

**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: 05/02/2021****RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Coordinador del Sistema de Garantia  
Interna de Qualitat****ÒRGAN D'APROVACIÓ: Junta de Facultat****1. Descripció de la revisió**

Aquesta revisió del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació (SGIQ\_FCC) de la UAB és la tercera que es duu a terme i es fa en el marc del procés de certificació del SGIQ que va sol·licitar el centre a l'Agència Catalana per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU) com a pas previ i necessari per a l'acreditació del centre. Amb aquesta revisió, la Facultat assumeix la corresponsabilitat sobre els 27 processos que componen el SGIQ marc de la UAB i que han de replicar tots els centres de la Universitat. D'aquesta manera, el centre intervé directament en el desenvolupament i seguiment de tots els processos implicats en l'assegurament de la qualitat: des del mapa de titulacions fins a la gestió dels recursos materials passant per la captació o formació de recursos humans (PAS i PDI), l'admissió, orientació i avaluació de l'alumnat o el seguiment i acreditació de graus i màsters.

Aquesta revisió representa un pas més en el compromís de la Facultat en la seva política de qualitat. El SGIQ\_FCC es va elaborar a partir del SGIQ general de la Universitat (SGIQ\_UAB) i va ser avaluat positivament per l'AQU el 23 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. En aquell moment es van adaptar 12 processos a les necessitats i característiques del centre. Formalment, aquesta adaptació ja consta com una primera revisió.

Entre maig de 2018 i novembre de 2019 es va dur a terme la segona revisió, que va tenir lloc en el marc d'un canvi en la política de qualitat de la 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 i d'una gestora de qualitat al febrer del 2018. En el marc d'aquesta reforma també es va crear una Comissió de Qualitat. En aquesta ocasió es van revisar en profunditat els 12 processos adaptats al 2015 i es van implementar els dos processos del SGIQ-UAB que encara s'aplicaven de manera subsidiària i no s'havien adaptat a les necessitats i característiques de la Facultat (PE06 i PC09). També es van fer modificacions notables al Manual del SGIQ. A la taula 1 es pot veure la composició del SGIQ al final d'aquesta segona revisió. És aquesta versió la que s'ha actualitzat en aquesta tercera revisió, iniciada al juliol de 2020 i finalitzada al febrer de 2021.

**Taula 1. Relació de processos del SGIQ posterior a la revisió 2018/19**

<b>Processos estratègics (PE)</b>
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 PE6: Acreditació de titulacions de Graus i de Màsters Universitaris
<b>Processos claus (PC)</b>
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 PC9: Gestor Documental
<b>Processos de suport (PS)</b>
PS3: Gestió de recursos materials i serveis PS5: Gestió de les queixes i suggeriments

El procés de revisió s'ha realitzat seguint el previst al procés *PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ*. El desplegament i seguiment del SGIQ\_FCC correspon al coordinador del SGIQ, que coordina el conjunt de processos i als seus propietaris. A la taula 2 es pot consultar el responsable de cada procés i el suport tècnic administratiu que té associat. El mapa de processos (Figura 1) permet veure com els diferents processos s'interrelacionen entre sí.

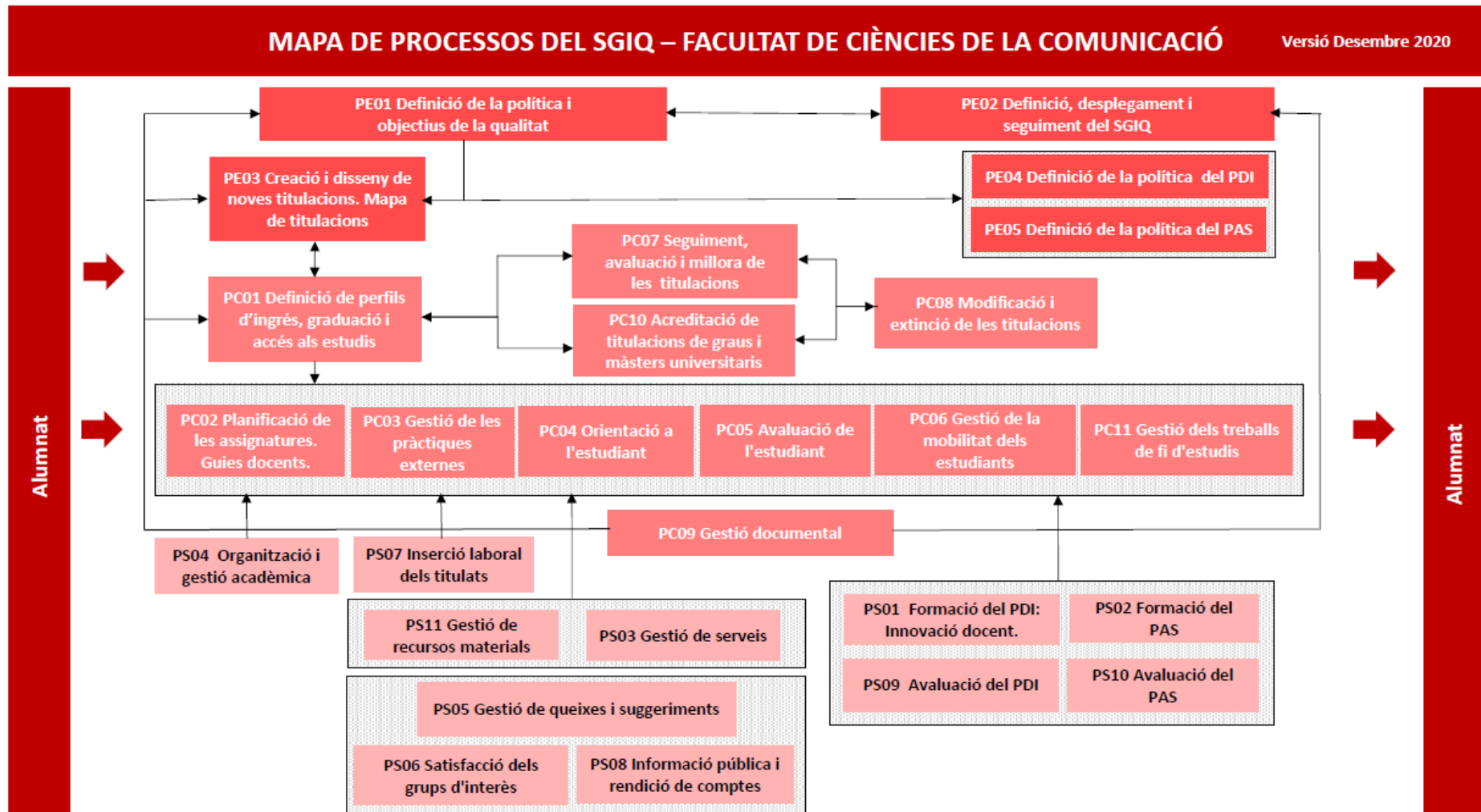
**Taula 2. Relació de responsables de cada procés del SGIQ de la Facultat**

<b>Procés SGIQ</b>	<b>Responsable</b>	<b>Suport tècnic i/o administratiu</b>
Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la UAB	Degana de la Facultat / Coordinador del Sistema de Qualitat del Centre	Gestió de la Qualitat
<b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>		
PE01 Definició de la política i objectius de qualitat	Degana de la Facultat	Secretaria de Deganat
PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	Coordinador del SGIQ	Gestió de la Qualitat
PE03 Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions	Degana de la Facultat / Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gestió de la Qualitat
PE04 Definició de la política del PDI	Degana de la Facultat	Secretaria de Deganat
PE05 Definició de la política del PAS	Administradora de Centre	Secretaria d'Administració de Centre
<b>PROCESSOS CLAU</b>		

PC01 Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gestió Acadèmica
PC02 Programació docent de les assignatures. Guies docents	Vicedegana de Docència, professorat I Alumnat	Gestió Acadèmica
PC03 Gestió de les pràctiques externes	Secretària I Vicedegana d'Intercanvis, Pràctiques I TFE	Gestió Acadèmica
PC04 Orientació a l'estudiant	Vicedegana de Docència, professorat I Alumnat	Gestió de la Qualitat
PC05 Avaluació de l'Estudiant	Degana / Secretària I Vicedegana d'Intercanvis, Pràctiques I TFE	Gestió Acadèmica
PC06 Gestió de la mobilitat	Secretària I Vicedegana d'Intercanvis, Pràctiques I TFE	Gestió Acadèmica
PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Coordinador del Sistema de Qualitat del Centre	Gestió de la Qualitat
PC08 Modificació i extinció de les titulacions	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica / Coordinador del Sistema de Qualitat del Centre	Gestió de la Qualitat
PC09 Gestió documental	Coordinador del Sistema de Qualitat del Centre	Gestió de la Qualitat
PC10 Acreditació de titulacions de graus i màsters universitaris	Coordinador del Sistema de Qualitat del Centre	Gestió de la Qualitat
PC11 Gestió del Treballs de Fi d'Estudis (TFE)	Secretària I Vicedegana d'Intercanvis, Pràctiques I TFE	Gestió Acadèmica
<b>PROCESSOS DE SUPORT</b>		
PS01 Formació i Innovació Docent del PDI	Degana de la Facultat	Secretaria de Deganat
PS02 Formació del PAS	Administradora de Centre	Secretaria d'Administració de Centre
PS03 Gestió dels serveis	Vicedegà d'Economia, Infraestructures I Relacions Institucionals / Administradora de Centre	Secretaria d'Administració de Centre

PS04 Organització acadèmica	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gestió Acadèmica
PS05 Gestió de les queixes i suggeriments	Administradora de Centre	Secretaria d'Administració de Centre
PS06 Satisfacció dels grups d'interès	Vicedegana de Docència, professorat i Alumnat	Gestió de la Qualitat
PS07 Inserció laboral dels titulats	Vicedegà de Comunicació i UAB Campus Mèdia	Secretaria de Deganat
PS08 Informació pública i rendició de comptes	Vicedegà de Comunicació i UAB Campus Mèdia	Secretaria de Deganat
PS09 Avaluació del PDI	Degana de la Facultat	Secretaria de Deganat
PS10 Avaluació del PAS	Administradora de Centre	Secretaria d'Administració de Centre
PS11 Gestió de recursos materials	Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals / Administradora de Centre	Secretaria d'Administració de Centre

Figura 1. Mapa de processos del SGIQ de la Facultat



La revisió actual ha comportat l'actualització dels 14 processos que ja estaven implantats a la Facultat i l'adaptació dels altres 13 en què encara s'aplicava de manera subsidiària el SGIQ\_UAB. En aquesta ocasió, el procés PS03 de l'anterior revisió, s'ha dividit en dos nous processos: *PS11 Gestió de Recursos Materials* i *PS03 Gestió de Serveis*. D'aquesta manera, el SGIQ\_FCC passa a constar de 27 processos (vegeu la Taula 3). L'actualització dels processos ja adaptats ha permès la seva millora, tant en la definició del procés com en la construcció d'indicadors. L'adaptació dels restants ha permès una millora en la gestió del conjunt del SGIQ, ja que ara els 27 processos -molt interrelacionats entre ells- es gestionen també des del centre.

**Taula 1. Relació de processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de la Comunicació**

TIPOLOGIA	PROCÉS
ESTRATÈGIC	PE01 Definició de la política i objectius de qualitat
	PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
	PE03 Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions
	PE04 Definició de la política del PDI
	PE05 Definició de la política del PAS
CLAU	PC01 Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis
	PC02 Programació docent de les assignatures. Guies docents
	PC03 Gestió de les pràctiques externes
	PC04 Orientació a l'estudiant
	PC05 Avaluació de l'Estudiant
	PC06 Gestió de la mobilitat
	PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
	PC08 Modificació i extinció de les titulacions
	PC09 Gestió documental
	PC10 Acreditació de titulacions de graus i màsters universitaris
	PC11 Gestió del Treballs de Fi d'Estudis (TFE)
SUPORT	PS01 Formació i Innovació Docent del PDI
	PS02 Formació del PAS
	PS03 Gestió dels serveis
	PS04 Organització acadèmica
	PS05 Gestió de les queixes i suggeriments
	PS06 Satisfacció dels grups d'interès
	PS07 Inserció laboral dels titulats
	PS08 Informació pública i rendició de comptes
	PS09 Avaluació del PDI

	PS10 Avaluació del PAS
	PS11 Gestió de recursos materials

Processos revisats	Processos adaptats
--------------------	--------------------

El procés de revisió es va iniciar al juliol de 2020. L'equip de qualitat del centre, format pel coordinador del SGIQ i la Gestora de Qualitat, van començar a treballar en l'assignació de processos als diferents membres de l'equip de govern del centre. Al mateix temps, van començar a actualitzar i adaptar els processos dels quals era responsable. L'objectiu era doble. Per una banda, avançar el màxim de feina en els processos propis i alliberar temps a partir de setembre per poder donar el millor suport possible a la resta de responsables de processos. Per una altra, tenir enllestits en primera instància processos estratègics i centrals amb molt de pes dins del sistema.

Al mes de setembre es va constituir un grup de treball per al desplegament de la revisió integrat per l'equip de govern i l'equip de qualitat del centre. A la primera reunió d'aquest grup, el mateix setembre, es va debatre i aprovar la proposta d'assignació de processos. Alguns compten amb dos copropietaris degut a les seves característiques o també a la necessitat de combinar perfils més polítics amb d'altres de més tècnics. En el primer cas tenim els processos *PS03 Gestió dels serveis* i *PS11 Gestió dels recursos materials*, dels qual són corresponsables el Vicedeganat d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals i l'Administració de Centre. En el segon cas incorre el *Manual del SGIQ*, que és responsabilitat de la Degana i del Coordinador del SGIQ. Posteriorment es van fer alguns reajustaments a partir de l'experiència en la revisió.

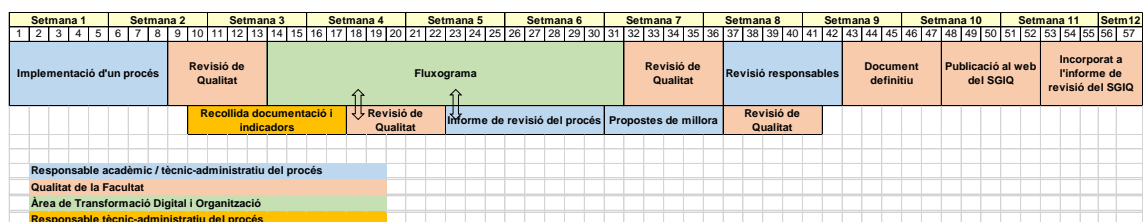
Entre setembre de 2020 i febrer de 2021 es va dur a terme el gruix de la revisió. En primer lloc, es va demanar als propietaris que actualitzessin els processos ja implants. L'objectiu era que aquesta tasca, relativament més senzilla que adaptar un procés fins ara aplicat subsidiàriament, servís per familiaritzar-se amb el procediment i amb les rutines de treball. Un cop completada aquesta fase, es va procedir a l'adaptació dels 13 processos restants.

Per a cada procés, la rutina de revisió ha estat sempre la mateixa. El responsable de procés elabora la primera revisió o la primera versió del manual i el fa arribar a l'equip de qualitat, que el revisa i, eventualment, el retorna amb observacions. Un cop es dona per tancat el Manual, es procedeix a la recollida dels estàndards i a l'elaboració de l'informe de revisió i les propostes de millora. De nou, el responsable el fa arribar a l'equip de qualitat i aquest li retornaran amb observacions si s'escau. En tots aquests passos, les reunions de l'equip de qualitat amb cada responsable i l'intercanvi de correus ha estat molt intens. En paral·lel, el manual del procés s'envia a l'Àrea de Transformació Digital i Organització (ATDiO) per a l'elaboració del fluxograma. En algunes ocasions, la revisió del fluxograma ha permès identificar i resoldre desajustos. Finalment, alguns manuals han estat revisats també per l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) de la UAB per comprovar que s'ajusten als estàndards exigits per la Universitat. Al llarg de tot aquest procés es van produir tres reunions més de l'equip de treball: novembre i desembre de 2020; i gener de 2021.

La complexitat del procés i la quantitat de gent implicada va fer necessària la creació d'eines de gestió tant de tasques com del temps. La Gestora de Qualitat es va encarregar de planificar la revisió a partir d'un diagrama de Gantt per a cada responsable de procés, de manera que estaven clarament definides i delimitades en el temps totes les tasques. Com es pot veure a la Figura 2, aquest diagrama permetia visualitzar

perfectament les diferents fases en què s'havia dividit cada procés, quina era la durada de cadascuna i quan s'havien de fer entregues.

**Figura 2. Cronograma fases revisió procés**



Els criteris que es van seguir per dissenyar aquests diagrames van ser fonamentalment quatre. En primer lloc, alternar processos a revisar i processos a adaptar completament. En segon lloc, distribuir al llarg del temps els processos d'aquells responsables que en tenien més d'un assignat. En tercer lloc, distribuir en el temps les entregues dels responsables a l'equip de qualitat per evitar crear colls d'ampolla. Finalment, i no per això menys important, distribuir les tasques de manera que fossin compatibles amb les altres tasques de gestió, de recerca i docents dels responsables de procés. Especialment en un context tant exigent, sobretot per a la docència, com ha estat la pandèmia de Covid. Els diagrames es van debatre i aprovar a la reunió de setembre de 2020 de l'equip de treball. Tot i que és cert que no sempre es va complir, va ser una eina molt eficaç per identificar l'estat de cada procés i detectar colls d'ampolla (un dels més importants va ser l'elaboració dels indicadors necessaris per fer l'informe de revisió).

Un cop donats per bons tots els documents, el manual i els processos del SGIQ revisats es presentaran per a la seva aprovació (si s'escau) de la Junta de Facultat del 15 de febrer de 2021. Un cop aprovats, el Manual, els processos i l'informe de revisió del SGIQ es publicaran a l'espai web de Qualitat de la FCC. Els informes de revisió de cada procés es recullen a l'Espai *Nebula* propi del Deganat i és accessible a tots els membres de l'equip.

Finalment, partint dels objectius descrits al Pla Estratègic de la Facultat, i analitzant la seva evolució a partir dels indicadors recollits al Quadre General d'Indicadors del SGIQ\_FCC, s'han seleccionat els objectius més rellevants i prioritaris en relació a la política de qualitat del centre. Aquest objectius són els que defineixen el Quadre d'indicadors estratègics del centre i el seu seguiment està assegurat en base als indicadors i valors de referència que en ell apareixen.

Tal i com es presenta al Quadre d'indicadors estratègics del centre els objectius seleccionats s'han estructurat en nou línies estratègiques:

- Línia estratègica 1: Qualitat
- Línia estratègica 2: Afers acadèmics relatius als estudis de grau
- Línia estratègica 3: Afers acadèmics relatius als estudis de postgrau
- Línia estratègica 4: Infraestructures
- Línia estratègica 5: COMTEC
- Línia estratègica 6: Economia
- Línia estratègica 7: Relacions institucionals
- Línia estratègica 8: Internacionalització
- Línia estratègica 9: Ocupabilitat i Pràctiques Externes



Aquests eixos estan basats en els àmbits de millora de la qualitat de les titulacions, però també en la pròpia organització del centre, i són els que han guiat l'elaboració del nou Pla d'Objectius 2019-2020 i 2020-2021 de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

El SGIQ\_FCC ha estat ben valorat en tots els processos d'acreditació de títols que han tingut lloc des de 2015. En tots els casos l'Estàndard 3 *Eficàcia del sistema de Garantia Interna de Qualitat* ha obtingut la valoració de "s'assoleix", tret de la darrera acreditació on va obtenir la valoració de "s'assoleix en progrés vers l'excel·lència".

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

El centre valora positivament el funcionament del SGIQ tant del darrer curs com des de la seva implantació l'any 2015. La revisió feta entre 2018 i 2019 va actualitzar el SGIQ i el va millorar com a eina de gestió de la qualitat. La vigent revisió, que és la tercera, s'ha pogut desenvolupar sense grans inconvenients en bona mesura per l'actualització anterior i per la claredat dels processos adaptats. El correcte funcionament des de la seva implantació evidencia la seva robustesa.

La incorporació dels 13 processos restants converteix el SGIQ en una eina encara més útil i eficient per a la gestió de la Qualitat. La seva plena implantació també assegura un millor definició de la política de qualitat i els seus objectius els propers anys. Al seu torn, això es traduirà en una millor definició, desplegament i seguiment del SGIQ.

La valoració del desenvolupament del SGIQ es duu a terme a partir de dos tipus de consideracions diferents. En primera instància, s'inclou l'estàndard 3 –Eficàcia del sistema de garantia interna de qualitat de l'informe de seguiment del centre del curs 2019/2020. En segona instància, es prenen en consideració les sis dimensions establertes a la *Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat SGIQ* d'AQU Catalunya.

### **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.*

Durant el procés d'acreditació aquest estàndard va obtenir la valoració: "s'assoleix en progrés vers l'excel·lència".

#### **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 2019-2020, la Facultat va començar a treballar en la certificació del SGIQ. Està previst que el procés culmini el curs 2020-2021. En conseqüència, s'estan revisant tots els processos del SGIQ de la Facultat i s'estan adaptant aquells processos del SGIQ marc de la UAB que el centre estava aplicant subsidiàriament. Es preveu que la Junta aprovi el nou SGIQ renovat al febrer de 2021.

#### **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, (*PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions; PS06 Satisfacció dels grups d'interès;*

*PS07 Inserció laboral dels titulats; PS05 Gestió de queixes i suggeriments i PS08 Informació pública i rendició de comptes*). Diferents processos, propis del centre i recollits al SGIQ, asseguren la gestió eficient i permeten la recollida d'informació rellevant.

De tota manera, durant el curs 2019/2020 la Facultat ha seguit treballant de manera directa un problema estructural de totes les enquestes que es fan als alumnes: la de la mida de la mostra, que molt sovint és massa petita per a ser representativa. S'han introduït millores en la comunicació de les enquestes i també en el moment de dur-les a terme (a l'hora de classe) que han permès augmentar la participació. També es té previst la comunicació a través de missatges al mòbil. Aquesta línia de treball serà una constant els propers cursos, ja que cal assegurar una participació mínima que doni validesa científica als resultats i permeti disposar de dades fiables que informin les línies d'actuació del centre.

Per a la gestió de les queixes/suggeriments, la Facultat utilitza el procés de suport *PS05 Gestió de les queixes/suggeriments del SGIQ*, que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats. Des del curs 2017-2018, la Universitat també disposa d'un nou aplicatiu de recollida de valoracions, anomenat "Opina". Durant el curs 2019/2020 han arribat les següents queixes i suggeriments: 110 inputs, dels quals 86 van ser queixes, 14 felicitacions i 10 suggeriments.

De les 86 queixes que van arribar, 62 eren relacionades amb la docència durant el confinament o en la docència en temps de COVID. D'aquestes, 19 es referien al sistema d'avaluació. Les altres 24 estan relacionades en aspectes com demandes per a què es retornés l'import de la matrícula sencera o en part (8), la gestió o incertesa per les pràctiques externes (6), gestions i tràmits realitzats a Gestió Acadèmica (4), queixes sobre la manca de respostes a queixes prèvies (2), sobre software ADOBE (2) i sobre la gestió del títol de grau (2), interposades per la mateixa persona.

Sobre les felicitacions, en vam rebre 10 sobre la organització de la Facultat en la pandèmia, o per felicitar a diferents assignatures / professors per la seva tasca durant aquest període. Dues felicitacions, abans de la Covid, van ser a per a dos professors per les seves classes motivadores. Finalment, una felicitació va ser per la gestió de la informació sobre les pràctiques externes i una altra va ser per la cafeteria.

Els suggeriments van ser molt variats i proposaven des d'un doble grau en Publicitat i Comunicació Audiovisual (1), millores dels graus existents (2), per millorar la docència durant el confinament (2), canviar tot el software de la Facultat a opcions lliures (2) o com millorar la gestió de les pràctiques externes.

### **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 curs 2019-2020 es va posar en marxa la segona revisió del SGIQ emmarcada en el procés de certificació del centre. S'han revisat els 14 processos ja adaptats al centre, s'han adaptat els 13 restants i s'ha revisat a fons el Manual del SGIQ. També d'acord amb els criteris de qualitat que es requereix a nivell del sistema universitari, el gener de 2020 es va constituir al Comissió de Qualitat del centre.

Pel que fa a la recollida del grau de satisfacció dels estudiants, la Facultat ja va posar en marxa al curs 2018-2019 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 creades per a tota la UAB sigui superior. Durant el curs 2018/2019 s'han estat analitzant les dades i valorant la pertinència de l'enquesta, sobretot el tipus de pregunta per que no es solapin amb les enquestes institucionals. Durant el curs 2019/2020, l'impacte de la Covid va impedir seguir el desenvolupament d'aquest projecte, ja que la docència de màster es concentra a la primera meitat de l'any natural.

Finalment, a l'informe de seguiment del curs 2017/2018 es va proposar com a proposta de millora dissenyar un mecanisme de recollida d'informació i avaluació de la satisfacció del professorat. Actualment aquesta proposta es troba aturada perquè la Universitat està dissenyant una enquestes al professorat en aquesta línia. La Facultat ha decidit esperar a la posada en marxa d'aquest mecanisme per si és suficient o, si cal, tirar endavant l'eina pròpia apuntada en l'informe de seguiment anterior.

Durant el procés de revisió del SGIQ dut a terme durant el curs 2019-2020, s'ha detectat una insatisfacció per part del centre dels mecanismes de recollida d'informació qualitativa sobre la percepció dels estudis per part de l'alumnat. S'ha proposat, en el marc del procés PC07, estudiar la posada en marxa d'un nou mecanisme de recollida d'informació sobre la qualitat dels programes formatius.

Les sis dimensions establertes per l'AQU permeten avaluar de forma transversal el funcionament del SGIQ en tots els seus aspectes. La Taula 4 recull la correspondència entre les dimensions de certificació del SGIQ (AQU) i els estàndards i directrius (ESG) per a l'assegurament de la qualitat en l'EEES-2015 (ENQA). A la Taula 5 s'exposa la correspondència entre els processos del SGIQ\_FCC i les dimensions de certificació del SGIQ (AQU Catalunya).

**Taula 4 Correspondència entre les dimensions de certificació del SGIQ (AQU) i els Estàndards i Directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'EEES-2015 (ESG) (ENQA)**

ESG 2015 (ENQUA)	DIMENSÍO CERTIFICACIÓ SGIQ (AQU)					
	1 Revisió i millora del SGIQ	2 Disseny, revisió i millora dels programes formatius	3 Ensenyament-aprenentatge i suport als estudiants	4 Personal acadèmic	5 Recursos materials i serveis	6 Informació pública i rendiment de comptes
1.1. Política d'assegurament de la qualitat	PE01 PE02					PE01 PE02
1.2. Disseny i aprovació dels programes		PE03 PC01 PS06				
1.3. Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrals de l'alumnat		PC02	PC01 PC02 PC03 PC04 PC05 PC06 PC11			
1.4. Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'alumnat			PS04			
1.5. Professorat				PE04 PS01 PS09		
1.6. Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat			PS05		PS05 PS02 PS03 PS10 PS11	
1.7. Gestió de la informació	PC09					PC09
1.8. Informació pública						PS08
1.9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes	PC07 PC10	PC07 PC08 PC10 PS07	PC07 PC10 PS07			
1.10. Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica						

**Taula 5 Correspondència entre els processos del SGIQ\_FCC 2021 i les dimensions de certificació del SGIQ (AQU)**

PROCESSOS SGIQ-FCC 2021		DIMENSÍO CERTIFICACIÓ SGIQ (AQU)					
Tipologia	Procés	1 Revisió i millora del SGIQ	2 Disseny, revisió i millora dels programes formatius	3 Ensenyament-aprenentatge i suport als estudiants	4 Personal acadèmic	5 Recursos materials i serveis	6 Informació pública i rendiment de comptes
Estratègic	PE01	Definició del la política i objectius de qualitat	ESG 1.1				ESG 1.1
	PE02	Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	ESG 1.1				ESG 1.1
	PE03	Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions		ESG 1.2			
	PE04	Definició de la política del PDI				ESG 1.5	
	PE05	Definició de la política del PAS			ESG 1.6		ESG 1.6
Clau	PC01	Definició dels perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis		ESG 1.2			
	PC02	Programació docent de les assignatures. Guies docents		ESG 1.3	ESG 1.3		
	PC03	Gestió de les pràctiques externes			ESG 1.3		
	PC04	Orientació a l'estudiant			ESG 1.3		
	PC05	Avaluació de l'estudiant			ESG 1.3		
	PC06	Gestió de la mobilitat dels estudiants			ESG 1.3		
	PC07	Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	ESG 1.9	ESG 1.9	ESG 1.9		
	PC08	Modificació i extinció de titulacions		ESG 1.9			
	PC09	Gestió documental	ESG 1.7				ESG 1.7
	PC10	Acreditació de titulacions oficials	ESG 1.9	ESG 1.9	ESG 1.9		
	PC11	Gestió dels treballs final d'estudis (TFE)			ESG 1.3		
Suport	PS01	Formació del PDI				ESG 1.5	
	PS02	Formació del PAS			ESG 1.6		ESG 1.6
	PS03	Gestió dels serveis					ESG 1.6
	PS04	Organització acadèmica			ESG 1.4		
	PS05	Gestió de queixes i suggeriments			ESG 1.6		
	PS06	Satisfacció dels col·lectius		ESG 1.2			
	PS07	Inserció laboral dels titulats		ESG 1.9	ESG 1.9		
	PS08	Informació pública i rendició de comptes					ESG 1.8
	PS09	Avaluació del PDI				ESG 1.5	
	PS10	Avaluació del PAS			ESG 1.6		ESG 1.6
	PS11	Gestió de recursos materials					ESG 1.6

## **Dimensió 1. Revisió i millora del SGIQ**

Tal i com s'ha apuntat en els paràgrafs anteriors, el centre valora molt positivament l'evolució d'aquesta dimensió, que a més ha estat molt ben valorada en processos d'acreditació de titulacions.

El processos *PE01 Definició de la política i objectius de qualitat* i *PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ* han estat revisats tres cops i han demostrat la seva capacitat per definir la política de qualitat i també per fer el desplegament, seguiment i millora del SGIQ. Aquesta tercera revisió ho confirma, ja que el procés s'ha pogut dur a terme sense incidències destacables. El mateix es pot afirmar del procés PC07, que ha permès fer el seguiment (i generar un gran nombre de propostes de millora de les titulacions). A més, ha permès detectar mancances en la recollida d'informació d'interès per treballar sobre alguns problemes de coordinació docents detectats. El procés PC09 tampoc mostra problemes remarcables: la gestió de la documentació ha funcionat perfectament durant l'actual procés de revisió del procés i va resultar satisfactori en la darrera acreditació de títols. Amb l'adaptació del PC10 (llavors anomenat PE06) a la revisió anterior, la Facultat va crear el seu propi circuit per gestionar les acreditacions quan s'ha escaigut.

La propera renovació del deganat al desembre de 2021 serà una bona oportunitat per tornar a testejar la capacitat dels processos PE01 i PE02 a l'hora de definir una política de qualitat coordinada i alineada amb el pla estratègic de la Facultat i de la Universitat. En aquest sentit, es podrà emprar l'experiència adquirida en aquesta revisió per treballar per resoldre algunes mancances amb els indicadors, que no sempre són els millors per fer seguiment dels processos i elaborar propostes de millora millor orientades.

També s'ha de treballar en aconseguir més recursos humans per pensar i dur a terme la política de qualitat designada. Aquí es fan propostes en dues direccions diferents. Per una banda, el volum de feina que comporta la gestió quotidiana del SGIQ necessitaria de més recursos humans tècnics a temps complet per poder fer un salt endavant pel que fa a millores del seguiment i millorament del sistema. Per una altra banda, es vol implicar la Comissió de Qualitat i els seus membres en tasques més propositives i de treball per millorar el SGIQ i estendre la cultura de qualitat al centre. Lamentablement, la Comissió, constituïda al gener de 2020, no ha pogut tenir tot el protagonisme que, des de l'equip de qualitat, es voldria. En bona mesura això s'ha degut a la pandèmia de la Covid, que ha consumit molts esforços a la Facultat i ha complicat reunions i el treball amb grups amplis. S'espera revertir aquesta situació a partir de 2021.

## **Dimensió 2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius**

Els darrers anys, el SGIQ de la Facultat ha demostrat una notable capacitat per gestionar cinc processos amb un paper central en el disseny, la revisió i la millora dels programes formatius: *PE03 Creació i disseny de noves titulacions* ; *PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions*, *PC08 Modificació i extinció de titulacions*, *PC 10 Acreditació de titulacions de graus i màsters universitaris* (en la versió anterior del SGIC identificat com a PE06) i *PC02 Planificació de les Assignatures – Guies Docents*.

De fet, durant el curs 2019/20 es van posar en marxa els dos nous graus de la Facultat (Comunicació Interactiva i Comunicació de les Organitzacions) i es van començar a aplicar les modificacions significatives dels tres graus històrics (Periodisme, Comunicació Audiovisual i Publicitat i Relacions Públiques). Tot plegat amb el vistiplau d'AQU Catalunya. Tot i aquestes modificacions, persisteixen alguns problemes aparentment menors de coordinació entre alguns professors, fet que es vol abordar creant un mecanisme de recollida d'informació que ajudi a millorar la coordinació docent.

En canvi, el *PS06 Satisfacció dels grups d'interès* mostra limitacions, sobretot en la participació dels alumnes en les enquestes. Com ja s'ha indicat més amunt, tot i les millores dels darrers cursos, caldrà dedicar-hi més esforços els anys a venir. D'altra banda, la Facultat va proposar a la segona revisió del SGIQ la posada en marxa d'una d'enquesta de satisfacció del professorat, dins d'un pla que inclouria més endavant una enquesta també al PAS. Actualment aquest pla està aturat perquè la Universitat està desenvolupant un projecte anàleg a nivell de Campus.

Amb l'actual revisió del SGIQ, la Facultat assumeix plenament la resta de processos implicats en aquesta dimensió, que fins ara aplicava subsidiàriament: *PC01 Definició del perfil d'ingrés, graduació i accés als estudis* i *PS07 Inserció laboral dels titulats*.

### **Dimensió 3. Ensenyament-aprenentatge i suport a l'alumnat**

Els processos que recullen els aspectes relacionats amb l'aprenentatge, suport i avaluació de l'alumnat ha passat per tres revisions, estan correctament implantats i han demostrat ser una eina eficient. En general es valora la seva aplicació com satisfactòria.

El procés *PC 02 Planificació de les assignatures – Guies Docents* ha estat molt eficaç a l'hora de modificar-les i també de detectar petites incidències a corregir. L'antic PC03 s'ha dividit en dos protocols, en la nova revisió; un dedicat a pràctiques i l'altre als TFE. EL *PC03 Gestió de les pràctiques externes* fixa amb precisió la normativa i el procediment d'aquesta activitat central a la Facultat, ja que dos dels tres graus completament implantats tenen practiques obligatòries. El mateix es pot dir del *PC11 Gestió dels Treballs de Fi d'Estudis*. En tots dos casos, la revisió ha permès proposar accions per millorar dos processos que funcionen satisfactòriament.

El *PC04 Orientació de l'Alumnat* ha donat lloc a un Pla d'Acció Tutorial que es revisa anualment i que inclou accions d'orientació que van des que els alumnes encara són a Batxillerat fins que són a punt de sortir al mercat laboral. En aquest any s'ha posat molt interès en millorar l'oferta de formació orientació professional, que ha passat a ser un cicle de talent digital pensat per ajudar-los a inserir-se en un mercat laboral molt digitalitzat. Es vol augmentar la participació dels alumnes, que es considera insuficient.

El procés *PC05 Avaluació de l'estudiant* ha estat revisat en profunditat i s'han fet una sèrie de propostes de millora destinades a institucionalitzar alguns procediments que fins ara no estaven formalitzats documentalment però s'aplicaven amb precisió i homogeniament. El PC06 Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PAS i PDI duu molts anys de rodatge i té fixat els itineraris que ha de seguir cada col·lectiu per accedir a l'oferta

de la Facultat. També per als *incoming*, col·lectiu per al qual es vol treballar en un sistema d'acollida que els orienti millor dins del centre i del país

La posada en marxa de l'aplicació OPINA ha estat clau per millorar el desenvolupament del procés *PS05 Gestió de queixes i suggeriments*. Al darrer curs ha augmentat l'ús d'aquesta eina, clarament impulsat pels trastorns provocats per la Covid. Tot i això, caldrà ampliar el seu coneixement entre tota la comunitat universitària, especialment l'alumnat.

#### **Dimensió 4. Personal Acadèmic**

En la revisió actual, la Facultat de Ciències de la Comunicació ha implementat completament els tres processos implicats en aquesta dimensió. Es tracta de *PE04 Definició de la política de PDI*, *PS01 Formació del PDI – Innovació docent* i *PS09 Avaluació del PDI*.

Tot i que el marge de decisió del centre en tots tres àmbits és limitats, els processos intenten incidir en millorar els recursos humans en aquest àmbit.

Així, s'ha presentat un seguit de propostes de millora que intenta captar el màxim de recursos possibles per la contractació de professorat. S'insisteix al PDI en la necessitat de participar en cursos de formació i innovació docent (una taxa en la que caldria millorar) i també en la necessitat de demanar l'avaluació de l'activitat docent (punt on també hi ha marge per créixer). Aquí cal tenir present, però, que es va detectar en cursos passats el cas d'alguns professors que ja havien fet tots els cursos i no hi havia hagut renovació. També es vol fer créixer el nombre de projectes d'innovació docents liderats per professorat de la FCC. En molts casos, aquestes accions només es poden limitar a fer arribar la informació i fer pedagogia sobre la necessitat de formació i de ser avaluats.

En tot plegat, la Facultat també vol promoure una major coordinació amb els Departaments amb docència majoritària al centre, ja que són actors amb un pes més gran en aquesta dimensió, sobretot pel que fa a la política de professorat.

#### **Dimensió 5. Recursos materials i serveis**

Com en el cas de professorat, la Facultat ha adaptat plenament els processos que afecten a la política de PAS en la revisió actual. Com també s'ha apuntat en el cas del professorat, el centre té una capacitat d'incidència força reduïda, ja que la política de PAS forma part de la política general de la universitat i per tant, estan marcats per les prioritats i objectius estratègics de la UAB establerts des del Rectorat.

Ara bé, els processos *PE05 Definició de política de PAS*, *PS02 Formació del PAS* i *PS10 Avaluació del PAS* habiliten la Facultat per incidir en alguns dels aspectes, com també ha passat amb professorat: estimular la formació del PAS, identificar necessitats de recursos humans o possibles promocions. Les propostes de millora insisteixen en la formació del PAS i en la seva avaluació.

Pel que fa la gestió de recursos materials i serveis, l'anterior *PS03 Gestió de recursos materials i serveis* s'ha dividit en dos de diferents: *PS03 Gestió de Serveis* i *PS11 Gestió de recursos materials*. En el cas de la FCC no es tracta de processos menors, tot i ser una Facultat de l'àrea de Ciències Socials: es disposa d'uns serveis i infraestructures que inclouen des d'una biblioteca especialitzada fins a estudis de radio, platós de televisió i una redacció integrada. Les propostes de millora al voltant de l'actualització dels equipaments són constants.



A més, dins del Pla Estratègic vigent hi té una importància central el projecte COMTEC, una estratègia que vol apropar el món de la comunicació al de la tecnologia i convertir la FCC en un referent en aquest punt a partir d'iniciatives transversals que afecten docència i recerca. El COMTEC també té una dimensió física, ja que disposa d'espais propis que han suposat una inversió significativa i haurien d'esdevenir punts de referència de la Facultat i més enllà. Dues propostes de millora van en la línia d'equipar espais per poder desenvolupar-lo plenament.

### **Dimensió 6. Informació pública i rendició de comptes**

La Facultat fa pública la informació sobre el centre, la seva gestió i els seus títols; i té establerts un conjunt de mecanismes de rendició de comptes específics per a cada procés del SGIQ. Tot plegat està recollit al *PS08 Informació pública i rendició de comptes*.

A la pàgina web de la Facultat es publica informació sobre totes les titulacions oficials (fitxes web) i dades i indicadors de cada titulació (la titulació en xifres). La política de qualitat disposa d'una pàgina pròpia, on es publica el SGIQ (amb els manuals de processos, el Manual del SGIQ i l'informe de revisió) i la composició i funcions de la comissió de qualitat i l'informe de seguiment de centre. A més, part d'aquesta informació també es difon a través de les pantalles instal·lades a la Facultat, les xarxes socials i el correu electrònic.

Amb la intenció de millorar el coneixement del SGIQ i contribuir a estendre la cultura de qualitat entre tota la comunitat, s'incrementarà la documentació que es fa arribar per correu electrònic als diferents estaments. Així mateix, s'hi han afegit el Pla Estratègic i els Plans Anuals d'Objectius a la pàgina de qualitat

Pel que fa al rendició de comptes, la Junta de Facultat té un paper central. Ara bé, la Comissió de Qualitat també és un espai amb molta importància, ja que s'hi presenten i debaten molts dels processos del SGIQ. A més a més, la Comissió de Màster i la Comissió d'Afers Acadèmics també són espais de rendició de comptes de determinats processos. En tots aquests espais hi ha representació dels tres estaments de la Facultat, de manera que hi poden defensar els seus interessos i necessitats de manera activa.

Per acabar la valoració del desplegament del SGIQ, és rellevant assenyalar que l'actual procés de revisió ha estat molt important per estendre la cultura de qualitat al centre. També ha donat lloc a un gir en la concepció de la qualitat per part de molts membres de la comunitat de la Facultat. Cada cop més persones estan deixant d'entendre el SGIQ (i qualitat en general) com un procés burocràtic. I al mateix temps es comença a percebre cada cop més com un mecanisme realment útil i eficaç per millorar el centre i els títols que ofereix. Des de l'equip de qualitat confiem que els propers anys aquesta tendència segueixi i que algunes de les propostes de millora formulades hi ajudin.

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

La tercera revisió del SGIQ ha donat lloc a 65 propostes de millora que afecten als 27 processos del sistema. Només cinc processos tenen una proposta de millora i la resta en tenen dos o més. La major quantitat de propostes es concentren en els 11 processos de suport, que n'acumulen 31. Després venen els 11 processos clau amb 22 i finalment els cinc estratègics amb 22.

Els aspectes que es volen millorar són molt variats i no és fàcil fer-ne una caracterització global. Ara bé, si s'analitzen els processos amb més propostes d, es pot observar quins són els punts que reben més atenció per part del centre. Per una banda, el *PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions* té cinc propostes de millora. Per una altra banda, també es volen fer cinc millores el *PS09 Avaluació del professorat*.

Si se s'observa el contingut d'aquetes propostes, el gruix giren al voltant de la necessitat de disposar de més informació i de més qualitat per poder prendre decisions més informades i al voltant de la coordinació docent i el contingut de les assignatures. Totes dues dimensions, de fet, apareixen entreligades en algunes propostes.

A continuació es detallen les propostes de millora originades de la revisió de cada procés.

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

<b>PROCÉS PE01. Definició de la política i objectius de qualitat</b>								
<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>Programa Electoral 2018 i Pla Estratègic FCC</b>	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	Setembre 2020	Juliol 2021	Certificació del SGIQ
<b>1 -3</b>	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
<b>3</b>	Necessitat de reforçar las Gestió de Qualitat	Gestió de Qualitat amb dedicació exclusiva a un centre i/o reforç de qualitat per la tècnica mentre no	Petició al Vicerectorat d'Afers Acadèmics i al gerent d'un suport a temps complert i/o d'un administratiu de suport per la tècnica de qualitat	Alta	Degana i administradora de centre	Octubre 2020	2021	Resposta Vicerectorat I Gerència

		tinguem una gestora de qualitat en exclusiva a FCC						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

**PROCÉS PE02. 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
<b>3</b>	Necessitat d'actualitzar els indicadors dels processos	Augmentar el nombre d'indicadors de cada procés  Millorar el seguiment de l'evolució dels processos	Identificar i establir valors límits i objectius per a cadascun dels indicadors del processos del SGIQ.	Alta	Propietaris dels processos del SGIQ	20/21	22/23	Nombre d'indicadors associats a cada procés
<b>3</b>	Necessitat que la Comissió de Qualitat de la Facultat participi més de les propostes i decisions del centre	Donar més protagonisme a la Comissió de Qualitat en tasques de treball per millorar el SGIQ	Implicar la Comissió de Qualitat i els seus membres en tasques més propositives per estendre la cultura de qualitat al centre.	Alta	Equip de Qualitat del centre	20/21	22/23	Accions de millora proposades per la Comissió de Qualitat

\*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

**PROCÉS PE03. Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Escassa coordinació entre Deganat i Direccions de Departaments en la gestió dels màsters oficials	Millorar la coordinació entre facultat i departaments	Establir la homogeneïtzació d'alguns procediments d'informació i matrícula dels màsters	Alta	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gener 2021	Desembre 2021	Nombre de processos homogeneïtzats
(3)	Escassa coordinació entre Deganat i Direccions de Departament en la proposta de nous màsters	Proposar un màster universitari on participin tots els departaments de la FCC	Reunions entre deganat i direccions de departament per trobar un tema de MU apropiat pels estudiants de Comunicació Interactiva quan acabin el grau	Alta	Degana	Gener 2021	Octubre 2021	Presentació fitxa Pimpeu de MU a Junta Facultat i Consell de Govern

\*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.

**PROCÉS PE04. Definició de la Política del PDI**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
<b>3</b>	Envelliment del professorat permanent de la FCC. Falta de categories laborals com catedràtics	Increment del nombre de comissions per a concursos de places de professorat permanent de la FCC i millora de la ràtio de PDI doctor	Elaboració, amb la col·laboració dels departaments, d'un document sobre les necessitats docents de la FCC per als propers 5-10 anys per negociar al rectorat la millora de les places oferides a la facultat, que tingui en compte la progressiva jubilació del professorat fix i la convocatòria de places.	Alta	Degana	Setembre 2020	Desembre 2022	<p>Nombre de places de Catedràtic, Titular, Agregat i lector convocades per any a la FCC desglossades per departaments.</p> <p>Nombre de doctors incorporats cada any a la FCC desglossats per departaments</p>
<b>3</b>	Hi haurà un canvi de l'estructura del PDI de la facultat davant les jubilacions produïdes als darrers 10 anys i les que es produiran a la propera dècada.	Preparar-se per la incorporació de nous perfils docents des de qualsevol part de l'EEES, organitzant el camí de la carrera acadèmica de joves valors i potenciar la incorporació de dones al claustre docent	Elevar al rectorat una proposta de canvi en els criteris que regeixen la distribució de places, amb la finalitat que la taxa de reposició de les jubilacions es quedi al propi centre per garantir la supervivència de les titulacions amb els millors estàndards de qualitat docent possibles.	Alta	Degana	Setembre 2020	Desembre 2021	<p>Elaborar un pla de professorat per la facultat pels propers 5 -10 anys comptant amb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Professorat permanent que es jubila per categories, anys i departaments.</li> <li>-Professorat associat que es jubila per anys, departaments i especialitat</li> <li>-Taxa de reposició del personal que es jubila</li> <li>-Implantació plans d'estudis CI i CO</li> <li>-Incorporació professorat estable des del 2016 comptant departament, categoria i gènere.</li> </ul>

3	Implantació de nous graus pels quals no hi ha tots els perfils docents necessaris amb el PDI actual a la FCC	Assegurar nous perfils docents adequats amb les temàtiques dels dos nous graus a la FCC	Definir nous perfils docents de professorat, tant en les noves places de personal permanent, com de professorat associat per als graus de Comunicació Interactiva i de Comunicació de les Organitzacions	Alta	Degana	Juliol 2020	Desembre 2024	Definir nous perfils docents de professorat, tant en les noves places de personal permanent, com de professorat associat per assegurar la qualitat docent en els nous graus de CI i CO
3	Garantir la qualitat docent	Assegurar la obtenció de trams docents autonòmics per part del PDI	Establir accions sobre el professorat amb mèrits per demanar els trams docents autonòmics i no ho fa	Alta	Degana i direccions Departaments	Inici del procés. Sobre març de cada any	Es manté en el temps	-Llistat de PDI candidat al tram docent autonòmic. -Enviar mails i fer trucades personalitzades al PDI per a que ompli la documentació si es considera que té mèrits suficients per obtenir-lo. -Fer pressió juntament amb les direccions dels departaments als quals pertanyin.

\*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



**PROCÉS PE05. Definició de la Política de PAS**

<b>Origen *</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>(3)</b>	Necessitat de definir indicadors concrets de cada element que formen part de la política del PAS.	Avaluar i fer el seguiment de l'evolució dels indicadors i observar com afecten a les estructures dels àmbits relacionats amb la Facultat	Definició d'indicadors en relació amb la selecció de personal, desenvolupament professional del PAS, conciliació de la vida laboral i personal/familiar,.	Normal	Administració de Centre	Gener 2021	Curs 2021/22	Recollida de dades corresponents a: -Nombre de persones del centre promocionades -Nombre d'accions concedides per a facilitar la conciliació laboral. -nombre de jornades laborals.
<b>(3)</b>	Necessitat de incrementar el % d'execució de les mesures correctores	Assolir un bon nivell de resposta en la prevenció de riscos laborals .	Elaborar una estadística de les mesures correctores i l'estat d'execució, per tal de fer un seguiment més exhaustiu i elevar el % d'execució.	Normal	Administració de Centre	Gener 2021	Curs 2021/22	Recollida de dades corresponents a : -àmbit d'actuació -responsable execució -espai -import econòmic

\*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.

PROCÉS PC01. Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	En algunes titulacions el percentatge de dones és molt superior al de homes	Reflexió fonamentada sobre el possible impacte de gènere lligat als actuals perfils d'ingrés	Proposar a la Comissió d'Igualtat de la FCC un estudi de les causes i el possible impacte de gènere lligat als actuals perfils d'ingrés a les titulacions	Mitjana	Vicedeganat d'Ordenació Acadèmica	Gener 2021	Maig 2022	Anàlisi de gènere en els perfils d'ingrés

\*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

PROCÉS PC02: Programació docent de ñes assignatures. Guies docents.								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Solapament d'alguns continguts en les guies docents	Modificar els solapaments de continguts entre assignatures	Verificar quins solapaments de continguts apareixen en les guies docents i procedir a fer una revisió de les guies que en contenen i la seva consegüent adequació	Alta	Coordinador de titulació	Febrer 2021	Juliol 2021	Formulari que es realitzarà per la verificació
3	Petits desajustos entre les guies programades i publicades	Aconseguir el 100 per cent de la publicació de les guies de les assignatures programades	Verificar que totes les assignatures programades tenen publicada la seva guia docent	Alta	Gestió acadèmica	Juny 2021	Setembre 2021	Arxiu de gestió acadèmica
3	No estem verificant la inclusió de la perspectiva de gènere a les guies docents	Incorporar un indicador PC02-Ind04	Crear un indicador que reculli el percentatge de guies docents amb menció de la perspectiva de gènere, desglossades per titulacions.	Alta	Coordinador de titulació	Juny 2021	Setembre 2021	Formulari que es realitzarà per la verificació

\*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

PROCÉS PC03: GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Cal col·laborar a què es busquin les estades de pràctica metre durin els efectes Covid	Vetllar per la flexibilitat però sense menystenir la qualitat de les places	Continuar amb l'estudi cas per cas i l'agilitació dels convenis de pràctica	Alta	Vicedeganat de Mobilitat, Pràctiques Externes i TFE	2019/20	--	Més convenis de pràctiques
(3)	Implementar el pla per augmentar la qualitat de les places que es busquen els estudiants	Que les places que l'alumnat proposa s'adeqüin millor a l'exigència de la Facultat per un bon aprenentatge d'empresa	Un cop l'efecte de la Covid ho permeti (vacunació, previsió inici curs 2021-22), aplicar el pla de millor filtratge de les propostes	Alta	Vicedeganat de Mobilitat, Pràctiques Externes i TFE	2020/21	--	Convenis amb empreses sòlides i del sector comunicatiu

\*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

**PROCÉS PC04. ORIENTACIÓ A L'ALUMNAT**

<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>3</b>	Poca participació de l'alumnat en les activitats d'orientació professional	Participació obligatòria de l'alumnat en les sessions d'orientació professional	<i>Creació del cicle de talent digital (5 hores de formació obligatòria)</i>	Alta	Vicedeganat de docència, professorat i alumnat	Setembre 2021	Juliol 2022	Programació de les sessions i relació d'assistents

\*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

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

<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>3</b>	No es compta amb dades d'abandonament actualitzades al sistema DATA ni amb altres indicadors com ara reunions amb agents externs o acompliment d'avaluació per competències	Actualització del sistema data i implicació dels coordinadors de grau en la consecució d'altres indicadors	Comunicació amb els propietaris del sistema DATA  Reunió i treball amb els coordinadors de grau	alta	Degana / Vicedegà/ana de Docència, Professorat i Estudiants	2021	2023	Dades de 2017 en endavant d'alguns indicadors que manquen
<b>3</b>	Alta taxa d'abandonament de CI al curs 2019-20	Que no es reproduïxin les taxes altes d'abandonament	Treball amb els graus amb taxes altes d'abandonament, reforç de les explicacions en la presentació dels graus, al Saló de l'Ensenyament i entrevistes amb els que han abandonat per identificar motiu de desencantament	alta	Degana / Coordinador/a de graus i vicedegana de Docència, Professorat i Estudiants	2021	2022	Menys abandonament a Periodisme i Comunicació Interactiva
<b>3</b>	La Facultat no disposa d'un document unificat sobre l'avaluació	Elaborar un document marc que reculli els criteris d'avaluació de la Facultat	Treballar en l'elaboració d'un document únic per a tota la Facultat que reculli els criteris d'avaluació	alta	Degana / Coordinador/a de graus i vicedegana de Docència, Professorat i Estudiants	2021	2022	Marc d'avaluació de la Facultat

\*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

PROCÉS PC06: GESTIÓ DE LA MOBILITAT D'ALUMNAT, PAS I PDI								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Disminució dels convenis Erasmus	Recuperar el nombre de convenis europeus i ampliar-lo en nous àmbits	Aplicar les normes de l'ARI en la renovació i proposar intercanvis ECIU, així com nous convenis interessants per a tots els graus	Alta	Vicedeganat de Mobilitat, Pràctiques Externes i TFE	2019/20	2021/22	Més convenis internacionals
(3)	Nul·la mobilitat del PAS, especialment	Que augmentin les mobilitats de PDI i s'iniciïn les de PAS	Un cop l'efecte de la Covid ho permeti (vacunació, previsió inici curs 2021-22), reprendre la promoció de la mobilitat	Mitjana-alta	Vicedeganat de Mobilitat, Pràctiques Externes i TFE	2021/22	--	Mobilitats de PAS i PDI

\*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

**PROCÉS PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Necessitat de reordenar el procés d'elaboració dels IST i l'ISC per millorar-lo i fer més eficient la coordinació entre equip de qualitat i coordinadors de titulació	Agilitzar el procés d'elaboració de l'ISC	<i>Elaborar en primera instància les parts de l'ISC que poden afectar als IST i fer-les arribar als coordinadors per a l'elaboració dels ISC</i>	Alta	Equip de qualitat del centre	20/21	21/22	Implantació del nou procediment d'elaboració de l'ISC
3	Poc coneixement de l'ISC	Augmentar el coneixement de l'existència de l'ISC	<i>Difondre els ISC a través de xarxes socials, correu electrònic, pantalles de la Facultat</i>	Alta	Equip de qualitat del centre	20/21	21/22	Missatges a les xarxes Missatges a les pantalles Correus electrònics enviats
3	Necessitat de sistematitzar les tasques associades a qualitat que han de dur a terme els professors	Augmentar el coneixement dels processos associats al SGIQ Facilitar les tasques dels professors associades al SGIQ	<i>Elaborar i difondre cada curs un document informatiu sobre les accions que els professors han de dur a terme en el marc del SGIQ</i>	Mitjana	Equip de Qualitat del centre	20/21	22(23)	Correus electrònics enviats cada curs als professors



3	Necessitat d'aprofitar el coneixement generat en el procés de revisió de l'ISC	Captar el màxim de coneixement sobre l'elaboració de l'ISC a partir de l'experiència de tots els implicats	Celebrar una reunió anual de valoració del procés d'elaboració de l'ISC	Mitjana	Equip de Qualitat del centre	20/21	21/22	Acta de la reunió Millores introduïdes en el procés
3	El circuit de recollida d'informació entre els diferents col·lectius no és útil per aconseguir millores en la qualitat de la docència	Crear un nou sistema de recollida d'informació sobre la qualitat dels programes formatius per millorar la coordinació docent	Treballar amb l'equip de deganat, les coordinacions de titulació en la creació d'un nou mecanisme de recollida d'informació que permeti fer accions per a la millora continua de la docència.	Alta	Equip de Qualitat del centre / Equip de Deganat / Coordinacions de titulacions /	20/21	22/23	Document de creació del nou sistema Reunions semestrals dels components

\*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

PROCÉS PC08. Modificació i extinció de les titulacions								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Desconeixement del nombre de modificacions que rep una titulació al llarg del pla d'estudis	Tenir dades del nombre de modificacions que ha rebut un pla d'estudis des de la seva implantació	Creació d'un indicador que comptabilitzi a cada pla de cada titulació el nombre i la periodicitat amb la que rep propostes de modificació.	Mitja	Gestió de Qualitat del centre	Octubre 2021	-	Documentació amb indicadors.
(3)	Procés d'aprovació de les modificacions massa complex	Agilitar l'aprovació de les modificacions	Elevar al rectorat una proposta de modificació de la normativa que prengui en consideració la necessitat de comptar amb l'aprovació de la Comissió de Màsters de la Facultat.	Mitjà	Equip de Deganat	Octubre 2021	-	Actualització del circuit d'aprovació de les modificacions a les comissions de màster

\*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

**PROCÉS PC09: Gestió Documental**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
<b>3</b>	Es detecten des actualitzacions puntuals de dades relatives als processos del SGIQ disponibles a l'Espai <i>Nebula</i> de l'equip de qualitat	Disposar de totes les dades actualitzades a l'Espai <i>Nebula</i> des del mateix moment en què estan disponibles a la font original	Elaborar un calendari de publicació de dades per emmagatzemar-les a l'espai <i>Nebula</i> de l'equip de qualitat en el moment en què son disponibles	Alta	Gestora de qualitat	20/21	21/22	Dates d'emmagatzematge de les dades a l'Espai <i>Nebula</i>

\*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

**PROCÉS PC10 Acreditació de titulacions oficials**

<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>3</b>	Necessitat de reordenar el procés d'elaboració dels Autoinformes per millorar-lo i fer més eficient la coordinació entre equip de qualitat i coordinadors de titulació	Agilitzar el procés d'elaboració de l'Autoinforme d'acreditació	Elaborar en primera instància les parts de l'Autoinforme relatives al centre que poden afectar les part e elaborades pels coordinadors i fer-les arribar als coordinadors per a l'elaboració dels ISC	Alta	Equip de qualitat del centre	20/21	21/22	Satisfacció amb el nou procés d'elaboració dels informes

\*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

PROCÉS PC11: GESTIÓ DELS TREBALLS DE FI D'ESTUDIS								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Només es troben els TFE excel·lents	Saber quins TFE s'han fer a la Facultat	Tenir accessibles els TFE realitzats, encara que sigui només el títol i l'autora/autor	Mitjana	Vicedeganat de Mobilitat, Pràctiques Externes i TFE	2019/20	2021/22	Accés a la llista de TFE històrica
(3)	No hi ha incidències	Ser curiosos amb si hi ha incidències menors	Establir un registres d'incidències organitzat	Mitjana-alta	Vicedeganat de Mobilitat, Pràctiques Externes i TFE	2021/22	--	Saber hi hi hagut incidències encara que siguin petites

\*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

**PROCÉS PS01. Formació i Innovació Docent del PDI**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Necessitat de suport per a la realització de les activitats docents.	Incrementar els coneixements del PDI en la realització de la seva tasca i millorar la qualitat de la docència	Organitzar un pla de cursos de formació entre el professorat de la FCC en aquells temes que hom detecta que són necessaris i que han estat expressats pel PDI en qüestionaris que se'ls ha fet al respecte.	Alta	Vicedeganat de Docència, PDi i Alumnat i Vicedeganat de Comunicació i UAB Campus Media amb suport ICE quan sigui possible	Setembre 2020	Desembre 2021	Nombre de sessions realitzades. Nombre de PDI apuntat
(3)	Poca visibilitat de les accions de millora i innovació docent realitzades pel professorat de la Facultat	Incrementar l'impacte de les accions de millora i innovació docent	Organitzar sessions de presentació d'experiències docents entre el professorat de la Facultat	Mitjana	Vicedeganat d'Ordenació Acadèmica i Coordinador de Qualitat	Abril 2021	Desembre 2021	Nombre de sessions realitzades
(3)	Poca visibilitat de les accions de millora i innovació docent	Incrementar el nombre de propostes d'innovació docent del PDI de la FCC	Insistir entre el PDI per mitjà de les eines de comunicació pròpies de la FCC en la conveniència de que presentin propostes d'innovació docent dins del paraigua que suposarà COMTEC.	Alta	Degà o Degana	Març 2021	Desembre 2021	Nombre de projectes d'innovació docent presentats

	realitzades pel professorat de la Facultat							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

*\*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.*

PROCÉS PS02. Formació de PAS								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	No existeix un programa per fer el seguiment de la formació imprescindible del PAS que s'incorpora a la Facultat (nova incorporació UAB)	Implementar un nou protocol de formació específica adreçada al personal de nova incorporació a la UAB i a la Facultat.	Garantir que tot el nou personal que s'incorpora a la Facultat i a la UAB per primer cop faci tota la formació imprescindible: Seguretat, riscos, emergències i tota aquella que necessiti en funció de les seves tasques.	Mitjana	Administradora de Centre FCC	Març 2021	Dese mbre 2021	Nombre de formacions imprescindibles realitzades
(3)	No hi ha constància a l'Administració dels programes realitzats pel personal del SID	Assegurar una formació adient al personal del SID	Recollir les dades relatives al PAS del SID, que gestiona la Direcció de les TICS	Mitjana	Administradora de Centre FCC	Setembre 2021	Agost 2022	Nombre de formacions realitzades

\*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.



**PROCÉS PS03. Gestió dels Serveis**

<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>(3)</b>	Millorar la capacitat de connectivitat i les necessitats d'eines docents	Instal·lació del nou programari a les aules i laboratoris que doni resposta als requeriments dels dos nous graus de la Facultat, i veure la viabilitat econòmica	Auditories tecnològiques	Normal	Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals. Administradora de Centre	Maig 2020	Curs 2020-21	Nombre d'accions de millora realitzades
<b>(3)</b>	Fomentar el coneixement i el talent digital en l'àmbit de la comunicació	Inauguració de COMTEC centre	Equipar l'espai COMTEC centre i posar-ho en marxa	Alta	Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals. Administradora de Centre	Maig 2020	Curs 2020-21	Nombre d'actuacions fetes

\*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

**PROCÉS PS04. Organització i Gestió Acadèmica**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	L'Administració electrònica encara no en marxa al 100% i això provoca presencialitat (o doble presencialitat) per a realitzar certs tràmits administratius.	Implementar indicadors de control i de la posada en marxa de l'administració electrònica.	Valorar la tendència dels processos online, tant de matrícula de primer curs, com de modificació de matrícula i per a realitzar tràmits administratius de manera satisfactòria	Alta	Vicedeganat d'Ordenació Acadèmica i Gestió Acadèmica	Gener 2021	Octubre 2022	Nombre de gestions que es fan de manera 100% electrònica i nombre de les que requereixen de presencialitat, incloses les automàtiques de 1r curs
(3)	Falta d'indicadors específics més detallats, del funcionament del servei de Gestió Acadèmica de la FCC (Satisfacció usuaris, eficiència, etc..)	Incorporar indicadors per la mesura de la satisfacció i l'eficiència en la gestió acadèmica.	Incorporar indicadors per la mesura de la satisfacció i l'eficiència en la gestió de les gestions acadèmiques. Aquests indicadors hauran de ser dissenyats amb la col·laboració de la Gestió Acadèmica de la FCC amb la fi de trobar indicadors útils per la millora del seu funcionament.	Mitjana	Vicedeganat d'Ordenació Acadèmica i Gestió Acadèmica	Juny 2021	Desembre 2022	Nombre d'indicadors que es recullen per conèixer la qualitat i eficiència del servei de la Gestió Acadèmica de la FCC
(3)	Falta d'una aplicació informàtica en la gestió de qualitat, que reculli els indicadors, els	Recolliment i organització d'indicadors de diferents processos mitjançant	Dissenyar i crear un espai digital pel recolliment i l'organització dels indicadors de diferents processos d'ordenació i gestió acadèmica.	Mitjana	Deganat i Sistema de Qualitat del Centre	Juny 2021	Desembre 2022	Nombre d'indicadors recollits i organitzats mitjançant un sistema

	resultats i les propostes de millora.	una aplicació informàtica.						informàtic únic.
--	---------------------------------------	----------------------------	--	--	--	--	--	------------------

*\*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*

PROCÉS PS05. Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	No totes les queixes, suggeriments i felicitacions es vehiculen per l'OPINA	Aconseguir que totes les queixes, suggeriments i felicitacions es canalitzin exclusivament per l'aplicatiu OPINA,	Quan arribi una queixa, suggeriment o felicitació per un mitjà diferent contestar a l'usuari que aquesta s'ha de fer per l'aplicatiu OPINA	Alta	Administració de Centre	Gener 2021	Gener 2022	Nombre de queixes, suggeriments i/o felicitacions recollits fora d'OPINA
(3)	L'estructura de l'aplicatiu OPINA en alguns aspectes complica la seva gestió	Proposar als seus gestors algunes millores	Que la Facultat pugui accedir a l'històric de les respostes. Que l'alumne hagi d'identificar el grau/màster que està estudiant.	Alta	Administració de Centre	Març 2021	Des 2021	Millores incorporades

\*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

**PROCÉS PS06. Satisfacció dels grups d'interès**

<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>(3)</b>	Baixa participació en l'enquesta d'avaluació de l'actuació docent del professorat	Millorar la representativitat de l'enquesta	Flexibilitzar el calendari de realització de l'enquesta d'avaluació de l'actuació docent del professorat	Alta	Vicedeganat de Docència, Professorat i Alumnat	Abril 2021	Juliol 2022	Percentatge de participació
<b>(3)</b>	Baixa participació en l'enquesta d'avaluació de l'actuació docent del professorat	Que l'alumnat conegui la utilitat de l'enquesta d'avaluació de l'activitat docent	Via les reunions que realitzen les coordinacions amb els delegats i delegades de curs, demanar la seva col·laboració per incentivar la resposta a les enquestes.	Alta	Vicedeganat de Docència, Professorat i Alumnat	Abril 2021	Juliol 2022	Percentatge de participació

\*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 revisi

**PROCÉS PS07. INSERCIÓ LABORAL DELS TITULATS**

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Manca d'informació de l'alumnat respecte a la possibilitat de fer pràctiques en mobilitat	Oferir més informació als estudiants sobre aquesta possibilitat	<i>Incloure en les xerrades informatives de les pràctiques un apartat específic sobre aquest tipus de pràctiques</i>	Mitja	Vicedegà de Comunicació i UAB Campus Mèdia	Oct 2019	Març 2020	Sol·licituds d'informació a Gestió Acadèmica sobre les pràctiques en mobilitat
3	Manca d'assistència a les activitats d'orientació professional de l'alumnat de darrer curs	Aconseguir una assistència majoritària a aquestes activitats	<i>Dissenyar un pla de continguts d'orientació professional que es pugués incloure en els crèdits de les pràctiques Aprovar per Junta de Facultat la modificació de la normativa de pràctiques que permeti fer obligatori que uns crèdits de les pràctiques es dediquin a aquest tipus de formació</i>	Alta	Vicedegà de Comunicació i UAB Campus Mèdia	Oct 2019	Març 2020	Document amb el Pla de continguts. Actualització de la normativa de pràctiques
3	Escassa participació dels titulats a les enquestes de satisfacció	Aconseguir una major participació dels titulats en l'enquesta sobre satisfacció	<i>Realitzar accions de difusió i promoció a través de les xarxes socials de la facultat</i>	Mitja	Vicedegà de Comunicació i UAB Campus Mèdia	Oct 2019	Març 2020	Anàlisi de les xarxes de la facultat

\*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

**PROCÉS PS08. Informació pública i rendició de comptes**

<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>3</b>	El coneixement de l'impacte real i d'audiència de les xarxes socials i web en la comunitat de la Facultat és millorable	Identificar els indicadors sobre l'audiència de la web, <i>Twitter</i> i Instagram més valuosos per avaluar-ne l'eficàcia comunicativa	Acordar una reunió amb els responsables de qualitat, alumnat, i comunicació i rectorat per realitzar aquesta avaluació per definir quins són els indicadors més útils	Alta	Equip de Deganat	Juny 2021	Setembre 2021	Full amb l'enumeració d'indicadors, la seva definició, com obtenir-los i la raó de la seva importància
<b>3</b>	No es recullen les dades de la audiència de la web, <i>Twitter</i> i Instagram de la facultat de manera sistemàtica	Recollir les dades de manera sistemàtica	Establir un calendari mensual de recollida dels principals indicadors de l'audiència de la web, <i>Twitter</i> i Instagram Establir un document compartit per recollir aquests indicadors Definir els responsables de la recollida de cada indicador	Alta	Vicedeganat de Comunicació i UAB Campus Media	Setembre 2021	Desembre 2021	Establiment d'un calendari, del document compartit i una definició de responsables
<b>3</b>	La memòria de la Facultat té poca difusió	Augmentar-ne la difusió	Esbrinar el número de descàrregues de la memòria de la Facultat Imprimir-la en paper físic Presentar-la públicament en la Junta de Facultat i davant dels col·lectius de la Facultat. Enviar-la per correu als col·lectius de la Facultat i agents externs	Mitja	Vicedeganat de Comunicació amb Rectorat	Gener 2022	Març 2022	Número de descàrregues i actes de presentació

**PROCÉS PS09. Avaluació de l'activitat docent del PDI**

<b>Origen *</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsible</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>(3)</b>	Baixa participació en les enquestes d'avaluació docent del PDI	Augmentar la participació en les enquestes d'avaluació docent del PDI	Mantenir reunions mensuals i /o trimestrals amb els delegats de curs de tots els graus per conèixer les causes de la baixa participació a les enquestes i poder abordar accions que ho millorin.	Alta	Degà o Degana de la FCC	Febrer 2021	Dese mbre 2021	Participació dels delegats a les reunions.  Dades sobre els motius per no respondre enquestes
<b>(3)</b>	Baixa participació en les enquestes d'avaluació docent del PDI	Augmentar la participació en les enquestes d'avaluació docent del PDI	Mantenir reunions trimestrals amb el professorat de tots els graus i cursos per conèixer el perfil de l'alumnat, veure si hi ha alguna incidència i poder aplicar mesures de millora que reverteixin en la qualitat de la docència i la millora de respostes en les enquestes. Vinculada a nou mecanisme de recollida d'informació a partir revisió procés PC07	Alta	Degà o Degana de la FCC	Gener 2021	Dese mbre 2021	Participació del PDI a les reunions
<b>(3)</b>	Baixa participació en les enquestes d'avaluació docent del PDI	Augmentar la participació en les enquestes d'avaluació docent del PDI	Informar als estudiants dels resultats de les enquestes, sempre que aquestes tinguin una taxa de resposta que assegurí la seva representativitat per demostrar-los la rellevància de la seva participació.	Alta	Degà o Degana de la FCC	Desembre 2019	Dese mbre 2021	Nombre d'accions informatives fetes



<b>(3)</b>	Baixa participació del PDI en les sol·licituds de tram docent	Augmentar la participació del PDI en les sol·licituds de tram docent	Establir un pla individualitzat per incrementar el % de peticions de trams docents per part del PDI de la facultat	Alta	Degà o Degana de la FCC	Març 2021	Dese mbre 2021	Nombre d'accions sobre el PDI afectat fetes
<b>(3)</b>	Baixa participació del PDI en les sol·licituds de tram docent	Augmentar la participació del PDI en les sol·licituds de tram docent	Informar tothom que pot demanar el tram docent autonòmic de les implicacions col·lectives que té per la FCC, no fer-ho.	Alta	Degà o Degana de la FCC	Març 2020	Dese mbre 2021	Nombre d'accions sobre el PDI afectat fetes

\*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..

**PROCÉS PS10. Avaluació del PAS**

<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>(3)</b>	Es detecta que no sempre s'ha pogut completar la formació bàsica requerida en el lloc de treball	Dotar a tot el personal de les eines formatives que requereix el seu lloc de treball	Proposar que la segona avaluació es realitzi un cop s'hagi completat la formació bàsica del lloc de treball	Mitjana	Administradora de Centre	Gener 2021	Curs 21/22	Cursos de formació realitzats per les persones de nova incorporació en el moment de l'avaluació
<b>(3)</b>	No tots els col·lectius de nova incorporació son avaluats	Conèixer el procés d'adaptació al lloc de treball de tot el personal de nova incorporació	Proposar l'avaluació a tot el personal de nova incorporació sigui funcionari o laboral	Mitjana	Administradora de Centre	Gener 2021	21/22	Nombre d'avaluacions realitzades per col·lectius
<b>(3)</b>	Els paràmetres que incorporen els formularis poden estar desactualitzats	Formularis més clars i àgils	Proposar a la Gerència la revisió dels formularis d'avaluació fent-los més oberts i àgils	Mitjana	Administradora de Centre	Gener 2021	Juny 2021	Formularis d'avaluació actualitzats

*\*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.*

**PROCÉS PS11. Gestió dels Recursos Materials**

<b>Origen*</b>	<b>Diagnòstic</b>	<b>Objectius a assolir</b>	<b>Accions proposades</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inici</b>	<b>Final</b>	<b>Indicadors de seguiment</b>
<b>(3)</b>	Revisió model d'espais pels Departaments	Model actualitzat a les noves necessitats docents	Continuar amb les auditories d'infraestructures.	Normal	Vicedeganat d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals. Administradora de Centre	Maig 2020	Curs 2020-21	Nombre d'accions de millora realitzades
<b>(3)</b>	Fomentar el coneixement i el talent digital en l'àmbit de la comunicació	Equipar l'espai COMTEC centre	Viabilitat econòmica del projecte i seguiment de les actuacions a fer	Alta	Vicedeganat d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals. Administradora de Centre	Maig 2020	Curs 2020-21	Nombre d'actuacions fetes
<b>(3)</b>	Estudiar l'adaptació dels espais docents per a nous usos tecnològics	Millorar la connectivitat per la docència a distància	Continuar amb les auditories d'infraestructures Sol·licitar recursos econòmics	Alta	Vicedeganat d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals. Administradora de Centre	Octubre 2020	Curs 2020-21	Actuacions realitzades

\*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.