



Universitat Autònoma de Barcelona

**FACULTAT DE DRET
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT**

INFORME DE REVISIÓ DEL SGIQ

blobtable=Document&blobcol=urldocument&blobheader=application/pdf&blobkey=id&blobwhere=1345692655781&blobnocache=true

DATA DE LA REVISIÓ: 27/10/2018

RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Dr. José Antonio Fernández Amor

ÒRGAN D'APROVACIÓ: JUNTA DE FACULTAT

1. Descripció de la revisió

En base als Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG), el Reial decret 1393/2007, d'ordenació dels ensenyaments oficials universitaris estableix la necessitat d'un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), formalment establert i d'accés públic, estructurat en processos que regulen tots els aspectes de la pràctica docent.

El Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la Universitat Autònoma de Barcelona reflecteix el ferm compromís de la universitat d'oferir uns programes formatius de qualitat que incloguin en el seu funcionament mesures per assegurar la contínua avaluació i millora dels mateixos.

El SGIQ-marc de la UAB va ser avaluat per AQU Catalunya dins el marc del programa AUDIT i valorat positivament en data de 23 de novembre de 2010.

La UAB posseeix una estructura de gestió centralitzada, que respecta alhora l'autonomia dels centres. La mida de la universitat, la maduresa dels seus centres i els criteris d'eficiència aconsellen una política de descentralització de competències i funcions que queda explícitament reflectida al Pla Director.

En aquesta mateixa línia, el SGIQ-marc de la UAB es defineix com un model / marc transversal per a tota la universitat, amb unes implicacions de responsabilitat i de seguiment a cada facultat, escola i titulació que els centres particularitzen i adapten a les seves peculiaritats e interessos. Totes les facultats i l'Escola d'Enginyeria de la UAB han desplegat i adaptat el SGIQ-marc de la UAB a les seves característiques distintives mitjançant l'elaboració un SGIQ-centre particular per a cada una d'elles.

A partir del SIGQ_marc de la UAB, la Facultat de Dret va començar a implantar un SGIQ aplicable a les seves titulacions oficials de grau, Grau de Dret, Grau de Relacions Laborals i Grau de Criminologia i els itineraris de doble titulació Dret i ADE, Dret i Relacions Laborals, Dret i Criminologia i Dret i Ciència Política i Gestió Pública, valorats positivament en el marc del programa AUDIT per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) amb data de 28 de setembre de 2016; i a les titulacions oficials de màster, Advocacia, Dret Empresarial, Drets Sociolaborals i Integració Europea, valorats en el marc del programa AUDIT per l'AQU amb excel·lència el 31 d'octubre de 2016. Així mateix la Facultat de Dret has pogut formalitzar un programa de doble titulació amb les universitats franceses Paris II i Tolouse sota el nom de Dret + Droit.

La Facultat de Dret ha verificat les titulacions de grau i màster amb el SGIQ_marc de la UAB i posteriorment ha adaptat aquest sistema a la Facultat. El SGIQ de la Facultat de Dret s'ha dissenyat tenint en compte les directrius del programa AUDIT i els estàndards i les directrius de

garantia de la qualitat establerts per l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). El Manual del Sistema de Garantia Intern de la Facultat de Dret el va aprovar la Junta de Facultat el dia 10 de novembre de 2015.

A més a més del Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat de Dret, es van adaptar els processos següents:

Processos estratègics:

PE1: Definició de la política i objectius de qualitat

PE2: Definició, desplegament i seguiment del SGIQ

PE3: Verificació de titulacions de Graus i de Màster Universitari

Processos claus:

PC2: Programa docent de les assignatures. Guies docents

PC3: Gestió de les pràctiques externes

PC4: Orientació a l'estudiant

PC5: Avaluació de l'Estudiant

PC6: Gestió de la mobilitat dels estudiants

PC7: Seguiment, avaluació i millora de les titulacions

PC8A_Modificació i extinció de titulacions. Annex

Processos de suport:

PS3: Gestió de recursos materials i serveis

PS5: Gestió de les queixes i suggeriments

L'adaptació es va aprovar per Junta de Facultat el 10 de novembre de 2015. El Manual del SGIQ de la Facultat de Dret, el Certificat AUDIT del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat de Dret i tots els processos es troben disponibles a la pàgina [web del SGIQ](#) de la Facultat de Dret.

Després de l'acreditació de totes les titulacions de Grau i de Màster de la Facultat l'equip de Deganat ha continuat el desplegament del SGIQ i ha iniciat la revisió dels processos adaptats fins aleshores, amb la coordinació del Responsable de Qualitat.

El procés de revisió culmina amb aquest informe de revisió del SGIQ que és el punt final de la primera revisió anual i l'inici de la posada en marxa de les propostes de millora presentades.

Durant el mes de febrer de 2018 s'ha adaptat el PE6: Acreditació de titulacions de Graus i Màsters universitaris i s'ha iniciat la primera revisió de processos ja adaptats, així com també la revisió del Manual del SGIQ de la Facultat de Dret i la revisió del mateix SGIQ.

La comissió de Qualitat del centre ha aprovat els informes de revisió de:

PE1: Definició de la política i objectius de qualitat

PE2: Definició, desplegament i seguiment del SGIQ

PE3: Verificació de titulacions de Graus i de Màster Universitari

PC2: Programa docent de les assignatures. Guies docents

PC3: Gestió de les pràctiques externes

PC4: Orientació a l'estudiant

PC5: Avaluació de l'Estudiant

PC6: Gestió de la mobilitat dels estudiants

PC7: Seguiment, avaluació i millora de les titulacions

PC8A_Modificació i extinció de titulacions. Annex

PS3: Gestió de recursos materials i serveis

PS5: Gestió de les queixes i suggeriments

La revisió dels processos s'ha pogut realitzar sense incidències destacables. Les modificacions proposades en els manuals de cada procés s'han centrat especialment en canvis en els indicadors, ja que en aquest primer procés de revisió és quan s'ha pogut comprovar si són pertinents i abastables, si es poden obtenir de manera fiable, i si permeten valorar de manera pertinent l'assoliment dels objectius fixats per l'equip de govern i fer-ne el seguiment.

El procés de revisió ha portat 6 propostes de millora relacionades amb la recollida i sistematització dels indicadors que aportin informació de més valor a l'equip de govern per poder valorar d'una manera més eficient la qualitat dels estudis i detectar oportunitats de millora. També s'ha detectat la necessitat de fer més entenedora i comparable la documentació que es genera en els diferents processos d'avaluació dels indicadors i es proposa un seguit de millores per permetin generar informació estandarditzada i comparable entre els diferents processos que resulti útil per al seguiment de la qualitat al centre i per una presa de decisions que permeti la millora continua de les titulacions que s'imparteixen a la facultat.

Els agents que han intervingut en la revisió són: Esther Zapater Duque (Degana de la Facultat de Dret), Albert Pastor Martínez (Vicedegà d'Ordenació Acadèmica), Carles Górriz López (Vicedegà d'Estudiants, Mobilitat i Internacionalització), Josep Cañabate Pérez (Coordinador de Comunicació i Promoció), José Antonio Fernández Amor (Secretari de la Facultat, Responsable de Qualitat, Coordinador Alumni, i Coordinador TFG), Esther Ponsà Sánchez (Administradora de Centre de les facultats de Ciències Polítiques i Sociologia i Dret) i Antonio Manrique Mata (Gestor Acadèmic de la Facultat de Dret).

La revisió dels processos del SGIQ de la Facultat de Dret, del Manual del SGIQ i del mateix Sistema de Gestió Interna de la Qualitat s'han desenvolupat des del mes de gener de 2018 fins a l'aprovació d'aquest informe de revisió.

La revisió del SGIQ de Centre, així com la de cadascun dels processos, s'ha produït seguint el previst al procés PE2 – Definició, desplegament i seguiment del SGIQ de la Facultat de Dret. S'han revisat tots els indicadors dels diversos processos del SGIQ.

2. Valoració del desenvolupament del SGIQ

L'equip de govern del centre valora de manera positiva el fet d'haver implementat i desplegat el SGIQ a la facultat, ja que ha permès compilar i transparentar els processos que es realitzen en la gestió habitual de les titulacions a la Facultat de Dret.

(3.1) El procés PE3: Verificació de titulacions de Graus i de Màster Universitari concreta de forma detallada les tasques i els agents que han de desenvolupar-les. El procés es valora positivament atès que ha permès l'aprovació de les titulacions de la Facultat sense anomalies.

(3.1) El procés PC7: Seguiment, avaluació i millora de les titulacions ha dotat a l'equip de govern de les eines per a l'elaboració dels informes de seguiment de totes les titulacions que s'imparteixen a la Facultat de Dret, que són públics des del web de la Universitat una vegada aprovats per la Junta de Facultat. La Facultat valora positivament el procés de seguiment que ja permès l'anàlisi i revisió de les titulacions per afavorir que aquestes es mantinguin en l'excel·lència o hi tendeixin.

El curs 2016/2017 la Facultat ha presentat l'Informe de Seguiment de Centre que inclou la totalitat de titulacions que s'imparteixen a la facultat. L'elaboració d'aquest seguiment ha permès detectar aspectes a millorar per tal de mantenir els estàndards de qualitat de la formació que s'imparteix.

(3.1) El procés PC8A_Modificació de titulacions ha permès implementar les propostes de modificació fruit de l'anàlisi del procés de seguiment de les titulacions. Es valora positivament el procés de modificació perquè ha permès incorporar al disseny verificat les propostes de millorar sorgides dels informes de seguiment.

Durant el segon semestre del curs 2017/2018 s'ha impulsat la modificació de les titulacions de la facultat per adaptar el sistema d'avaluació a allò previst a la normativa acadèmica de la universitat d'acord amb la modificació aprovada pel consell de govern de 12 de juliol de 2017.

El procés d'acreditació s'ha dut a terme seguint el PE6: Acreditació de titulacions de Grau i Màster del SGIQ de la UAB. Totes les titulacions de la Facultat han estat acreditades durant l'any 2016. Vista la importància del procés PE6: Acreditació de titulacions de Grau i Màster s'ha vist la necessitat d'adaptar aquest procés al SGIQ de la Facultat. El procés es va incorporar al SGIQ de la Facultat de Dret aprovat per la junta de facultat de 15 de febrer de 2018.

En referència als processos adaptats al centre de manera global s'ha vist que els processos s'ajusten de manera satisfactòria als processos que es desenvolupen al centre. Tanmateix una revisió acurada ha permès detectar necessitats de re definició d'alguns indicadors o fins i tot la necessitat de dividir el PC3 - Gestió de les pràctiques externes que recollia la gestió de les pràctiques però també del Treball de Final d'Estudis en dos subprocessos, PC3.a i PC3.b.

(3.2.) En la revisió del procés PC2 s'ha provat la creació de la generació d'un informe anual amb un format homogeni i comparable en la presentació de les dades, aquest informe es validarà amb la recollida de dades corresponents al curs 2018/2019.

El procés PC4 establia activitats d'orientació als estudiants obsoletes, s'ha revisat totes les activitats descrites, s'ha coordinat amb el PAT del centre i també de la UAB i cara a cursos futurs es planteja la possibilitat de promoure un sistema estandarditzat de recollida d'indicadors i la creació d'un informe anual de seguiment que permeti obtenir informació per fer un seguiment temporal dels resultats.

(3.2.) El procés PC5 incorpora com a proposta de millora augmentar la coordinació amb l'Àrea de Relacions Internacionals per explotar les dades de satisfacció als estudiants i establir nous mecanismes que permetin detectar les necessitats dels alumnes un cop al centre.

Des de la Facultat de Dret es valora positivament la implementació i desplegament del SGIQ del centre ja que ha permès fer palesa la tasca de gestió encaminada destacar la cultura de qualitat i

La institució disposa d'un sistema de garantia interna de la qualitat formalment establert i implementat que assegura, de forma eficient, la qualitat i la millora contínua de la titulació.

El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.

A nivell general s'ha pogut constatar que un dels principals punts febles del SGIQ de la Facultat de dret es troba en el marc de la recollida d'indicadors. Els processos en recullen molts i de diversa tipologia, però que el cost de recollida és encara molt elevat, sobretot els que depenen del propi centre. Cal, doncs, insistir en els processos de recollida, fent participis tots els actors que hi participen o establint un calendari de recollida que, a partir del tancament del procés, fixi les dates en que es poden obtenir els indicadors associats.

Per altra banda els indicadors recollits arribaven a l'equip de govern de manera molt disgregada i poc comparable, en aquest sentit cal dissenyar i avaluar models d'informe de recollida d'indicadors que permetin mostrar les dades de manera fiable, comparada i perdurable en el temps. En aquest sentit alguns processos han incorporat propostes d'estandardització de recollida d'indicadors que s'ha aplicat en la revisió del curs 2017/2018 i que caldrà valorar en la revisió del SGIQ del curs 2018/2019.

3. Pla de millora

Fruit de la revisió periòdica del SGIQ de la Facultat de Dret el procés de revisió ha generat el pla de millores que inclou les propostes sorgides d'aquest informe i les sorgides en la revisió individual de cadascun dels processos revisats.

Pla de millora: resum i traçabilitat de les propostes de millora

Propostes de millorar del SGIQ de la Facultat de Dret

Data	Estàndard	Procés	Origen	Curs	Diagnòstic	Objectius a assolir	Acció proposada	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors assoliment acció	Modificació memòria?	Estat
31/03/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC2	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'un model homogeni de recollida de dades	Generar un informe anual que tingui un format homogeni i comparable de presentació de dades	Creació i implantació el model d'informe anual	Alta	Responsable de Qualitat	01/05/2018	31/12/2018	Existència del model i valoració de la seva utilitat	No	En procés
31/03/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC2	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'adequació dels sistemes d'avaluació a la normativa existent a la UAB	Totes les guies docents han de tenir els sistema d'avaluació definit d'acord amb la normativa	Creació d'un Model de Guia docent comú per a tota la facultat	Alta	Vicedegà d'Ordenació Acadèmica	01/04/2018	02/06/2018	Existència del model de guia docent	No	Finalitzada
31/03/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC2	Revisió del SGIQ	2017	Dates de recollida dels indicadors de seguiment molt rígides	Fixar un calendari de recollida d'informació de les persones interessades en estudiar a la UAB	Establir un nou calendari de recollida d'indicadors	Mitjana	Vicedegà d'Ordenació Acadèmica	01/01/2018	02/09/2018	Calendari de recollida d'indicadors en relació a processos significatius d'admissió i matrícula	No	Finalitzada
04/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC2	Revisió del SGIQ	2018	La rendició de comptes a les comissions de docència de les titulacions apartat 8,6 del procés no es realitza regularment	Realitzar regularment totes les comissions de docència a totes les titulacions de la facultat de Dret.	Establir un calendari en que es fixi la realització de les comissions de docència de les titulacions i impulsar-ne la participació a través dels delegats de grup		Vicedegà d'Ordenació Acadèmica	01/09/2018	31/08/2020	Actes de les comissions de docència realitzades i valoració dels resultats per part del coordinador de titulació	No	No iniciada

25/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC3	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'un model homogeni de recollida de dades	Generar un informe anual que tingui un format homogeni i comparable de presentació de dades	Creació d'una matriu de recollida de dades per a la valoració dels estàndards del procés	Alta		01/01/2018	31/10/2018	Creació de la matriu de recollida de dades	No	En procés
25/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC3	Revisió del SGIQ	2017	Capacitat insuficient de l'aplicatiu per a l'entrega de FTG	Evitar que els alumnes hagin de lliurar una versió reduïda del TFG pel canal previst al procés i la versió completa al responsable de l'assignatura	Revisar l'aplicatiu per augmentar la capacitat de lliurament de documents	Alta		01/05/2018	01/05/2019	Reducció del número de treballs complets lliurats per canals alternatius	No	No iniciada
25/09/2019	3. Eficàcia SGIQ	PC3	Revisió del SGIQ	2017	Procés clau 3 molt complex perquè tracta dues matèries amb molta complexitat	Disposar de dos subprocessos per a la gestió de la qualitat de les pràctiques i TFE	Subdivisió del PC3. Gestió de les pràctiques	Alta	Responsable del SGIQ	01/02/2018	31/10/2018	Aprovació de PC3a. Gestió de les pràctiques i PC3b Gestió dels TFE	No	Finalitzada
25/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC3	Revisió del SGIQ	2017	Dificultat per valorar el grau de satisfacció dels alumnes i empreses	Augmentar un 10% la resposta a les enquestes de satisfacció		Mitjana		01/06/2018	03/05/2019	% de respostes obtingudes en relació al curs anterior	No	No iniciada
25/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC3	Seguiment	2018	Poca transparència informació TFE a la pàgina de la titulació	Fer més accessible la informació sobre TFE a la pàgina web de la titulació	Publicar les guies de TFE per titulació a la pàgina web de la titulació	Mitjana	Responsable Qualitat	01/09/2017	31/08/2021	Informació pública	No	No iniciada
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC4	Revisió del SGIQ	2017	Complexitat i dispersió en la recollida d'indicadors	Estandarditzar la recollida d'indicadors i fer-los comparables	Creació d'una matriu de recollida de dades per a la valoració dels estàndards del procés	Mitjana	Coordinador de Comunicació i promoció	01/02/2018	31/12/2018	Matriu de recollida de dades	No	No iniciada

24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC4	Revisió del SGIQ	2017	Inexistència d'Informe anual del PAT	Generar un informe anual que tingui un format homogeni i comparable de presentació de dades	Generació del model d'informe i implementació	Alta		01/07/2018	31/12/2018	Existència del model i valoració de la seva utilitat	No	No iniciada
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC4	Revisió del SGIQ	2017	Indicadors obsolets per al procés d'Orientació a l'estudiant	Mantenir els indicadors actualitzats d'acord amb les accions vigents	Revisió dels indicadors del procés i adequació	Alta		01/02/2018	31/12/2018	Existència d'indicadors actualitzats	No	En procés
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC4	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'informació sobre el grau de satisfacció amb les activitats d'orientació per part dels alumnes	Augmentar el coneixement del grau de satisfacció envers les accions d'orientació per part de l'alumnat	Crear i impulsar les enquestes de satisfacció de les activitats d'orientació	Mitjana	Coordinador de Comunicació i promoció	01/09/2018	31/08/2020	Posada a disposició de les enquestes a l'alumnat	No	No iniciada
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC4	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'informació sobre el grau de satisfacció amb les activitats d'orientació per part dels alumnes	Augmentar el coneixement del grau de satisfacció envers les accions d'orientació per part de l'alumnat	Crear i impulsar comissions de grau per recollir la satisfacció dels alumnes	Alta	Coordinador de Comunicació i promoció	01/09/2018	31/08/2020	Existència de les comissions a finals del curs 2019/2020	No	no iniciada
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC5	Revisió del SGIQ	2017	Indicadors parcials per a la valoració del procés	Ampliar el número d'indicadors del procés	Incorporar l'indicador d'abandonament als estudis.	Alta	Vicedegà d'Ordenació Acadèmica	12/07/2018	10/09/2018	Definició dels nous indicadors a incorporar	No	Finalitzada
24/04/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC5	Revisió del SGIQ	2017	Indicadors parcials per a la valoració del procés	Ampliar el número d'indicadors del procés	Incorporar n. assignatures crítiques per cada titulació	Mitjana	Vicedegà d'Ordenació Acadèmica	12/07/2018	10/09/2019	Definir per cada curs acadèmic assignatures crítiques per fer el seguiment	no	No iniciada

24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC6	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'indicadors suficients per a valorar la satisfacció dels estudiants	Implementar la recollida de valoració de satisfacció amb les enquestes als alumnes de mobilitat	Crear una enquesta de satisfacció	Alta	Vicedegà d'Estudiants, Mobilitat i Internacionalització	31/10/2018	01/02/2019	Creació de l'enquesta i distribució als alumnes d'intercanvi de primer semestre	No	No iniciada
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC6	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'indicadors suficients per a valorar la satisfacció dels estudiants	Implementar la recollida de valoració de satisfacció amb les enquestes als alumnes de mobilitat	Impulsar l'índex de resposta de les enquestes	Mitjana	Vicedegà d'Estudiants, Mobilitat i Internacionalització	31/10/2018	31/08/2019	Incrementar en 20% les enquestes retornades completes	No	No iniciada
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC6	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'outputs dels programes d'intercanvi dels estudis d'Advocacia	Establir els mecanismes per a la gestió i conservació de la documentació generada en el procés d'intercanvi per aquests alumnes	Sistematitzar el procés de signatura i arxiu de convenis d'intercanvi	Alta	Vicedegà d'Estudiants, Mobilitat i Internacionalització	01/09/2018	31/08/2019	Sistema d'arxiu definitiu de la convocatòria, resolució i convenis de mobilitat	No	No iniciada
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC6	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'indicadors suficients per a valorar la satisfacció dels estudiants	Obtenir informació grau de satisfacció dels alumnes IN	Crear enquesta / mètode de recollida del grau de satisfacció	Mitjana	Vicedegà d'Estudiants, Mobilitat i Internacionalització	31/10/2018	31/08/2020	indicadors enquesta IN	No	No iniciada
24/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PC6	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'indicadors suficients per a valorar la satisfacció dels estudiants	Disposar d'un quadre de comandament de l'índex de satisfacció dels estudiants	Explotar les enquestes de valoració de satisfacció amb les enquestes als alumnes de mobilitat disponibles	Mitjana	Vicedegà d'Estudiants, Mobilitat i Internacionalització	01/08/2018	31/08/2019	Disposar d'un quadre de comandament de l'índex de satisfacció dels estudiants amb dades completes	No	En procés

28/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PE2	Revisió del SGIQ	2017	Manca per crear l'informe anual de revisió del SGIQ	Publicar l'informe anual de revisió aprovat per Junta de Facultat d'acord amb el que estableix el PE2	Crear i completar l'Informe anual	Mitjana	Responsable de Qualitat	01/10/2018	31/08/2020	Redacció i publicació dels Informes anuals de revisió del SGIQ al web de Qualitat de la facultat de dret	No	No iniciada
28/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PE2	Seguiment	2017	Dificultats en l'obtenció dels indicadors definits als processos	Millorar la recollida d'indicadors	Fer créixer el grau de coneixement del processos	Alta	Equip Deganat	01/09/2018	31/08/2020	Actes de reunions de l'equip de govern	No	En procés
28/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PE2	Seguiment	2017	Dificultats en l'obtenció dels indicadors definits als processos	Millorar la recollida d'indicadors	Establir un calendari per a la recollida d'indicadors i emissió d'informes per part dels responsables del procés	Mitjana	Responsable de Qualitat	01/09/2018	31/08/2020	Creació del calendari i publicació a l'espai de treball	No	No iniciada
28/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PE2	Seguiment	2017	Dificultats en l'obtenció dels indicadors definits als processos	Millorar la recollida d'indicadors	Aprovar models de recollida d'indicadors i d'informes de seguiment de processos	Mitjana	Junta de Facultat	01/09/2018	31/08/2020	Creació i aprovació dels models de recollida d'indicadors i d'informes de seguiment	No	En procés
15/12/2017	3. Eficàcia SGIQ	PE2	Seguiment	2017	Manca el manual del PE6	Elaboració del manual del procés PE6 de la Facultat de Dret	Elaboració del manual per procedir a la seva aprovació per Junta de Facultat	Alta	Equip Deganat	01/01/2018	31/07/2018	Publicació del manual PE6 al web del SGIQ de la Facultat de Dret	No	Finalitzada

28/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PS3	Revisió del SGIQ	2017	Indicador d'inventari aplicat incorrectament	Disposar d'un inventari actualitzat dels equipaments de la facultat de Dret	Revisar les dades de la relació d'equipaments per comprovar-ne la ubicació real	Alta	Administradora de Centre i Deganat	01/09/2019	31/08/2020	Substitució relació d'equipaments per inventari de bens	No	No iniciada
29/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PS3	Revisió del SGIQ	2017	Justificació de les actuacions de millora realitzades es disposar i difícil de trobar	Incloure a la liquidació del pressupost de la facultat de Dret la justificació de les accions	Incloure al plec de documentació aportada a la Junta de Facultat per a la liquidació del pressupost la documentació justificativa	Alta	Administradora de Centre	01/01/2018	31/12/2019	Actes de Comissió d'Economia, Infraestructures i Serveis	No	No iniciada
29/09/2018	3. Eficàcia SGIQ	PS3	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'indicadors de gestió de serveis	Disposar dels indicadors dels serveis que es presten a la Facultat	Sistematitzar el procés de recollida i presentació de les dades	Alta	Administradora de Centre	01/01/2018	31/12/2019	Presentació dels indicadors a la Junta de Facultat en que s'aprova la liquidació del pressupost.	No	En procés
15/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PS5	Revisió del SGIQ	2017	Imprecisió en la definició de la tipologia de queixes entrants a la facultat de dret	Disposar d'una tipologia concisa i manejable de tipologia de queixes i suggeriments	Establir una tipologia concisa i manejable de tipologia de queixes i suggeriments per facilitar l'anàlisi d'indicadors de procés i valorar-ne la seva utilitat	Mitjana	Responsable de Qualitat	01/01/2018	31/12/2018	Tipologia de queixes i relació de supòsits de cas	No	No iniciada
15/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PS5	Revisió del SGIQ	2017	Insuficiència d'evidències en la gestió de Queixes i suggeriments	Recollir totes les queixes i suggeriments presentats a la facultat fent servir la plataforma OPINA UAB	Crear un protocol de derivació a l'aplicació.	Alta	Responsable de Qualitat	01/01/2018	31/12/2019	Creació del protocol i accessibilitat a l'aplicació	No	En procés

15/07/2018	3. Eficàcia SGIQ	PS5	Revisió del SGIQ	2017	Manca d'informació sobre el termini de resposta en les queixes i suggeriments presentats	Disposar de l'indicador de temps de resposta de les queixes i suggeriments que es presenten a la facultat	Crear un protocol de derivació a l'aplicació OPINA.	Alta	Responsable de Qualitat	01/09/2018	31/08/2020	Augment del 10% de queixes i suggeriments recollides a OPINA respecte any 2018	No	No iniciada
	3. Eficàcia SGIQ		Acreditació	2016	Consolidació i desenvolupament del SGIQ	Informe Intern del SGIQ	Realització de l'informe a través del desenvolupament de processos de forma periòdica	Alta	Responsable del SGIQ Comissió SGIQ	cada curs	cada curs	Nombre d'incidències reportades a la "Memòria d'acompliment del SGIQ	No	En procés

*L'origen de la proposta de millora: (1) Informe de revisió anterior (2) Informe d'avaluació d'AQU (verificació, seguiment, modificació o acreditació) (3) Procés actual de revisió