



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

INFORME DE REVISIÓ DEL SAIQU DE LA FACULTAT DE FILOLOGIA I COMUNICACIÓ

CURS ANALITZAT 2020/2021

Elaborat per la Vicedegana de Qualitat 2021

Aprovat per la Comissió de Qualitat amb data 15/09/2023

Introducció

La definició i desenvolupament del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat als centres (SAIQU) de la Universitat de Barcelona (UB) va ser certificat favorablement per AQU Catalunya, per a tots els centres propis, l'any 2009 a través del programa [AUDIT](#).

Fruit del procés de revisió i millora, i per donar compliment a les [directrius de l'AQU Catalunya](#), per a la Certificació del SGIQ, el SAIQU es va actualitzar durant l'any 2019.

El SAIQU integra totes les activitats que estan relacionades amb l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments [de grau i màster universitari](#) del centre.

Tots els centres propis de la UB disposen d'un model general de SAIQU, que s'estructura en 6 eixos:



Figura 1. Estructura del SAIQU 2019

La Facultat de Filologia i Comunicació té implantat el SAIQU des de l'any 2009 i en aquests moments l'està adaptant al model 2019 per tal de disposar d'un SAIQU actualitzat i a ple rendiment.

Aquest informe que es presenta és el resultat de la primera revisió sistemàtica del SAIQU del centre adaptat al nou model del SAIQU UB. La revisió i anàlisi de cadascun dels eixos ha permès a la Comissió de Qualitat valorar l'adequació del SAIQU a les noves necessitats existents i detectar els canvis necessaris a realitzar per tal de continuar amb el desplegament del SAIQU adaptat a la versió 2019. Totes les oportunitats de millora detectades s'han recollit seguint els eixos establerts del SAIQU i s'ha fixat una temporalització donant lloc a un pla d'actuacions que es troba al final d'aquest informe.

Objectius de l'informe

Aquest informe pretén recollir el procés fet per la Facultat de Filologia i Comunicació per tal d'analitzar el grau d'implantació i actualització dels elements vinculats a cada un dels 6 eixos del SAIQU 2019 així com els resultats obtinguts fruit d'aquest anàlisi i revisió sistemàtica del SAIQU.

Així mateix, es recullen les propostes de millora definides fruit d'aquesta revisió i un pla d'actuacions conjunt amb l'APQUB per tal de temporalitzar i donar resposta a aquestes accions aconseguint un SAIQU en ple rendiment i preparat per a la seva certificació.

Desenvolupament

Aquest procés de revisió del SAIQU del centre s'ha realitzat seguint el previst en el nostre **PEQ011 "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)"** juntament amb l'anàlisi realitzada pel centre en donar resposta al formulari de diagnòstic del SAIQU proporcionat per l'Agència de Polítiques i Qualitat de la UB (APQUB).

A partir de les respostes al formulari de diagnòstic, es van detectar els punts a millorar, i s'han elaborat unes propostes de millora per tal d'avançar en el procés de millora continua del SAIQU. En aquests moments, el centre està realitzant un anàlisi dels diferents PEQs del SAIQU per actualitzar-los i afegir els apartats necessaris per anar preparant-nos per anar a la certificació del SAIQU en un futur. Està prevista la modificació del PEQ11 de "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)" per actualitzar el procés, establir les responsabilitats així com indicadors del procés que facilitin la presa de decisions (proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-3**)

Cal actualitzar la Política de Qualitat del centre per tal que segueixi els eixos i aspectes principals de la nova política de la UB, a més d'assegurar la vinculació.

Sobre l'informe de revisió del SAIQU aquest s'ha anat realitzant de manera sistemàtica. Les dades es recullen sistemàticament però sense quedar plasmades en un informe específic de revisió del SAIQU, sinó que la revisió del sistema s'ha anat incloent als informes de seguiment de centre, tal i com estableix el PEQ11 en la seva versió vigent en aquell moment. Aquestes revisions també inclouen el Pla de Milliores del SAIQU, que s'ha realitzat de manera continuada durant tots els cursos acadèmics.

Aquest informe de revisió resultant es troba publicat **a l'espai web del Sistema de Qualitat** de la nostra Facultat.

Resultats

A continuació es detallen els resultats obtinguts fruit de la revisió i l'anàlisi feta pel centre sobre el grau d'implantació i eficiència dels 6 eixos del seu SAIQU. Aquestes reflexions es basen, com hem dit anteriorment, en les respostes donades pel centre al formulari de diagnòstic sobre el SAIQU elaborat per l'APQUB.



01. Política i objectius de qualitat

La Facultat de Filologia i Comunicació disposa del **PEQ010 "Desplegament de la política i els objectius de qualitat al centre"** on es recull com es defineix, es supervisa, s'aplica, es revisa i s'actualitza la política de qualitat. La darrera versió de la política de qualitat està publicada a l'espai de qualitat de la web del centre.

Aquest PEQ no disposa a la seva versió actual d'indicadors per la mesura del seu funcionament, ni té clarament definides les responsabilitats. A més, s'actualitzarà la Política de qualitat del centre en consonància amb la nova política de qualitat de la UB. (propostes de millora **PQ-PEQ10-2022-2023-1 i 2**)

La Facultat disposa d'una **Comissió de Qualitat** on estan representats tots els grups d'interès del centre, és delegada de la Junta de Facultat, la qual és la responsable de la implantació de la qualitat al centre.

A l'última modificació del Reglament de la Facultat (2 d'octubre de 2020) es va ampliar la Comissió de Qualitat per donar veu a tots els grups d'interès i està composta pel:

- el degà o degana o membre de l'equip en qui delegui,
- el vicedegà o la vicedegana de Qualitat
- el vicedegà o vicedegana de l'àmbit acadèmic i docent,
- el vicedegà o vicedegana de l'àmbit de màsters,
- el delegat o la delegada del degà o degana per a Qualitat dels ensenyaments,
- els i les caps d'estudis dels ensenyaments de grau,
- els coordinadors i les coordinadores dels màsters universitaris,
- els coordinadors i les coordinadores dels ensenyaments de grau,
- un o una membre de la Secretaria d'Estudiants i Docència,
- l'administrador o administradora de centre,
- dos estudiants.

La composició i les funcions de la Comissió de Qualitat estan publicades al web <https://www.ub.edu/portal/web/filologia-comunicacio/comissio-qualitat>.

02

Pla
d'actuació
(Objectius)**02. Pla d'actuació i objectius**

Actualment el centre no disposa d'un **Pla Director** establert formalment, sinó que està seguint i implementant les línies estratègiques proposades per l'equip deganal al seu programa de govern. Caldrà elaborar el document de pla director, i per aquest motiu, entre les accions de millora establertes s'ha especificat l'elaboració d'un Pla d'actuacions amb els objectius estratègics a ser assolits en el centre durant un període de temps complert (el període de mandat de l'actual equip de govern). Així mateix, es marcaran accions a desenvolupar per avançar en l'assoliment d'aquests objectius. Aquestes accions i objectius estratègics disposaran d'indicadors per poder valorar el nivell d'assoliment dels objectius. (proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-4**)

03

Estructura
de processos**03. Estructura de processos**

El centre ha d'actualitzar el Mapa de Processos segons la darrera versió que està publicada al web de l'APQUB. En el mapa actual el centre disposa de procediments (PEQs) vinculats a tots els processos.

És per això que cal actualitzar el Mapa de Processos del SAIQU 2019 i es vincularan tots el processos (proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-5**)

Els processos/procediments s'actualitzaran per definir clarament els responsables, els grups d'interès, així com els seus indicadors pertinents del SAIQU. (Propostes de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-5 a 9**). En especial, el PEQ11 s'ha d'actualitzar amb el nou model del SAIQU per avançar en la maduració del sistema i la seva revisió (**PQ-PEQ11-2022-2023-10 i 11**).

Cal fer un informe de revisió específic del SAIQU amb les evidències necessàries. Aquest informe de revisió del sistema es va realitzar en cursos anteriors com a dimensió 3 dins de l'informe de seguiment de centre, (ISC), tal i com determina el PEQ11 de revisió del sistema. Però és ara, amb el nou SAIQU 2019, que es realitza una revisió del model amb un diagnòstic del sistema apart del ISC. Aquest informe i les evidències seran guardades al repositori de documentació del Sharepoint de Qualitat del centre. A més, l'informe de revisió es realitzarà seguint la plantilla que l'APQUB proposa. (**PQ-PEQ 110-2022-2023-12**)

El Pla de millores del SAIQU es revisa habitualment cada curs acadèmic al mateix temps que el pla de millores dels diferents ensenyaments del centre.

El centre també es proposa aplicar mecanismes per assegurar la participació de tots els grups d'interès. La Comissió de Qualitat és molt amplia i inclou els grups d'interès intern (PDI, PAS i estudiants), però caldrà treballar per assegurar la participació de grups d'interès externs como poden ser els ocupadors, antics alumnes, organitzacions públiques i privades, etc. (Proposta de millora **PQ-PEQ 11-2022-2023-8**)

04

Processos
documentats

4. Processos documentats

El centre no disposa d'un PEQ on es descrigui la **Gestió Documental** del SAIQU (com, qui i quan es van recollint les diverses evidències i documents resultats dels diferents PEQ, del Manual de Qualitat, etc.). Aquest PEQ s'ha de crear i haurà de reflectir la creació, modificació, eliminació i control de versions dels PEQ's; gestió de la documentació resultant de la implementació dels procediments; els resultats dels indicadors d'assoliment dels objectius dels processos; creació, aprovació i modificació del Manual de Qualitat, etc. (Proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-13**)

Els diferents **PEQs del SAIQU** sí que recullen quins documents es generen i quins documents s'han de recollir per obtenir la informació, així com qui és el responsable de la custòdia dels mateixos. Però hem de fer una revisió d'aquests PEQs per avaluar si és necessari modificar-los, revisant en tots ells si apareixen els apartats responsable d'implementació i responsable de custòdia. (Proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-14**)

D'altra banda, el centre disposa d'una eina concreta per a la recopilació i gestió de documentació a través d'un **Sharepoint Qualitat de centre**. En aquest espai es recull i gestiona tota la informació vinculada al SAIQU. Allà s'hi troben els processos del SAIQU i tota l'evidència documental que es genera, com actes, informes, etc. Aquesta eina permet organitzar la informació de manera sistemàtica i permet arribar a les evidències de forma àgil. El nostre Sharepoint està organitzat en dues parts diferenciades:

- com a gestor documental dels processos VSMA de graus i màsters.
- com a repositori d'informació: Normativa i Processos, Acreditacions, Seguiments, Actes de la Comissió de Qualitat, Actes dels consells d'Estudis, Actes de la Junta de Facultat, Enquestes, etc.

L'accés al lloc està restringit, i està gestionat per la vicedegana de qualitat i la tècnica de qualitat del centre, informació que serà incorporada al PEQ que es crearà. Caps d'estudis i Coordinador/coordinadores de graus i màsters oficials poden accedir a la documentació dels estudis dels quals en són responsables. També poden accedir aquells membres de la comissió de qualitat que contribueixen a l'elaboració dels informes, com l'administradora del centre o la vicedegana acadèmica. Puntualment es dona accés a les persones que es consideri necessari en cada ocasió.

Fins al moment, aquesta eina ha estat vinculada als processos VSMA, i caldrà doncs, fer una revisió per adaptar-la a les noves necessitats (Proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-15 i 16**)

Respecte al **Manual de Qualitat** del centre que descriu el SAIQU, s'ha de crear i considerem és una de les tasques a realitzar properament (Proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-17**)

05

Quadre de
comandament

5. Quadre de comandament

Com s'ha indicat, el centre disposa d'un espai **Sharepoint de Qualitat** per recollir dades i indicadors d'interès per a l'anàlisi i avaluació de les titulacions del centre i dels resultats dels diferents processos avaluatius del VSMA.

A la **pàgina web del centre, dins de l'apartat de Qualitat-SAIQU**, es fan públics els indicadors i també les dades de les titulacions dins del marc VSMA. La pàgina web està actualitzada i permet el bon retiment de comptes, exhaustiu i obert a tots els grups d'interès. A aquesta pàgina web també es pot accedir a través de la pàgina web de cada titulació.

No obstant això, caldrà crear una eina o eines de gestió dels indicadors, per tal d'automatitzar i facilitar molt més la seva disponibilitat

- per recollir els indicadors VSMA
- per recollir les dades VSMA dels títols (Vida)
- per recollir els indicadors dels processos del SAIQU
- per valorar l'assoliment dels objectius segons els indicadors del SAIQU
- per analitzar els títols segons els indicadors del SAIQU

(Propostes de millora **PQ-PEQ110-2022-2023-18 a 22**)

A més, proposem la creació d'una eina (**Quadre de comandament** del centre) per tal de gestionar els indicadors del pla director i els que s'han d'incorporar als procediments (PEQs). (Proposta de millora **PQ-PEQ140-2022-2023-23 i 24**). Aquesta eina permetrà, a més, fer el seguiment i valorar l'acompliment dels objectius del Pla director del centre.

06

Informació
pública i retiment
de comptes

6. Informació pública i retiment de comptes

La Facultat de Filologia i Comunicació disposa del **PEQ 140 "Procés de publicació d'informació sobre titulacions"** i **PEQ 100 "Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments"**

No obstant això, cal revisar i actualitzar el PEQ 140 per tal que doni resposta als següents aspectes que en aquests moments no queden recollits en el mateix, per tal que:

- es defineixi clarament la cadena de responsabilitats de la revisió de la informació pública per assegurar la publicació d'informació veraç, completa i actualitzada
- tenir un responsable específic per a l'actualització pública
- que aquest PEQ defineixi el retiment de comptes

Les evidències d'aquest PEQ es recolliran, per al seu anàlisi, al repositori del SharePoint. (Propostes de millora **PQ-PEQ140-2022-2023-25 a 28**).

El centre disposa d'un procediment **PEQ100** de "**Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments**" que determina com es recullen i processen les queixes i reclamacions per part dels diferents col·lectius. Sobre les queixes i reclamacions i suggeriments, el sistema de la seva recollida etc, ve dissenyat i gestionat per l'aplicatiu UB, però el Centre vol avaluar la possibilitat de disposar d'un mecanisme intern que reculli aquesta informació i, per una altra banda, revisar i acordar si s'ha de fer una memòria anual de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat. (Propostes de millora **PQ-PEQ140-2022-2023-32 i 33**).

Accions de millora del SAIQU del centre

Fruit del diagnòstic fet pel nostre centre s'han detectat un gruix d'accions de millora a implementar. A continuació es detallen aquestes millores amb la seva codificació, el període en que es determina podran ser assolides així com el responsable de la implementació i un indicador que ens permeti valorar el seu assoliment.

Aquestes propostes s'organitzen tenint en compte la revisió feta de cada un dels eixos del SAIQU.

Indicador d'assoliment

Acció de millora no iniciada	Acció de millora en curs	Acció de millora completada

Eix	Codi de la millora	Acció de millora	Origen	Termini (aproximat)	Responsable	Indicador d'assoliment
01 Política i objectius de Qualitat	PQ-PEQ10-2022-2023-1	Revisió i actualització del PEQ010.	Diagnosi SAIQU	2022-23	Degà	
	PQ-PEQ10-2022-2023-2	Actualització de la Política de Qualitat del centre.				
02 Pla d'actuació (Objectius)	PQ-PEQ11-2022-2023-4	Establiment d'indicadors associats a les accions i objectius estratègics del Pla Director per poder valorar el seu nivell d'assoliment.	Diagnosi SAIQU	2022-23	Degà	
03 Estructura de processos	PQ-PEQ11-2022-2023-3	Modificació del PEQ11 per: actualitzar el procés, establir responsabilitats i indicadors.	Diagnosi SAIQU	2022-23	Vicedegana de Qualitat, delegada del degà per a la qualitat dels ensenyaments i tècnica de qualitat	
	PQ-PEQ11-2022-2023-5	Actualització del Mapa de Processos del SAIQU 2019.				
	PQ-PEQ11-2022-2023-6	Actualització dels processos/procediments per definir clarament els responsables, els grups d'interès, així com els seus indicadors pertinents del SAIQU.				
	PQ-PEQ11-2022-2023-7					
PQ-PEQ11-2022-2023-8						
	PQ-PEQ11-2022-2023-9					



	PQ-PEQ11-2022-2023-10 i 11	Actualització del PEQ11 d'acord al nou model del SAIQU per avançar en la maduració del sistema i la seva revisió.				
	PQ-PEQ11-2022-2023-12	Implementació de l'elaboració d'un informe de revisió del SAIQU anual, basat en el nou SAIQU 2019, que estableix una revisió del model amb un diagnòstic del sistema apart del ISC. Arxivament d'aquest informe i de les evidències al repositori de documentació del Sharepoint de Qualitat del centre.				
	PQ-PEQ 11-2022-2023-8	Assoliment de la participació a la CQ de grups d'interès externs (ocupadors, antics alumnes, organitzacions públiques i privades, etc.).				
04 Processos documentats	PQ-PEQ11-2022-2023-13	Creació d'un PEQ (012) per a regular la gestió documental del SAIQU del centre.	Diagnosi SAIQU	2022-2023	Vicedegana de qualitat, tècnica de qualitat i responsable del procés (PEQ012), la Secretària Acadèmica	
	PQ-PEQ11 -2022-2023-14	Revisió dels PEQs per avaluar si és necessari actualitzar les evidències documentals associades.				
	PQ-PEQ11 -2022-2023-15 i 16	Adaptar els accessos i gestió de l'eina del SharePoint de Qualitat del centre, fins ara vinculada als processos VSMA, a les noves necessitats del SAIQU del centre.				
	PQ-PEQ11 -2022-2023-17	Elaboració del Manual de Qualitat de la facultat.				
05 Quadre de comandament	PQ-PEQ11-2022-2023-18 a 22	Implementació d'una eina de gestió dels indicadors, per automatitzar i facilitar la seva disponibilitat.	Diagnosi SAIQU	2022-2023	Tècnica de qualitat	



	PQ-PEQ140-2022-2023-23 i 24	Creació d'una eina (Quadre de comandament del centre) per tal de gestionar els indicadors del pla director i dels PEQs.				
06 Informació pública i retiment de comptes	PQ-PEQ140-2022-2023-25 a 28	Recopilació de les evidències dels PEQs al repositori del SharePoint, per procedir al seu anàlisi.	Diagnosi	2022-23-24 (seguiment i actualització constant de la informació pública. La revisió integral de la pàgina web es va començar el 2022...)	Equip deganal	
	PQ-PEQ140-2022-2023-29 a 31	Revisió que tots els PEQs tenen definits un indicadors i actualització corresponent de la informació pública en relació a les dades generals dels títols (afegint temporalitat i responsable de dita publicació) i dels resultats dels processos VSMA dels títols (afegint temporalitat i responsable de dita publicació) Revisió de la informació publicada en relació a tota la documentació de nova creació per a la certificació del SAIQU (QC o MQ)				
	PQ-PEQ140-2022-2023-32 i 33	Avaluació sobre la possibilitat de disposar d'un mecanisme intern que reculli la informació corresponent al PEQ100 (sobre la gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments). Revisar i acordar si cal elaborar una memòria anual de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat.				