



# INFORME DE REVISIÓ DEL SAIQU DE LA FACULTAT DE FILOGIA I COMUNICACIÓ

CURS ANALITZAT 2022/2023

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 recull **l'anàlisi 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 qual 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.

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 als dos informes anteriors, amb un seguit de propostes de millora analitzades al llarg de dos cursos de desplegament.

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 dels dos cursos passats, així com de la valoració de l'estat de les propostes de millora plantejades als informes de revisió del SAIQU dels cursos 20-21 i 21-22.

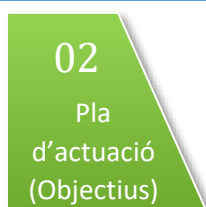


## 01. Política de qualitat

A l'informe 20-21 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.

En base a aquesta revisió, es van proposar les millores **PQ-PEQ010-2022-2023-1/2/3 per a l'actualització del PEQ010** i incorporació dels indicadors que es proposaven al seu procediment associat. Aquest curs 22-23 s'ha completat l'actualització del PEQ10 en una nova versió, Per tant, ambdues propostes de millora associades al PEQ010 han estat completades (**PQ-PEQ010-2022-2023-1 i 3**).

També s'ha revisat i aprovat (seguint el procediment actualitzat) el document de Política i Compromisos de Qualitat del centre. Per tant, la proposta de millora associada ha estat completada (**PQ-PEQ010-2022-2023-2**). La versió actualitzada de la Política i Compromisos 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, després de passar per la Comissió de Qualitat (s'informa i es practica audiència primer a aquest altre òrgan, que és l'encarregat de fer un primer anàlisi i revisió, abans de passar per JF).



## 02. Pla Director

El curs 20-21 es va proposar la millora **PQ-PEQ11-2022-2023-4** com a acció a desenvolupar en el pla de millores del SAIQU del centre, i durant el curs 21-22 es va avançar en l'elaboració d'un document Pla director amb el recull dels objectius marcats a assolir per l'Equip Deganal durant el seu mandat (que va del 2021-25), i que encara no estava formalitzat. Aquest Pla Director recull una sèrie d'accions vinculades als objectius proposats (classificats en 10 eixos i les seves corresponents línies estratègiques)

El procés d'elaboració del Pla Director es va dur a terme durant el primer any de mandat (el curs 2021-22), i finalment es va aprovar la primera versió definitiva el setembre de 2022.

Durant el curs 22-23 s'han dissenyat i afegit indicadors a aquest pla director per tal de mesurar i comprovar l'assoliment dels objectius plantejats. Així doncs, la proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-4** ha quedat completada. Aquests indicadors del pla director ens permeten fer un seguiment de l'assoliment dels objectius estratègics marcats així com dels compromisos de qualitat establerts pel centre.

El curs 22-23 també s'ha dissenyat i elaborat el procediment específic de disseny i revisió del pla director. Aquest procediment de **disseny i gestió del pla director** marca el què, qui i com es revisarà i actualitzarà el pla director del centre. Per tant, l'acció de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-34** ha estat completada al curs 2022-2023.

La primera revisió del procés s'ha fet als sis mesos, tal i com s'estableix al propi PEQ013. Per tant, durant els mesos de març i abril es va iniciar aquest procés de revisió (1<sup>a</sup>), fruit del qual s'ha obtingut la versió 2 del Pla Director (PD\_v2), aprovada el maig de 2023 (**PQ-PEQ11\_2022-2023-35**).

## 03

### Estructura de processos

## 03.Estructura de processos

A l'informe del curs 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, el qual es desplega al centre amb una sèrie d'accions consensuades amb l'APQUB. El curs 21-22

Entre les accions consensuades per l'APQUB i els centres i que encara estaven vigents s'inclouen:

- *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 ja acabat, actualitzat amb la inclusió dels nous processos i publicat al web del centre. Per tant aquesta proposta de millora està completada.*
- *Desplegament del PEQ VSMA en quatre processos diferenciats seguint les propostes de fitxes de procés de l'APQUB. Aquest desplegament s'ha completat i el PEQ VSMA s'ha separat en 5 PEQs diferents: PEQ20, PEQ21, PEQ22, PEQ23 i PEQ24. (Propostes de millora: **PQ-PEQ11-2022-2023-10**).*

La resta de processos específics de qualitat també han estat revisats i actualitzats al curs 22-23. Per tant, el curs 22-23 s'ha culminat la revisió del conjunt de PEQs del centre, i han estat aprovades per la Comissió de Qualitat les noves versions actualitzades dels esmentats procediments. La proposta d'acció de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-11** també ha estat completada. L'actualització dels PEQs ha permès, tal i com es va definir als informes de revisió del SAIQU previs:

- L'adaptació dels PEQs a la nova plantilla de l'APQUB
- L'actualització de la relació dels responsables implicats en el procés
- La incorporació d'indicadors
- L'actualització de les evidències documentals associades al procés
- La revisió de l'apartat 8 'procediment' de la nova plantilla (procés/procediment)

El curs 2022-23 s'ha dut a terme una revisió i actualització del conjunt de tots els PEQs (dimensions 1, 2, 3, 4, 5 i 6), i també s'han creat quatre processos específics de qualitat nous:

- PEQ012 "Gestió documental del SAIQU"
- PEQ013 "Disseny i gestió del Pla Director de la Facultat"
- PEQ150 ""Proveïment de places del PDI de la facultat"
- PEQ063 "Formació del PDI i innovació docent".

Ambdues tasques (actualització de tots els PEQs + creació dels necessaris) han donat compliment a les accions de millora que es van proposar en els anteriors informes (**PQ-PEQ11-2022-2023-13 i PQ-PEQ11-2022-2023-14**), quedant així completades.

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:

UNIVERSITAT DE BARCELONA		Facultat de Filologia i Comunicació		PEQs actuals		PEQs a crear		VOAE: vicedegà/na d'ordenació acadèmica VPC: vicedegà/na de professorat i comunicació VQ: vicedegà/na de qualitat VRR: vicedegà/na de recerca i relacions internacionals SCI: secretaria/ria de centre AC: administrador/a de centre DDM: delegat del degà per a espais i manteniment			
Nº PEQ	Títol PEQ	Versió vigent PEQ	Comentaris versions PEQs	Versions antigues	Responsable	Indicadors antics	Propostes indicadors	Propostes ED	Responsable arxivament ED	Comentaris	
PEQ010	Desplegament de la política i objectius de qualitat al centre	02 (2023)		01 (2010)	Degà	(1) Revisió política i Objectiu 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	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat	Canviar títol procés (breure 'objectius' pr Compromisos)	
PEQ011	Redacció, revisió i distribució dels procediments específics del SAIQU	02 (2023)		01 (2015)	VQ	(1) Disposició de tots els registres documentals de cada PEQ	(1) Percentatge d'acions implementades del pla de millora derivades del procés de revisió del SAIQU per any	PEQs	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat	Canvi títol (ajustar concepte "gestió")	
PEQ012	Gestió documental del SAIQU	1 (2023)	2021 redacció PEQ i 2022 aprovació		Secretària Acadèmica		(1) Percentatge d'evolució documental anual de les organitzacions del SAIQU implementat		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ013	Revisió (gestió, revisió, modificació...) del Pla Director de la Facultat	01 (2023)	2021 redacció PEQ i 2022 aprovació		Degà		(1) Percentatge de compliment dels indicadors del Pla Director per curs acadèmic		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ020	Gestió dels programes formatius en el marc de la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació (VSMA)	04 (2023)		01 (2015), 02 (2016), 03 (2019)	VOAE		(1) Percentatge de propostes de verificació o revalidació presentades amb informe favorable per any	Memòria verificació de la titulació, acta aprovació esborrany memòria i acta modificació JF, informes AIGU, informes CU	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat	Canviar títol procés + desdoblament del PEQ020 en els PEQs 20-24: <b>NO DIR TÍTOLS, POSAR A TOTS PROGRAMES, FORMATS DE GRAU I MÀSTER</b>	
PEQ021	Seguiment i millora dels títols de grau i màster	04 (2023)	04 perquè és un desdoblament del PEQ020 (ve de la versió 03)	01 (2015), 02 (2016), 03 (2019)	VOAE		(1) Percentatge d'acions del Pla de millora implementades en el termini previst		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat	Desdoblament del PEQ020	
PEQ022	Modificació dels títols de grau i màster	04 (2023)	04 perquè és un desdoblament del PEQ020 (ve de la versió 03)	01 (2015), 02 (2016), 03 (2019)	VOAE		(1) Percentatge de resolucions d'avaluació favorable de les modificacions presentades de grau		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat	Desdoblament del PEQ020	
PEQ023	Supressió i extinció dels títols de grau i màster	04 (2023)	04 perquè és un desdoblament del PEQ020 (ve de la versió 03)	01 (2015), 02 (2016), 03 (2019)	VOAE		(1) Percentatge de resolucions d'extinció presentades i finalment extingides		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat	Desdoblament del PEQ020	
PEQ024	Accreditació dels títols de grau i màster	04 (2023)	04 perquè és un desdoblament del PEQ020 (ve de la versió 03)	01 (2015), 02 (2016), 03 (2019)	VOAE		(1) Percentatge de titulacions acreditades respecte al total que opten a l'acreditació		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat	Desdoblament del PEQ020	
PEQ030	Definició del perfil d'ingrés, admisió i matriculació dels estudiants de grau	04 (2023)		01 (2010), 02 (2015), 03 (2023)	SED		(1) Percentatge d'accés en primera opció (2) Percentatge d'alumnes de nou ingrés matriculats respecte al nombre de places ofertes en els graus de la Facultat	Acta JF, Acta CA, pàgina web centre	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ040	Definició del perfil d'ingrés, selecció i matriculació dels estudiants de màsters	03 (2023)	tracari amb versió antiga (2019)	01 (2015), 02 (2023)	SED		(1) Percentatge d'alumnes matriculats de nou accés en primera assignació (2) Percentatge d'alumnes matriculats envers del total d'alumnes preinscrits	Incomunicacions entre centres d'ingrés, criteris admisió, procediment general i calendari preinscripció, acta JF comissió coordinació màsters	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ050	Orientació a l'estudiant	04 (2023)		01 (2010), 02 (2015), 03 (2023)	VOAE		(1) Nombre de recomanacions amb tutor PAT per curs acadèmic (2) Nombre de sessions d'orientacions per curs acadèmic atorgades a l'alumnat de la facultat	ISC, Guia estudiant, Web ocupació i treball	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ060	Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges	03 (2023)		01 (2010), 02 (2015)	VOAE		(1) Percentatge de plans docents de grau i màsters publicats (2) Tauxa de rendiment de grau i màsters per any acadèmic (3) Tauxa d'eficiència de grau i màsters per any acadèmic (4) Tauxa d'abandonament de grau	Plans docents, actes (vídeos)	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ061	Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges TFG	02 (2023)		01 (2010)	VOAE		(1) Tauxa de rendiment dels TFG per any acadèmic	Pàgina web, normativa reguladora, llista TFG presentats	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ062	Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges TFM	02 (2023)		01 (2010)	VOAE				Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ063	Formació del personal docent i investigador i innovació docent	01 (2023)			VOAE				Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ070	Gestió de les pràctiques externes	04 (2023)		01 (2010), 02 (2014), 03 (2023)	VOAE		(1) Tauxa d'alumnes amb més de 120 hores de pràctiques externes (2) Percentatge de pràctiques curriculars sobre totes	Acta JF	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ080	Gestió de la mobilitat internacional de l'estudiant	03 (2023)		01 (2010), 02 (2014)	VRR		(1) Quocient entre el nombre d'estudiants entrants i el nombre d'estudiants sortints per curs acadèmic (incoming/outgoing) (2) Nombre d'inscripcions amb conveni actiu amb la Facultat		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ090	Gestió de la mobilitat nacional de l'estudiant	03 (2023)		01 (2010), 02 (2014)	VRR		(1) Nombre de resolucions de pre-acolliment que participen en el programa de mobilitat nacional (2) Nombre d'estudiants de grau	Full acolliment i acceptació assignatures, canvis de programari d'estudi, impresos quadern beca	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ100	Gestió de queies, reclamacions i suggeriments	03 (2023)		01 (2010), 02 (2014)	SED		(1) Percentatge de respostes a les queies, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic (2) Nombre de sessions de consulta (3) Satisfacció dels estudiants en relació a les instal·lacions (4) Freqüència sobre serveis, activitats i instal·lacions GTR-UB (5) Satisfacció del PDI en relació a les instal·lacions i material docent (6) Satisfacció del PAS en relació a les instal·lacions i material docent	Formularis de comunicació de reclamació, queiva i/o suggeriment	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ110	Gestió i millora dels recursos materials (i serveis)	02 (2023)		01 (2010)	Administradora de Centre		(1) Tauxa de rendiment dels recursos materials (2) Satisfacció del PDI en relació a les instal·lacions i material docent (3) Satisfacció del PAS en relació a les instal·lacions i material docent		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ140	Publicació i actualització de la informació pública	03 (2023)		01 (2015), 02 (2020)	VPC		(1) Tauxa de publicació de titulacions recents de grau del GTR-UB (2) Satisfacció i freqüència de títols recents de màster GTR-UB (3) Satisfacció de títols recents de màster GTR-UB	Típicis centre, guies acadèmiques, pàgina web facultat, xarxes socials, productes audiovisuals	Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		
PEQ150	Provisió de places de personal acadèmic de la Facultat Filologia i Comunicació	01 (2023)			VPC		(1) Percentatge de places de personal acadèmic de Filologia de la Facultat (2) Percentatge de professionals associats d'entre el total de personal acadèmic de Comunicació de la Facultat		Secretària Acadèmica i Tècnica de Qualitat		

04

Processos  
documentats

## 4. Processos documentats

A la revisió del SAIQU del curs 20-21 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 hem anomenat PEQ12, recull *com, qui i quan es guarden les evidències i documents resultats dels processos, qui gestiona els permisos d'accés a aquest gestor documental (en el nostre cas el gestor és el Sharepoint), les darreres versions dels PEQ i els resultats dels indicadors d'assoliment dels objectius dels processos* ja ha estat creat, i l'acció de millora determinada pel curs 22-23 ja ha estat completada.

Durant el curs 21-22 es va posar a punt i ordenar 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 l'ordenació de l'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**)

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**).

Finalment, el centre ha desplegat la **proposta de millora PQ-PEQ11-2022-2023-14**, amb la qual s'ha revisat i assegurat que cada un dels processos del SAIQU recull per escrit el propi procés els documents que es generen en el desenvolupament del procés i quin és el responsable de la custòdia dels mateixos. Aquesta proposta de millora ha estat completada aquest curs 22-23.

05

Quadre de  
comandament

## 5. Quadre de comandament

En aquest curs 22-23 tots els processos del SAIQU del nostre centre ja s'han actualitzat i s'hi han afegit els indicadors per valorar l'assoliment i adequació dels seus objectius. Aquests indicadors estan dissenyats i formen ja part del quadre de comandament del

centre, conjuntament amb els indicadors del Pla director (les propostes de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-20**, **PQ-PEQ11-2022-2023-21**, **PQ-PEQ11-2022-2023-22**, **PQ-PEQ11-2022-2023-23** per tant, estan completades)

Com s'ha comentat, el centre ja ha completat aquest curs 22-23 la proposta de millora **PQ-PEQ11-2022-2023-24** per tal de disposar d'un **quadre de comandament unificat** que reculli tots els indicadors rellevants per tal de poder fer un bon anàlisi i millora dels processos i titulacions del centre. El quadre de comandament del centre inclou dades tant del desenvolupament de les titulacions (aportats per l'eina Business Intelligence) com dels indicadors del sistema SAIQU i els indicadors del Pla Director del centre.

El centre analitza les titulacions fent ús de l'espai Business Intelligence, (introduïda ja el curs passat) i algunes dades extretes també de l'espai VSMA, per la recollida de dades per l'anàlisi de les nostres titulacions.

A més, recollim les dades vinculades als processos avaluatius del VSMA, com són les dates de verificació, acreditació, les resultats obtinguts a les acreditacions externes, etc...) que s'emmagatzemen al Sharepoint del centre.

06

Informació  
pública i retiment  
de comptes

## 6. Informació pública i retiment de comptes

Durant el curs 22-23, hem revisat el **PEQ140 "Procés de publicació d'informació sobre titulacions"**, i hem obtingut la versió 3, aprovada el juny de l'any 2023. En aquesta versió, com a novetat, s'ha revisat la cadena de responsabilitats, s'ha actualitzat la normativa de referència s'han incorporat les evidències documentals associades al procés i els seus indicadors específics i també s'ha actualitzat la descripció del procediment (apartat 8) del procés.

Respecte a les millores proposades al curs 20-21, les propostes de millora **PQ-PEQ140-2022-2023-25 a 28** s'han acomplert aquest curs 22-23. Aquestes propostes es basaven 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 definís el retiment de comptes. Les evidències d'aquest PEQ es recullen, per al seu anàlisi, al repositori del SharePoint de centre.



En relació al **PEQ100** de “**Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments**” es té una primera versió del 2010, una segona versió de 2014 i, per últim, una darrera versió (v3) aprovada el 2023, que ha suposat una actualització de la fitxa del procés amb la incorporació d'indicadors associats al procés i d'evidències documentals. També s'ha dut a terme una revisió integral del procediment descrit en l'apartat 8 del procés, així com una actualització de la normativa vigent i de la cadena de responsabilitats. La revisió i consegüent actualització del PEQ100 està previst en l'acció de millora que proposava la revisió del conjunt de PEQs que configuren el SAIQU de la facultat (**PQ-PEQ11-2022-2023-14**).

El centre també ha desplegat i completat les propostes de millora **PQ-PEQ140-2022-2023-32**, en la qual es proposava 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, de l'altra banda.

La Facultat també compta amb un sistema d'elaboració d'enquestes pròpies, a banda de les que es fan des del Gabinet Tècnic de Rectorat (GTR) i des del Servei d'Atenció als Estudiants (SAE) pel que fa a la ocupabilitat. Les enquestes de satisfacció que s'elaboren des del centre són les que es descriuen a continuació: dues enquestes sobre el TFG i dues sobre el TFM (estudiants de TFG i de TFM per una banda, i al professorat/tutors tant de TFG com de TFM, per una altra). També es realitzen enquestes sobre les pràctiques curriculars, gestionades des de les coordinacions dels estudis i la coordinació de pràctiques (una de l'àmbit de les filologies, i una altra per a l'àmbit de la comunicació). Altres enquestes pròpies del centre són les enquestes de satisfacció sobre les instal·lacions de les titulacions de comunicació.

## 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 Millores del Centre**, com a eina que unifica totes les millores que està implementant el centre (*millores de títol, millores transversals de centre i també millores 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	<b>PQ-PEQ10-2022-2023-1</b>	Revisió i actualització del PEQ010.	Diagnosi SAIQU	2022-23	Degà	
	<b>PQ-PEQ10-2022-2023-2</b>	Actualització de la Política de Qualitat del centre.				
02 Pla d'actuació (Objectius)	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-4</b>	Establiment d'indicadors associats a les accions i objectius estratègics del Pla Director per poder valorar el seu nivell d'assoliment.	Diagnosi	2022-23	Degà	
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-34</b>	Redacció del PEQ013 de "Disseny i gestió del Pla Director".	SAIQU			

	<b>PQ-PEQ11_2022-2023-35</b>	Primera revisió del PD (als sis mesos de la seva primera aprovació)				
03 Estructura de processos	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-3</b>	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	
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-5</b>	Actualització del Mapa de Processos del SAIQU 2019.				
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-6</b>					
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-7</b>	Actualització dels processos/procediments per definir clarament els responsables, els grups d'interès, així com els seus indicadors pertinents del SAIQU.				
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-8</b>					
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-9</b>					
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-10 i 11</b>	Actualització del PEQ011 d'acord al nou model del SAIQU per avançar en la maduració del sistema i la seva revisió.				
<b>PQ-PEQ11-2022-2023-12</b>	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.					
<b>PQ-PEQ11-2022-2023-8</b>	Assoliment de la participació a la CQ de grups d'interès externs (ocupadors, antics alumnes, organitzacions públiques i privades, etc.).					
04 Processos documentats	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-13</b>	Creació d'un PEQ (012) per a regular la gestió documental del SAIQU del centre.	Diagnosi	2022-2023	Vicedegana de qualitat,	

	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-14</b>	Revisió dels PEQs per avaluar si és necessari actualitzar les evidències documentals associades.	SAIQU		tècnica de qualitat i responsable del procés (PEQ012), la Secretària Acadèmica	
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-15 i 16</b>	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.				
	<b>PQ-PEQ11-2022-2023-17</b>	Elaboració del Manual de Qualitat de la facultat.				
05 Quadre de comandament	<b>PQ-PEQ110-2022-2023-18 a 22</b>	Implementació d'una eina de gestió dels indicadors, per automatitzar i facilitar la seva disponibilitat.	Diagnosi	2022-2023	Tècnica de qualitat	
	<b>PQ-PEQ140-2022-2023-23 i 24</b>	Creació d'una eina (Quadre de comandament del centre) per tal de gestionar els indicadors del pla director i dels PEQs.	SAIQU			
06 Informació pública i retiment de comptes	<b>PQ-PEQ140-2022-2023-25 a 28</b>	Recopilació de les evidències dels PEQs al repositori del SharePoint, per procedir al seu anàlisi.		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	
	<b>PQ-PEQ140-2022-2023-29 a 31</b>	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)	Diagnosi SAIQU			

	<b>PQ-PEQ140-2022-2023-32 I 33</b>	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.	Diagnosi  SAIQU	2022-23-24	Equip deganal i Cap de la SED	
--	--	--	-----------------------	------------	----------------------------------	--