



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

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

CURS ANALITZAT 2021/2022

Elaborat per la vicedegana de qualitat i la tècnica de qualitat de la facultat

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

Introducció

Aquest informe té per objectiu recollir **l'anàlisi realitzat dels diferents eixos** de què consta el SAIQU de la Facultat de Filologia i Comunicació, valorant els resultats obtinguts per tal de determinar el grau d'assoliment de les propostes de millora establertes a l'informe del curs anterior, i proposar, si escau, noves accions de millora que sorgeixen fruit d'aquesta revisió i anàlisi realitzades.

L'anàlisi s'estructura en 6 eixos clarament diferenciats, seguint l'estructura piramidal del SAIQU de la Facultat. El SAIQU integra totes les activitats que estan relacionades amb l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments de grau i màster universitari del centre.

L'aprovació d'aquest informe de revisió és responsabilitat de la Comissió de Qualitat, a petició de la Vicedegana de qualitat, tal i com estableix el PEQ011, i serà publicat a l'espai web del Sistema de Qualitat del centre. S'informarà i es farà retiment de comptes del present informe als diferents grups d'interès a través dels canals establerts per a la seva participació, com són la Comissió de Qualitat, les direccions de departament, els caps d'estudi i coordinadors, la Junta de Facultat.

Desenvolupament

El procés de revisió del SAIQU del centre que conté aquest informe s'ha realitzat seguint el previst en el nostre **PEQ011 "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)"**, que indica que la facultat revisa de manera anual el seu SAIQU.

Per tant, aquest informe dona continuïtat a l'informe del curs anterior, de tal manera que s'han revisat els elements de cada un dels 6 eixos del SAIQU de la Facultat de Filologia i Comunicació. Les anàlisis i reflexions que se'n deriven van lligades amb les realitzades a l'informe anterior, (el qual va sorgir d'una diagnosi profunda per part del centre, de la qual es determinaren tot un seguit de propostes de millora que ara s'analitzen en el present informe).

Finalment, i fruit de les anàlisis i valoracions addicionals realitzades en aquest informe, s'han establert noves accions de millora, que seran objecte de seguiment al proper curs per assegurar la seva progressió i assoliment, si escau.

Resultats

A continuació es detallen els resultats obtinguts fruit de la revisió i l'anàlisi feta sobre el grau d'implantació i eficiència dels 6 eixos del SAIQU. Aquestes reflexions es basen en els anàlisis i valoracions del curs passat, i la valoració de l'estat de les propostes de millora plantejades a l'anterior informe, on s'analitzava el curs 2020-2021.

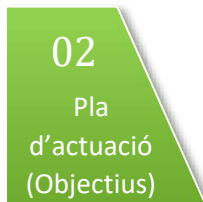


01. Política de qualitat

A l'anterior informe ja es va indicar que 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, i que la darrera versió de la política de qualitat està publicada a l'espai de qualitat de la web del centre.

La data de l'**última revisió i aprovació** de la Política de Qualitat del centre és el 12 de febrer de 2010. Com que no s'ha fet una revisió en els darrers 3 anys de la Política de Qualitat està previst que el proper curs es pugui culminar la revisió i actualització d'aquesta política. Per tant resta pendent encara la seva actualització, a més de la incorporació dels indicadors que es proposaven al seu procediment associat (les propostes de millora **PQ-PEQ10-2022-2023-1 i 2** proposades al curs anterior).

La Política de Qualitat del centre es difon a través de la pàgina web de qualitat de la Facultat de Filologia i Comunicació als diferents grups d'interès, així com a través tant de la Comissió de Qualitat, en primera instància, i de la Junta de Facultat, en darrera instància, que a més és l'òrgan encarregat d'aprovar la Política i els Compromisos de Qualitat del centre, tal i com estableix el PEQ011 que ho regula.



02. Pla Director

Durant el curs 21-22 s'ha avançat en l'elaboració d'un document amb el recull dels objectius marcats a assolir per l'Equip Deganal durant el seu mandat, i que encara no estava formalitzat. El curs passat es va proposar la millora **PQ-PEQ11-2022-2023-4** com a acció a desenvolupar en el pla de millores del SAIQU del centre.

Durant el curs 2021-2022, s'ha avançat en l'elaboració d'un Pla Director amb els objectius a assolir durant el mandat i un recull d'indicadors per poder valorar aquests assoliments. Aquest Pla Director recull una sèrie d'accions vinculades als objectius proposats.

Caldrà, doncs, afegir els seus indicadors per tal de mesurar i comprovar l'assoliment dels objectius plantejats. Així doncs, la proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-4** està desenvolupant-se, però encara no està completada.

Aquest pla director serà revisat segons el que marqui un procediment específic de pla director, que cal elaborar. Aquest procediment de **disseny i gestió del pla director** marcarà el que, qui i com es revisarà i actualitzarà el pla director del centre. Per tant, proposem l'acció de millora (**PQ-PEQ11-2022-2023-34**) per a ser assolida al curs 2022-2023.

03

Estructura
de processos

03.Estructura de processos

A l'informe del curs passat, 2020-21, es van establir una sèrie d'accions per tal d'adaptar els processos del centre al nou model de SAIQU de la UB. Aquest model es desplega al centre, amb una sèrie d'accions consensuades amb l'APQUB.

Entre les accions consensuades per l'APQUB i els centres es van establir:

- *L'adaptació del Mapa de Processos del Centre a les actualitzacions fetes per l'APQUB (proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-5**). El mapa està en desenvolupament i adaptació actualment, amb l'objectiu de tenir-lo enllestit el curs vinent.*
- *Elaboració d'un llistat amb el nom dels responsables dels processos del Mapa de Processos actualitzat del Centre (propostes **PQ-PEQ11-2022-2023-5 a 9**). El llistat amb els responsables ha estat elaborat (per tant la proposta de millora PQ-PEQ11-2022-2023-6 queda com a completada) i es continua treballant per tal de desplegar de manera completa els PEQs.*
- *Desplegament del PEQ VSMA en quatre processos diferenciats seguint les propostes de fitxes de procés de l'APQUB. Aquest desplegament continua en marxa, i se l'espera tenir enllestit el curs 22-23. (proposta d'acció de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-10**).*

La resta de processos específics de qualitat també estan programats per a ser revisats i actualitzats a partir d'aquest curs 21-22 i amb la previsió que el termini de finalització d'aquest procés de revisió del conjunt de PEQs del centre culmini el curs 22-23, amb la conseqüent aprovació per part de la Comissió de Qualitat, de les noves versions que puguin sorgir, fruit de la revisió que s'pretén dur a terme (proposta d'acció de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-11**).


Aquest procés d'actualització dels PEQs que s'inicia enguany pretén assolir:


- Adaptació dels PEQs a la nova plantilla de l'APQUB
- Actualització de la relació dels responsables implicats en el procés
- Incorporació d'indicadors
- Actualització de les evidències documentals associades al procés
- Revisió de l'apartat 8 'procediment' de la nova plantilla (procés/procediment)

A continuació es mostra una taula amb la relació dels PEQs del centre, el nombre de versions que es disposa de cada PEQ, així com l'any en què es va fer la última revisió:



Nº PEQ	Títol PEQ	Versió vigent PEQ	Comentaris versions PEQs	Versions antigues	Responsable	Indicadors	Propostes indicadors	Propostes ED	Responsable arxivament ED
PEQ010	Desplegament de la política i objectius de qualitat al centre	01 (2010)			Depà, VD, SC	(1) Revisió política i Objectius de Qualitat del centre (mín. 1 any) (2) Grau compliment objectius qualitat		Política i Compromisos de Qualitat del centre, Acta JF d'aprovació de la PICQ	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ011	Redacció, revisió i distribució dels procediments específics del SAIQU	01 (2015)			VD Qualitat	(1) Disposició de tots els registres documentals de cada PEQ	(1) Percentatge d'acions implantades del pla de millora derivades del procés de revisió del SAIQU per any	PEQs	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ020	Gestió dels programes formatius en el marc de la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació (VSMA)	03 (2019)		01 (2015), 02 (2016)	VD		(1) Percentatge de propostes de verificació o reverificació presentades amb informe favorable per any	memòria verificació de titulació, acta aprovació esborrany memòria i actes modificació JF, informes AQU, informes CU, informes GTR-UB, actes	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ030	Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació dels estudiants de grau	02 (2015)		01 (2010)	VD i SED		(1) Percentatge d'accés en primera opció (2) Percentatge d'alumnes de nou ingrés matriculats respecte el nombre de places ofertes en els graus de la Facultat	Acta JF, Acta CA, pàgina web centre	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ040	Definició del perfil d'ingrés, selecció i matriculació dels estudiants de màsters	01 (2015)			VD i SED		(1) Percentatge d'alumnes matriculats de nou accés en primera assignació (2) Percentatge d'alumnes matriculats envers del total d'alumnes preinscrits/tes	Documentació vana (perfil ingrés, criteris admissió, procediment general i calendari preinscripció, actes) comissió coordinació màster i postorador. Llistat estudiants	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ050	Orientació a l'estudiant	02 (2015)		01 (2010)	VD	(1) Nombre de reunions alumnat amb tutor PAT per curs acadèmic (2) Nombre de sessions d'orientacions per curs acadèmic adreçades a alumnat de la facultat		ISC, Guia estudiant, Web ocupació i treball	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ060	Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges	02 (2015)		01 (2010)	VD		(1) Percentatge de graus i màsters publicats (2) Taxa de rendiment de graus i màsters per any acadèmic (3) Taxa d'eficiència de graus i màsters per any acadèmic (4) Taxa d'abandonament de	Plans docents, actes (vàries)	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ061	Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges TFG	01 (2010)			VD		(1) Taxa de rendiment dels TFG per any acadèmic	Pàgina web, normativa reguladora, llista TFG presentats	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ062	Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges TFM	01 (2010)			VD				Responsables de Qualitat del Centre
PEQ070	Gestió de les pràctiques externes	02 (2014)		01 (2010)	VD		(1) Total d'alumnes amb més de 120 crèdits fent pràctiques externes (2) Percentatge de pràctiques curriculars sobre totes	Acta JF	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ080	Gestió de la mobilitat internacional de l'estudiant	02 (2014)		01 (2010)	VD i SF		(1) Quocient entre el nombre d'estudiants entrants i el nombre d'estudiants sortints per curs acadèmic (incoming/outgoing) (2) Nombre d'institucions amb conveni amb la Facultat		Responsables de Qualitat del Centre
PEQ090	Gestió de la mobilitat nacional de l'estudiant	02 (2014)		01 (2010)	VD i SF		(1) Nombre d'estudiants de grau de la Facultat que participen en el programa de mobilitat nacional (2) Nombre d'estudiants de grau d'aprenentatges amb beca	Full acolliment i acceptació assignatures, canvis de programa d'estudis, impresos quadern becarí.	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ100	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	02 (2014)		01 (2010)	SED		(1) Percentatges de respostes a les queixes, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic (2) Mitjana de puntuacions de satisfacció dels estudiants en relació a les instal·lacions (Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions GTR-UB) (3) Satisfacció del PDI en relació a les instal·lacions i material docent (4) Satisfacció del PAS en relació a	Formularis de comunicació de reclamació, queixa i/o suggeriment	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ110	Gestió i millora dels recursos materials	01 (2010)			Administradora de Centre		(1) Satisfacció enquesta estudiants recents de grau del GTR-UB (2) Satisfacció enquesta als titulats recents de màster GTR-UB (3)	Triptics centre, guies acadèmiques, pàgina web facultat, xarxes socials, productes audiovisuals	Responsables de Qualitat del Centre
PEQ140	Publicació i actualització de la informació pública	02 (2020)		01 (2015)	VD i SF				Responsables de Qualitat del Centre

 <p>04 Processos documentats</p>	<h2>4. Processos documentats</h2>
<p>El curs anterior es proposava la creació d'un procés específic per descriure com es recull la documentació vinculada amb el SAIQU del centre (proposta de millora PQ-PEQ11-2022-2023-13). Aquest PEQ, que recollirà <i>com, qui i quan es guarden les evidències i documents resultats dels PEQ, qui gestiona els permisos d'accés a aquest gestor documental (en el nostre cas Sharepoint), les darreres versions dels PEQ i els resultats dels indicadors d'assoliment dels objectius dels processos</i> està encara en procés de creació, l'acció de millora està determinada pels cursos 22-23. A l'informe de revisió del proper curs s'analitzarà l'estat de compleció d'aquesta proposta de millora.</p> <p>Durant el curs 21-22 s'ha posat a punt i ordenat de manera més eficient l'espai Sharepoint com a eina per recopilar i gestionar la documentació del SAIQU. La documentació ja es recollia per part del centre, però amb aquest espai la informació apareix més ordenada i els permisos d'accés aplicats permeten una millor gestió de les evidències. (Acció de millora PQ-PEQ11-2022-2023-15 i 16 completades)</p> <p>Per seguir treballant en la millora contínua d'aquesta eina, es pretén fer una reflexió que pot comportar, si escau, una possible actualització de la manera d'organitzar el contingut del SharePoint de qualitat del centre, arran de la creació i aprovació del que serà el PEQ que regularà la gestió documental (Acció de millora PQ-PEQ11-2022-2023-17).</p> <p>Finalment, el centre continua el desplegament de la proposta de millora PQ-PEQ11-2022-2023-14, en la qual es proposa revisar i assegurar que cada un dels seus processos del SAIQU recull per escrit en el propi procés, quins documents es generen en el desenvolupament del procés i quin és el responsable de la custòdia dels mateixos. Aquesta proposta de millora serà completada el curs 22-23.</p>	

 <p>05 Quadre de comandament</p>	<h2>5. Quadre de comandament</h2>
<p>El centre continua desenvolupant la proposta de millora PQ-PEQ11-2022-2023-24 per tal d'avançar i disposar d'un quadre de comandament unificat que reculli tots els indicadors considerats rellevants per tal de poder fer un bon anàlisi i millora dels processos i titulacions del centre. El curs 22-23 es disposarà d'aquest quadre de comandament.</p>	

En aquest sentit, continuem treballant per tal que tots els processos del SAIQU del nostre centre disposin d'indicadors per valorar l'assoliment i adequació dels seus objectius.

Aquests indicadors s'estan dissenyant i formaran part del quadre de comandament del centre, conjuntament amb els indicadors del Pla director, que estan previstos per al curs vinent. (propostes de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-20**, **PQ-PEQ11-2022-2023-21**, **PQ-PEQ11-2022-2023-22**, **PQ-PEQ11-2022-2023-23**)

Continuem recollint dades de les nostres titulacions fent ús de l'espai VSMA, però també s'ha incorporat durant aquest curs l'ús de l'eina Business Intelligence per la recollida de dades per l'anàlisi de les nostres titulacions. Aquesta proposta de millora es pot donar per completada **PQ-PEQ11-2022-2023-19**).

06

Informació
pública i retiment
de comptes

6. Informació pública i retiment de comptes

Respecte les propostes de millora **PQ-PEQ140-2022-2023-25 a 28**, durant el curs passat (2020-21) es va revisar el **PEQ140 "Procés de publicació d'informació sobre titulacions"** i es va aprovar la segona versió (2020).

Altres propostes de millora relacionades amb aquest mateix **PEQ140** estan en procés de desenvolupament, per al seu acompliment al curs 22-23. Aquestes propostes, com ja definia l'informe del curs anterior, es basen en definir la cadena de responsabilitats de la revisió de la informació pública per assegurar la publicació d'informació veraç, completa i actualitzada, en tenir un responsable específic per a l'actualització pública i en que el PEQ140 defineixi el retiment de comptes. Les evidències d'aquest PEQ es recolliran, per al seu anàlisi, al repositori del SharePoint.

El centre també es troba en fase de desplegament de les propostes de millora **PQ-PEQ140-2022-2023-32**, en la qual es proposa avaluar la possibilitat de disposar d'un mecanisme intern que reculli la informació sobre queixes, reclamacions i suggeriments que es deriven del PEQ100, per una banda, i de la proposta de millora **PQ-PEQ140-2022-2023-33**, per revisar i acordar si s'ha de fer una memòria anual de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat, d'altra banda.

Accions de millora del SAIQU del centre

Fruit de les valoracions fetes pel centre en aquest informe de revisió i dels aspectes que s'han detectat que cal modificar, dissenyar, implementar o desplegar pel que fa al SAIQU, han sorgit propostes d'accions de millora que es recullen **en el Pla de Milllores del Centre**, com a eina que unifica totes les milllores que està implementant el centre (*milllores de títol, milllores transversals de centre i també milllores del SAIQU del centre*).

S'ha determinat i recollit per a cada millora, entre altres, el responsable de la seva execució, el termini d'assoliment i un indicador i/o evidència que permetrà al centre comprovar l'assoliment d'aquesta millora.

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	
	PQ-PEQ11-2022-2023-34	Redacció del PEQ013 de "Disseny i gestió del Pla Director".				
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,	

	PQ-PEQ11-2022-2023-5 PQ-PEQ11-2022-2023-6 PQ-PEQ11-2022-2023-7 PQ-PEQ11-2022-2023-8 PQ-PEQ11-2022-2023-9	Actualització del Mapa de Processos del SAIQU 2019. Actualització dels processos/procediments per definir clarament els responsables, els grups d'interès, així com els seus indicadors pertinents del SAIQU.			delegada del degà per a la qualitat dels ensenyaments i tècnica de qualitat	
	PQ-PEQ11-2022-2023-10 i 11	Actualització del PEQ011 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-PEQ11-2022-2023-8	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.					
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--