

**FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ  
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA  
DE QUALITAT****INFORME DE REVISIÓ DEL SGIQ****SGIQ FCC****DATA DE LA REVISIÓ: Desembre de 2019****RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Coordinador del SGIQ de la Facultat****ÒRGAN D'APROVACIÓ: Comissió Coordinadora de la Junta de Facultat  
(17/01/2020)****1. Descripció de la revisió**

El Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació (SGIQ\_FCC) de la Universitat Autònoma de Barcelona es va elaborar a partir del SGIQ general de la Universitat (SGIQ\_UAB). L'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) va emetre la seva l'avaluació positiva dins del programa AUDIT amb data del 23 de novembre de 2010. Posteriorment, la FCC va elaborar el Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat, que va ser aprovat per la Junta de Facultat amb data 10/07/2015. Els processos que es van adaptar llavors van ser els següents:

**Processos estratègics (PE)**

- PE1: Definició de la política i objectius de qualitat
- PE2: Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
- PE3: Verificació de titulacions de Grau i de Màster Universitari

**Processos claus (PC)**

- PC2: Programa docent de les assignatures. Guies docents
- PC3: Gestió de les pràctiques externes i els treballs de finals d'estudis
- 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
- PC8: Modificació de les titulacions de Grau i de Màster Universitari

**Processos de suport (PS)**

- PS3: Gestió de recursos materials i serveis
- PS5: Gestió de les queixes i suggeriments

La primera revisió tant dels processos com del manual del SGIQ s'ha dut a terme entre maig de 2018 i novembre de 2019. Aquesta revisió va tenir lloc en el marc d'una reforma del model de gestió del SGIQ al conjunt de l'UAB. Aquesta reforma es va traduir, en el cas de la FCC, en el nomenament d'un Coordinador del Sistema de Garantia Interna de Qualitat al maig de 2017 (el professor Josep Àngel Guimerà) i d'una gestora de qualitat (Antonia Romero) al febrer del 2018. En el marc d'aquesta reforma també es va crear una Comissió de Qualitat, que en el cas de la Facultat va sorgir de la modificació en composició i funcions de la preexistent Comissió de

Seguiment (aprovada en Junta de Facultat el 8 de febrer de 2012). D'aquesta manera, la Facultat disposat de més recursos humans i institucionals per abordar la primera revisió del SGIQ. En aquest sentit, la reforma ha estat de molta profunditat, ja que s'ha revisat tots els processos adaptats al 2015 i s'han implementat els dos processos del SGIQ\_UAB que encara no s'havien adaptat a les característiques i necessitats de la Facultat:

PE6: Acreditació de titulacions de Graus i de Màsters Universitaris  
PC9: Gestor Documental

Com a resultat de tota aquesta activitat, s'han revisat tots els processos que conformen el SGIQ\_FCC. El manual i els processos del SGIQ revisats es presentaran per a la seva aprovació (si s'escau) de la Comissió Coordinadora de la Junta de Facultat del 17 de gener de 2020.

La revisió s'ha dut a terme seguint el procés PE2-Definició, desplegament i seguiment del SGIQ. El procediment s'ha desplegat en tres fases. En un primer moment, l'equip de qualitat del centre ha dut a terme una primera revisió de tots els processos. Aquest document s'ha fet arribar als responsables de cada procés per a que dugués a terme la seva pròpia revisió. El propietaris de cada procés es poden consultar a la taula adjunta. Un cop rebut el document del propietari, l'equip de qualitat ha dut a terme una tercera revisió que s'ha traduït, en alguns casos, en la proposta de canvis als propietaris del procés. Els informes de revisió dels processos es recullen a l'Espai *Nebula* propi del Deganat de la Facultat i que és accessible a tots els seus membres.

El SGIQ\_FCC ha estat ben valorat en tots els processos d'acreditacions de títols que han tingut lloc des del 2015. En tots els casos, l'estàndard 3 "Eficàcia del Sistema de Garantia Interna de Qualitat" ha estat obtingut la valoració de "s'assoleix".

## **2. Valoració del desenvolupament del SGIQ**

La Facultat valora positivament el funcionament del SGIQ des de la seva implantació l'any 2015. En aquest sentit, cal destacar com a punt fort cal destacar que el desplegament del procés ha estat satisfactori. Tot i que s'ha detectat que la periodicitat de les revisions hauria de ser anual o biennal, el correcte funcionament del procés evidencia la seva robustesa.

El SGIQ, però, presenta dos punts febles. Per una banda, la Comissió de Seguiment, competent en l'àmbit de qualitat fins al curs 17/18, presentava mancances en la seva composició en no tenir representació ni dels estudiants de grau ni dels de màster. Tampoc hi constava el Coordinador del SGIQ de la Facultat, figura nascuda a posteriori de la creació de la comissió. Per una altra, les sessions d'aquesta comissió estaven queden integrades en les reunions de l'Equip de Deganat, al coincidir els seus membres amb una part dels membres de l'Equip. Tots dos punts febles són abordats en aquesta revisió amb propostes de millora. Sobre tots dos aspectes s'ha intervingut en l'actual revisió.

La valoració del desenvolupament del SGIQ es duu a terme a partir de les consideracions incloses en l'estàndard 3-Eficàcia del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ) de l'informe de seguiment del centre 2017-2018. En alguns punts s'han afegit consideracions complementàries.

### **Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ)**

“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”.

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

La Facultat de Ciències de la Comunicació ha implementat plenament els processos de verificació, seguiment, modificació i d'acreditació dissenyats seguint les guies d'AQU corresponents (SGIQ del centre). Durant el curs 2017-2018 la Facultat ha implantat de manera satisfactòria tots els processos amb més implicació a nivell de centre i està realitzant la primera revisió del SGIQ de la Facultat. També, durant el curs 2017-2018, fruit del procés de seguiment i del canvi de la normativa d'avaluació, s'han realitzat modificacions en els diferents plans d'estudi de les titulacions.

#### **3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.**

En la recollida d'informació i indicadors dels resultats acadèmics i de satisfacció rellevants per a la gestió eficient de les titulacions i el processos de seguiment i d'acreditació, intervenen diversos processos del SGIQ de la Universitat, (PC7-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions; PS6-Satisfacció dels grups d'interès; PS7-Inserció laboral dels titulats; PS5-Gestió de queixes i suggeriments i PS8- Informació pública i rendició de comptes).

Diferents processos, propis del centre i recollits al SGIQ, assegurin la gestió eficient i permeten la recollida d'informació rellevant. Per a la gestió de les queixes/suggeriments, la Facultat utilitza el procés de suport “PS5-Gestió de les queixes/suggeriments del SGIQ”, que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats.

Durant el curs 2017-2018 s'han realitzat canvis en aquest procés que ha portat a la implementació d'un nou aplicatiu “Opina”. El número de queixes rebudes en el període considerat són: 3 queixes (1 de docència, 1 d'espais del Campus i 1 de gestions i tràmits) – mitjana resposta 1,5 dies; 1 suggeriment sobre Equipament d'espais - mitjana resposta 10 dies; 1 felicitació de docència.

#### **3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora contínua.**

El SGIQ del centre disposa del procés estratègic “PE2-Definició, desplegament i seguiment del SGIQ” que recull la sistemàtica de revisió amb els seus responsables i, si escau, d'actualització del SGIQ. D'acord amb aquest procés, el centre està treballant en la primera revisió del SGIQ que està suposant una reestructuració del manual del SGIQ i portarà a l'actualització i millora de processos per tal de que s'adaptin a les especificitats del centre. També, d'acord amb els criteris de Qualitat que es requereix a nivell del sistema universitari, s'ha proposat la creació d'una Comissió de Qualitat. El mecanisme triat ha estat la reforma en la composició i funcions de la preexistent Comissió de Seguiment.

Pel que fa a la recollida del grau de satisfacció dels estudiants, la Facultat ja va posar en marxa una acció de millora proposada a l'informe de seguiment anterior que va consistir en distribuir una enquesta pilot als estudiants i titulats de màster per tal de conèixer la seva opinió sobre els programes i sobre la situació laboral. La idea principal era crear una enquesta complementària a la institucional per obtenir informació addicional del nostre alumnat i el resultat va ser molt positiu atès que el grau de participació va ser més alt de l'esperat.

La Facultat considerarà la possibilitat de continuar treballant en la recollida dels resultats d'aquesta enquesta pròpia i, no obstant això, continuarà insistint per diferents vies per tal que la participació de l'alumnat en les enquestes sigui superior. També està estudiant la possibilitat de crear mecanismes per valorar la satisfacció del PAS i del professorat que imparteix docència a la Facultat. Actualment el desenvolupament d'aquests mecanismes està aturat a l'espera de les enquestes que el rectorat està dissenyant per a tots dos col·lectius.

### **3. Pla de millora**

L'actual procés de revisió ha conclòs que són necessàries unes sèrie de propostes de millora per tal modificar i millora alguns dels procediments. El gruix d'aquestes propostes sorgeixen del propi procés de revisió, encara que d'altres sorgeixen dels programes electorals de l'actual equip de govern, especialment el de les eleccions de 2018 (exposat a la Junta de Facultat del 14 de novembre de 2018).

Les 16 propostes de millora afecten aspectes molt diversos inclosos en 11 processos. Els processos en els quals es volen introduir més canvis són el PC2 – Planificació de les assignatures. Guies Docents (amb 4 propostes) i PE1-Definició de la política i objectius de qualitat i PS5- Gestió de queixes, suggeriments i grau de satisfacció dels usuaris (tots 2 amb dues propostes cadascun).

Si es fa una mirada transversal, es pot veure que les propostes de millora busquen millorar la coordinació entre professorat incidint tant en el procés PC2- Planificació de les assignatures. Guies docents (Propostes de millora 1 i 4) i el PE1. Definició de la política i objectius de qualitat (Proposta de millora 12).

També hi ha una clara voluntat de simplificar els procediments d'aprovació de diverses fases del marc VSMA. La proposta de millora 9 busca agilitar els procediments d'aprovació dels informes de seguiment de titulació i de centre dins del PC7- Seguiment, avaluació i millora de les titulacions. La proposta 9 està adreçada en el mateix sentit en relació al PC5-Modificació i extinció de titulacions. La proposta 13 vol simplificar el procés PE1 Definició de la política i objectius de qualitat. En aquesta línia, la proposta de millora 11 ja apunta la necessitat de començar a treballar en direcció a la certificació de centre, que ha de simplificar notablement el conjunt de la política de qualitat (PE1-Definició de la política i objectius de qualitat).

La revisió duta a terme ha detectat una necessitat elevada per aconseguir més informació sobre les valoracions de la comunitat universitària. El treball per augmentar el nivell de respostes dels alumnes a les enquestes es recull a la proposta de millora 7, associada al PC5 – Avaluació de l'estudiant. Les propostes de millora 15 i 16, al seu tron, proposen captar l'opinió dels altres dos col·lectius que conformen la comunitat universitària: PDI i PAS. Totes dues es proposen dins del PS5- Gestió de queixes, suggeriments i grau de satisfacció dels usuaris.

Finalment, hi ha propostes orientades a millorar l'experiència acadèmica de l'alumnat. Dins del PC4-Orientació a l'estudiant es proposa millorar la comunicació de les activitats d'orientació professional i mirar d'augmentar la participació dels alumnes. Per millorar la mobilitat, la proposta de millora 8 vol ajudar els alumnes amb menys recursos a fer estades a d'altres universitat (PC6-Gestió de la mobilitat dels estudiants).

Procés SGIQ	Responsable (en funció del càrrec)	Càrrec
Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la UAB	Maria José Recoder Sellarés Elisabet Garcia Altadill Josep Àngel Guimerà	Degana Vicedegana d'Ordenació Acadèmica Coordinador del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat
PE1: Definició de la política i objectius de qualitat	Maria José Recoder Sellarés	Degana
PE2: Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	Josep Àngel Guimerà Orts	Coordinador del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat
PE03: Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions	Elisabet Garcia Altadill	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica
PC2: Programa docent de les assignatures. Guies docents	David Paloma Sanllehí	Vicedegà de Docència, Professorat i Estudiants
PC3.1: Gestió de les pràctiques externes	Carme Ferré Pavia	Vicedegana d'Intercanvis, Practicum TFG i Alumni
PC3.2: Gestió del Treballs de Fi d'Estudis	Carme Ferré Pavia	Vicedegana d'Intercanvis, Practicum TFG i Alumni
PC4: Orientació a l'estudiant	David Paloma Sanllehí	Vicedegà de Docència, Professorat i Estudiants
PC5: Avaluació de l'Estudiant	David Paloma Sanllehí	Vicedegà de Docència, Professorat i Estudiants
PC6: Gestió de la mobilitat dels estudiants	Carme Ferré Pavia	Vicedegana d'Intercanvis, Practicum TFG i Alumni
PC7: Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Josep Àngel Guimerà Orts	Coordinador del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat
PC08: Modificació i extinció de les titulacions	Elisabet Garcia Altadill	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica
PC09: Gestió documental	Josep Àngel Guimerà Orts	Coordinador del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat
PS3: Gestió de recursos materials i serveis	Antoni Vidal Carretero	Vicedegà d'Economia, Innovació, Infraestructures i UAB Campus Media
PS5: Gestió de les queixes i suggeriments	Glòria García Andrés	Administradora de la Facultat

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

PROCÉS PC2: Planificació de les assignatures. Guies docents								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	En alguns casos no se segueix una part del contingut de les guies docents	Compliment del contingut de les guies docents	Revisió final del contingut de la guia docent, tant pel que fa a la metodologia i les activitats d'avaluació com al compliment dels sistemes d'avaluació indicats	alta	Delegats de curs	Juny 2018	-	Acta reunió delegats de curs
3	No actualització de la bibliografia de les assignatures	Actualització de la bibliografia de les assignatures	Constatació dels canvis entre la bibliografia del curs anterior i la bibliografia del nou curs	alta	Professorat de les assignatures	Juny 2018	-	Implementació d'un formulari dels canvis en la bibliografia
3	Endarreriment puntual en la tramesa de la guia docent causada per la poca claredat en el pas final d'enviar la guia al coordinador/a la coordinadora de la titulació	Eficiència de l'aplicatiu informàtic de què el professorat es val per introduir la guia docent	a) Repensar/redissenyar la col·locació dels botons informàtics de validació final de les guies docents b) Fer emergir alguna finestra, en el penúltim botó, per indicar quin és l'últim pas de validació de la guia docent	alta	Oficina de Qualitat Docent	Gener 2019	Maig 2019	Comprovació del nou disseny dels botons informàtics de validació de la guia docent ABANS d'obrir-se el període de compleció de guies
3	Coordinació poc efectiva, en alguns casos, entre la persona responsable d'elaborar la guia docent i el professorat encarregat d'impartir l'assignatura	Coordinació efectiva entre la persona responsable d'elaborar la guia docent i el professorat encarregat d'impartir l'assignatura	Validació del contingut i de l'execució de la guia docent per part dels professors que impartiran l'assignatura. <ul style="list-style-type: none"> <li>CONTINGUT. Ha de ser una validació prèvia al tancament de la guia, entre els professors que ja se sap que impartiran tal assignatura en el moment de tancar la guia docent</li> <li>CONTINGUT. Ha de ser una validació posterior al tancament de la guia, entre els professors que saben que impartiran tal assignatura després que s'hagi tancat la guia docent</li> <li>EXECUCIÓ. Hi ha d'haver una validació regular entre els professors que imparteixen l'assignatura</li> </ul>	alta	Coordinador d'assignatura	Juny 2018	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>CONTINGUT. Validació formal de cadascun dels professors</li> <li>EXECUCIÓ. Actes reunions del professorat</li> </ul>

**PROCÉS PC3: Gestió de les pràctiques externes i els treballs de fi d'estudis**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Existeix un moderat nombre d'empreses publicitàries que col·laboren amb la Facultat.	Incrementar el nombre d'empreses col·laboradores.	Contactar amb empreses publicitàries per aconseguir la seva col·laboració amb la Facultat per tal que l'alumnat pugui realitzar pràctiques externes.	Mitjana	Vicedeganat de Mobilitat, Pràctiques Externes i TFE	2018/19	2020/21	Nombre d'empreses

**PROCÉS PC4: Orientació a l'estudiant**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Dispersió i baix rendiment de les activitats d'orientació professional	-Agrupar les activitats d'orientació professional -Augmentar la participació i el rendiment de les activitats professionals	Organitzar un cicle d'activitats d'orientació professional	alta	Vicedegà/ana de Docència, Professorat i Estudiants	Novembre 2018	Abril 2019	-Programes de les sessions/tallers/tutories -Control d'assistència en el cicle d'activitats

**PROCÉS PC5: Avaluació de l'estudiant**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Baixos percentatges de participació dels estudiants egressats en les enquestes d'avaluació	Incrementar la participació en les enquestes d'avaluació	Associar l'enquesta d'avaluació dels estudiants egressats al formulari d'inscripció dels actes de graduació de cadascuna de les titulacions	alta	Vicedegà/ana de Docència, Professorat i Estudiants	Juny 2019	Juliol 2019	-Casella específica de tramesa de l'enquesta d'avaluació en el llistat de participants als actes de graduació

**PROCÉS PC6: Gestió de la mobilitat dels estudiants**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Hi ha nuls ajuts a les estades per part d'administració i dificultats econòmiques de les famílies	Informar sobre ajuts a les estades, buscar universitats de destí que puguin oferir alguna ajuda	Usar les xarxes socials de la Facultat i els suports físics d'informació, com ara pantalles, per aportar informació d'ajuts per a estades a l'estranger. Quan es facin reunions per a informar, difondre amb insistència les convocatòries	Mitjana	Vicedeganat de Mobilitat, Pràctiques Externes i TFE	2018/19	2020/21	Convenis assolits amb universitats que donin algun ajut

**PROCÉS PC7: Seguiment, avaluació i millora de les titulacions**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	El sistema d'avaluació i aprovació dels informes es complex i poc clar. Porta a una duplicitat de circuits i tasques que introdueix confusió i facilita la disparitat de criteris.	Simplificar i homogeneïtzar el procés de discussió i aprovació en comissió dels IST i el ISC	Creació d'una Comissió de Qualitat a partir de la reforma de la comissió de seguiment que s'encarregui de la discussió dels IST i ISC i elevar-los a la Junta de Facultat per a la seva aprovació, si escau.	Alta	Equip de deganat	17/18	19/20	Creació de la Comissió Atribució a la Comissió de les tasques de discussió i avaluació dels IST i ISC

**PROCÉS PC8: Modificació i extinció de titulacions**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	El sistema de debat i aprovació del procés de modificació i extinció de les titulacions és complex i poc efectiu. Porta a una duplicitat de circuits i tasques que introdueix confusió i facilita la disparitat de criteris.	Simplificar i homogeneïtzar el procés de discussió i aprovació a la Junta de Facultat	Reduir el circuit i que la documentació es presenti directament a la Junta de Facultat que s'encarregarà de la discussió i aprovació de les de les propostes de modificació i extinció de les titulacions creades per la Facultat.	Alta	Equip de deganat	17/18	18/19	Certificats d'aprovació de les memòries

**PROCÉS PE1: Definició de la política i objectius de qualitat**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
Programa Electoral 2018 (no concorda amb cap dels tres indicats)	Complir amb els requeriments d'AQU. Necessitat de facilitar la verificació dels graus i màsters	Certificació de la Facultat	Complimentar totes les fases del procés de certificació indicat per AQU a la UAB, seguint les instruccions del vicerectorat de Programació Acadèmica i de la OQD.	Alta	Degana Coordinador de Qualitat de la FCC	Febrer 2019	Desembre 2020	Certificació del SGIQ



3	Detectades algunes carències de coordinació entre docents de diferents departaments i matèries	Millora de la docència	Reunions semestrals dels coordinadors amb tots els professors per graus i per cursos per coordinar continguts, sistemes d'avaluació, evitar solapaments, etc.	Alta	Degana Vicedegana de Docència, PDi i Estudiants Coordinador de Qualitat de la FCC Coordinadors de Graus	Setembre 2019	Es farà dues vegades any. No té data de finalització	Informes de la vicedegana Informes dels coordinadors Enquestes satisfacció alumnes
---	--	------------------------	---	------	--	---------------	--	--

**PROCÉS PE2. Definició i desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la Facultat**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	La Facultat no disposa d'una Comissió de Qualitat	Modificar la composició de l'actual Comissió de Seguiment per adequar-la al format de la Comissió de Qualitat	Presentar a la Junta de Facultat, per a la seva aprovació, una proposta de composició i funcions de la Comissió de Qualitat	Alta	Coordinació del SGIQ de la Facultat Vicedeganat responsable de Qualitat	Desembre 2019	Setembre 2020	Acta de constitució de la Comissió de Qualitat
3	No existeix un document on es concreti el Pla Anual d'Objectius	Recollida del document Pla Anual d'Objectius.	Elaboració com a un document específic del Pla Anual d'Objectius del SGIQ de la Facultat.	Mitjana	Coordinació del SGIQ de la Facultat Equip de Deganat	Desembre 2019	Setembre 2021	Pla Anual d'Objectius del SGIQ

**PROCÉS PE3: Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	El sistema de debat i aprovació del procés de verificació és complex i poc efectiu. Porta a una duplicitat de circuits i tasques que introdueix confusió i facilita la disparitat de criteris.	Simplificar i homogeneïtzar el procés de discussió i aprovació a la Junta de Facultat	Reduir el circuit i que la documentació es presenti directament a la Junta de Facultat que s'encarregarà de la discussió i aprovació de les memòries de noves titulacions creades per la Facultat.	Alta	Equip de deganat	17/18	18/19	Certificats d'aprovació de les memòries

PROCÉS PS3: Gestió de recursos materials i serveis								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	La implantació dels nous dos graus implica la revisió de les necessitats de docència	Assegurar suficient espai a la Facultat i a la Biblioteca per desenvolupar les activitats acadèmiques dels estudiants i les professionals del PDI i PAS	Fer una auditoria dels espais de la Facultat i la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, per identificar-ne les prioritats de manteniment i de millora.	Alta	Equip de Deganat Vicedegà/ana d'Economia, Innovació, Infraestructures i UAB Campus Mèdia	2017	2020	Llistat d'actuacions realitzades
PROCÉS PS5: Gestió de queixes, suggeriments i grau de satisfacció dels usuaris								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	El centre no disposa d'indicadors sobre el grau de satisfacció del PAS.	Conèixer el grau de satisfacció amb el funcionament del centre.	Es farà una reunió anual, com a mínim, amb els caps dels serveis	Alta	Administradora centre Degana	2018	2019	Actes de reunions
3	El centre no disposa d'indicadors sobre el grau de satisfacció del PDI.	Saber el seu grau de satisfacció sobre el funcionament global del semestre i saber quins elements de millora es poden introduir.	Una reunió semestral entre el PDI d'un curs concret i per a cadascun dels graus	Alta	Coordinació de Grau Vicedegà de Docència	2018	2019	Actes de reunions

\*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