2 Valorar la inclusión en el PR-FCJ-017 “Gestión de los recursos materiales y servicios” de un informe o memoria que aclare e integre la detección y análisis de los recursos materiales y servicios del Centro, que forme parte de los registros del proceso</i>	PR-FCJ-017
<i>RE-5.3.3. Establecer la previsión de los recursos materiales óptimos o deseables para el desarrollo de las actividades de la FCJ, lo que facilitaría su análisis y proponer acciones de mejora.</i>	PR-FCJ-017
<i>RE-6.2.1 Incluir en la web del Centro los resultados de satisfacción de los grupos de interés como un indicador vinculado al SGIC.</i>	PR-FCJ-007
<i>RE-6.2.2 Clarificar e indicar en la página web del título, el perfil de ingreso a cada máster de la FCJ</i>	PR-FCJ-007, PR-FCJ-014
<i>RE-6.2.3. Revisar el apartado web de la FCJ “Empresas y entidades colaboradoras” y actualizar los enlaces rotos o formularios inactivos</i>	PR-FCJ-007, PR-FCJ-010
<i>RE-6.4.1 Publicar, en la web de cada título, la relación de TFG/TFM defendidos</i>	PR-FCJ-001, PR-FCJ-019