

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN
DE QUALITAT****Procés PE1. Definició de la política i objectius de qualitat**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01.01	Setembre 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degà	Junta Permanent de Facultat	19-09-15

1. Objectiu

La política de qualitat de la Facultat de Filosofia i Lletres té com a base la missió sobre la qual es fonamenta la política de l'Equip de Deganat (EdD), que es concreta en tres objectius:

Informar, és a dir, donar a conèixer amb criteris d'excel·lència docent el corpus científic de les disciplines que s'hi imparteixen.

Formar, és a dir acréixer les aspiracions intel·lectuals i científiques dels seus i de les seves estudiants d'acord amb els principis que governen una universitat pública, arrelada al territori i de vocació internacional.

Transformar, és a dir, afavorir la millora de la societat mitjançant la difusió i l'aplicació a la vida de les persones dels beneficis de la recerca en coneixement humanístic.

D'acord, doncs, amb aquesta missió i en el marc dels objectius del Pla director de la Universitat Autònoma de Barcelona, el Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat de Filosofia i Lletres (SGIQ): a) estableix els aspectes sobre els quals s'ha d'aplicar la política de qualitat, b) fixa els objectius concrets que s'han d'usar en el seu disseny, c) elabora els procediments d'aplicació en el seu desplegament i d) en preveu un procés continu de revisió.

2. Àmbit d'aplicació

Tot aquest procés afecta la Facultat de Filosofia i Lletres i, en particular:

- a) els seus programes acadèmics,
- b) l'acollida, la tutorització i l'orientació professional dels seus i de les seves estudiants,
- c) la gestió dels processos de mobilitat dels seus i de les seves estudiants,
- d) l'assegurament de la qualitat lingüística dels sistemes de comunicació interns i externs i
- e) l'ús i el manteniment dels recursos materials i la gestió dels serveis i de les instal·lacions que li han estat assignades.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és el/la degà/na de la Facultat de Filosofia i Lletres que, a través de l'Equip de Deganat, realitza la supervisió i el seguiment del seu Sistema Intern de Garantia de la Qualitat.

4. Documentació associada (inputs)

Estatuts de la UAB
Pla director de la UAB
Pla Estratègic de la Facultat de Filosofia i Lletres (<i>in fieri</i>)
Informes dels Comitès d'Avaluació Interns (CAI) per a l'acreditació de les titulacions
Informes dels Comitès d'Avaluació Externs (CAE) per a l'acreditació de les titulacions

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions de la Junta de Facultat i de la Junta Permanent de la Facultat de Filosofia i Lletres
Actes de les reunions de la Comissió d'Ordenació Acadèmica de la Facultat de Filosofia i Lletres
Actes de les reunions de la Comissió de Màster de la Facultat de Filosofia i Lletres
Actes de les reunions de les Comissions de Docència dels títols organitzats per la Facultat de Filosofia i Lletres

6. Revisió i millora

La responsabilitat de la revisió del procés i de la implantació de les propostes de millora recau en l'Equip de Deganat de la Facultat de Filosofia i Lletres.

7. Indicadors

Els indicadors sobre els quals es farà el procediment de revisió i millora del SGIQ són de tipus quantitatiu i de tipus qualitatiu i recullen **l'evolució dels indicadors** de seguiment definits en el Pla Director de la UAB per consolidar la docència de qualitat. Són els següents:

Nombre d'accions i de professorat participant en les accions de promoció dels estudis de la FFLL
Adequació de l'oferta de places d'accés a la demanda d'estudiants procedents de PAU i CFGS
Nombre d'estudiants d'accés mitjançant altres vies o programes específics (>25, >40, >45, Universitat a l'Abast)
Nombre d'estudiants de la FFLL en intercanvis internacionals (mobilitat <i>out</i>)
Nombre d'estudiants internacionals en programes acadèmics de la FFLL (mobilitat <i>in</i>)
Classificació nacional i internacional de les titulacions de la FFLL
Nombre de títols revisats i de títols de nova programació
Resultat de les enquestes de satisfacció dels estudiants sobre els processos d'acollida i de desenvolupament i seguiment dels estudis
Nombre de modificacions de memòries dels títols
Taxa d'abandonament, d'èxit i de rendiment / títol
Informes sobre les queixes, reclamacions i suggeriments de la comunitat educativa de la Facultat de Filosofia i Lletres
Nombre de convenis de col·laboració docent amb altres institucions d'ensenyament superior
Nombre de convenis de pràctiques externes / títol
Nombre d'assignatures impartides en una llengua estrangera
Taxa d'ocupabilitat de les persones titulades
Nombre de projectes internacionals d'intercanvi o de formació
Nombre de persones de la comunitat educativa de la FFLL que participen en comissions

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Definició i seguiment de la política i objectius de qualitat

EL SGIQ de la UAB parteix de la premissa que la qualitat és una actitud i una manera de fer les coses que ha d'impregnar totes i cada una de les activitats d'una organització. En conseqüència, no es pot parlar dels "objectius i la política de qualitat de la UAB", sinó de la manera com la qualitat s'imbrica en els objectius de la política de l'Equip de Govern, reflectida en el seu pla director.

Així, doncs, d'acord amb el pla director elaborat per l'Equip de Govern de la UAB i aprovat pel Consell de Govern, l'Equip de Deganat de la Facultat defineix la política de qualitat dels programes formatius del centre. El degà i el seu Equip, en el procés electoral previ a la seva elecció, hauran presentat els objectius i la política a seguir pel que fa a la qualitat dels programes formatius i durant el seu mandat l'EdD retrà comptes del seu acompliment de manera periòdica, si més no una vegada l'any, en el marc de la Junta de Facultat. La política i els objectius de qualitat queden plasmats a les actes de l'esmentada Junta.

El responsable de vetllar pel compliment de la política de qualitat i de reportar a la Junta Permanent de Facultat les eventuais desviacions detectades i les propostes de correcció i millora és el/la degà/na, que pot delegar aquestes funcions en un / una vicedegà / vicedegana.

8.2 Revisió de la política i objectius de la qualitat

La política i objectius de qualitat de la FFLL es revisa d'acord amb les modificacions del pla director de la UAB sobre la política de qualitat dels seus programes formatius.

8.3 Implantació de les millores

L'EdD de la Facultat és el responsable del seguiment de l'evolució dels indicadors generals explicitats *supra* en l'apartat 7 i de les concrecions que se'n fan en cada un dels processos establerts en aquest Manual. També ho és de la implantació de les millores sorgides del procés de revisió. L'instrument principal per a la implantació de les millores són els informes anuals de seguiment de les titulacions elaborats pels coordinadors/-res de cada títol amb la participació activa dels departaments implicats i els coordinadors/-res d'aspectes concrets relacionats amb la docència (coordinador/-ra d'intercanvis, coordinador/-ra del programa de pràctiques...). Els vicedegans/-es encarregats dels estudis i de la seva organització són els responsables directes de la implantació del pla de millores.

8.4 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Equip de Deganat (EdD)	Reunions setmanals
EdD i l'administrador/-ra de Centre i el gestor/-ra acadèmic/-ca	Reunions quinzenals
EdD, els coordinadors /-res de títols de grau i de màster i estudiantat	Reunions periòdiques de la Comissió d'Ordenació Acadèmica i de la Comissió de Màsters Reunions de les comissions de docència dels títols de la facultat.
EdD i directores i directores de departament adscrits a la FFLL	Reunions cada dos mesos
EdD, professorat, estudiantat i PAS	Reunions de la Junta de Facultat i de la Junta

	Permanent de Facultat Sessions de les Comissions del Consell de Govern de la UAB amb funcions delegades Sessions del Consell de Govern de la UAB Sessions del Claustre de la UAB
EdD i estudiantat	Reunions periòdiques amb els representants dels estudiants

8.5 Informació pública

El Pla director de la UAB és públic i consultable per tota la comunitat universitària a través de les intranets del professorat, del PAS i dels estudiants. La seva aplicació a la FFLL és públic a la web de l'esmentada facultat.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes pel que fa a la consecució dels objectius del SIGQ de la UAB als diferents col·lectius i grups d'interès s'assegura pel fet que els esmentats grups estan representats en els òrgans col·legiats i les comissions de debat i aprovació del procés, que són:

- El Claustre.
- El Consell de Govern (i les seves comissions amb funcions delegades)

La rendició de comptes pel que fa a la consecució dels objectius del SIGQ de la Facultat de Filosofia i Lletres als diferents col·lectius i grups d'interès té lloc a:

- La Junta de Facultat (i les seves comissions amb funcions delegades)
- La Junta Permanent de Facultat (i les seves comissions amb funcions delegades)
- Les comissions participants en el debat i l'aprovació dels diferents informes de seguiment que es generen en el **Procés PC7**
- El web de la UAB, on es fan públics els informes de seguiment de les titulacions

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN
DE QUALITAT****Procés PE2. Definició, desplegament i seguiment del Sistema de
Garantia Intern de Qualitat (SGIQ)**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01.01	Setembre 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degà	Junta Permanent de Facultat	19-09-15

1. Objectiu

El Sistema de Garantia Intern de Qualitat de la Facultat de Filosofia i Lletres és l'eina que permet al centre garantir la qualitat dels seus programes formatius. A tal fi estableix els processos bàsics per procurar la millora contínua del desenvolupament de les titulacions i determina la infraestructura interna necessària per aconseguir-ho.

El SGIQ de la Facultat de Filosofia i Lletres desplega i concreta el SGIQ de la Universitat, adaptant-lo a les especificacions i singularitats de les titulacions gestionades al centre.

Aquestes singularitats són reflex dels principis bàsics de la Facultat i, en conseqüència, atenen sobretot i) a la tradició dels estudis oferts per la Facultat des de la seva fundació, ii) al manteniment del caràcter holístic de la Facultat des de la seva fundació, iii) a l'especialització docent i científica del seu professorat, iv) a la cerca de la qualitat màxima en l'oferta formativa a través dels Plans d'Estudis, v) el desplegament de l'oferta formativa a través dels Plans Docents i v) a la voluntat de donar resposta a diferents formes d'accés als estudis superiors.

L'objectiu final del procés PE2 és establir la sistemàtica que s'ha d'aplicar en el disseny, desplegament i revisió del SGIQ de la Facultat.

A efectes operatius i d'ús eficient dels recursos humans de la Facultat el desplegament, el seguiment i la revisió del SGIQ no suposarà la creació d'òrgans unipersonals ni col·legiats específics ni tampoc la redacció d'informes ni de plans de millora que repliquin informació obtinguda per donar resposta a altres requeriments.

2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés s'estén a tots els processos del SGIQ de la Facultat.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és el degà/degana a través de l'Equip de Deganat (EdD) que en duu a terme la supervisió i el seguiment i vetlla per l'aplicació de les mesures de millora.

El/la vicedegà/vicedegana amb responsabilitats sobre el desenvolupament dels estudis de grau i màster actuarà com a Responsable de Qualitat de la Facultat.

4. Documentació associada (inputs)

Directrius del programa AUDIT
Pla director de la UAB
SGIQ marc de la UAB
Pla estratègic de la Facultat de Filosofia i Lletres (<i>in fieri</i>)

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions de la Junta de Facultat, de la Junta Permanent de Facultat (JP) i de les comissions de la JP amb funcions delegades
Memòria d'acompliment del SGIQ (s'utilitzarà per aquesta finalitat l'informe de seguiment de la Facultat generat al procés PC7 de seguiment, avaluació i millora de les titulacions)
Pla anual de millores en la programació i desenvolupament dels estudis de la Facultat

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en funció dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la verificació de la implantació de les propostes de millora, recau en el Responsable de Qualitat del centre. La revisió es farà en el si de la Comissió d'Ordenació Acadèmica i de la Comissió d'Estudis de màster.

Anualment es revisen sobretot els següents aspectes:

- Grau de compliment dels processos establerts en el SGIQ.
- Nivells assolits pels indicadors dels processos.

7. Indicadors

Nombre i tipologia d'incidències reportades als informes de seguiment de les titulacions que actuen com a memòria d'acompliment del SGIQ

8. Desenvolupament del procés

8.1 Disseny del SGIQ de la Facultat

La definició o la modificació del SGIQ de la Facultat és responsabilitat de l'Equip de Deganat de la Facultat de Filosofia i Lletres i és aprovada per la seva Junta Permanent.

8.2 Desplegament del SGIQ de la Facultat

El desplegament del SGIQ de la Facultat és responsabilitat de l'Equip de Deganat, personificat en primera instància en el/la degà/na.

El Responsable de Qualitat de la Facultat vetlla per assegurar la coherència entre el SGIQ de la Facultat i el SGIQ de la Universitat, amb l'ajuda tècnica de l'Oficina de Qualitat Docent.

8.3 Seguiment del SGIQ de la Facultat

En primera instància el seguiment del SGIQ de la Facultat és responsabilitat, per als graus, de la Comissió d'Ordenació Acadèmica i per als màsters, de la Comissió d'Estudis de Màster. Ambdues comissions generen i aproven anualment els documents següents:

- Informes de seguiment de les titulacions
- Propostes de millora en compliment del SGIQ

El Responsable de Qualitat de la Facultat, a partir dels documents esmentats i dels indicadors establerts en el punt 7, elaborarà anualment un *rapport* sobre el grau d'acompliment del SGIQ, que contrastarà amb els propietaris de cadascun dels processos que hi són establerts i que inclourà:

- Una anàlisi dels resultats obtinguts en cada procés.

- Propostes de millora per a cada procés.
- Responsables d'executar les propostes de millora, en primera i en segona instància.
- Propostes de modificació dels processos, si calen.

El *rapport* serà analitzat per l'Equip de Deganat de la Facultat que proposarà un pla anual d'objectius del SGIQ. Aquest pla anual es presentarà a la Junta Permanent de Facultat, conjuntament amb l'informe de seguiment de les titulacions degudament complementat en aquells processos del SGIQ que no contempli. Aquest informe actuarà com a "Memòria d'acompliment del SGIQ".

El Responsable de Qualitat de la Facultat es reunirà anualment amb el Responsable de Qualitat de la Universitat per a valorar i proposar millores en el procés d'implantació del SGIQ de la Facultat.

8. 4. Implantació de les millores

El responsable últim d'implementar les propostes de millora del SGIQ és el/la degà/na de la Facultat amb la col·laboració del/la propietari/ària de cadascun dels processos, si és altre que el/la degà/na.

El responsable últim de fer el seguiment de la implantació de les millores proposades és el Responsable de Qualitat de la Facultat.

8. 5. Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants, professors i PAS	<p>Debat la Junta Permanent de Facultat</p> <p>Debat en les seves comissions amb funcions delegades de la Junta Permanent de Facultat</p> <p>Debat en les comissions de docència de les titulacions</p>
Equip de Deganat de la Facultat, responsable de Qualitat, administrador/a de Centre i gestor/a Acadèmic/a	<p>Debat en les reunions d'equip</p> <p>Debat en les reunions d'equip ampliades</p> <p>Reunió anual amb el responsable de Qualitat de la Universitat</p>

8.6 Informació pública

Els informes de seguiment de les titulacions, en tant que "Memòria d'acompliment del SGIQ", i les propostes de millora en tant que "Pla anual d'objectius del SGIQ" es faran públics anualment al web de la UAB i de la Facultat.

8.7 Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada per la informació pública i per la participació d'aquests col·lectius en els òrgans col·legiats de decisió:

- Junta Permanent de Facultat

- Comissió d'Ordenació Acadèmica
- Comissió d'Estudis de Màster
- Comissions de docència de les titulacions

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT****Procés PC2. Programació docent de les assignatures. Guies docents**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (Procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Febrer 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Octubre 2015	Revisió de la primera versió

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-2015

1. Objectiu

L'objectiu del procés és establir la manera que com es dissenya la programació docent anual de les assignatures i els mòduls de les diferents titulacions de grau i postgrau, i com s'elaboren, revisen i aproven les guies docents¹ de les titulacions de la Facultat de Filosofia i Lletres (FFL)

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés implica totes les assignatures i mòduls de les titulacions que s'imparteixen a la FFL, els professors responsables de les dites titulacions i els equips de coordinació de les titulacions.

3. Propietat del procés

Aquest procés + és propietat de l'Equip de Deganat de la FFL, que vetlla per la seva supervisió i el seu seguiment en la Facultat i proposa accions de millora a les comissions corresponents. Aquelles propostes de millora que afecten el "procés marc" es comuniquen al responsable d'Innovació Docent de la Universitat.

4. Documentació associada (inputs)

Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
Text refós de la Normativa acadèmica aplicable als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007
Pla director de la UAB
Memòria de les titulacions acreditades (Procés PE3)
Aplicatiu informàtic de guies docents
Web de la FFL

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat
Guies docents de les assignatures de grau
Guies docents dels mòduls de màster
PDFs de les guies docents que consten a la fitxa de cada títol allotjada a la secció "Estudis" de la web de FFL
Informe anual de seguiment d'aquest procés en el marc de l'informe de seguiment de les titulacions

¹ En aquest procés utilitzarem el terme "guia docent" per referir-nos tant al projecte educatiu i la programació de l'assignatura o el mòdul com a la seva concreció al document de guia docent pròpiament dit.

6. Revisió i millora

La revisió periòdica i la implantació de millores del procés particularitzat al centre recau en el degà o degana de la FFL, que delega aquesta responsabilitat en el vicedegà o vicedegana responsable de l'ordenació dels estudis.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Compliment de la instrucció de publicar les guies docents al portal UAB en temps i forma.
- La informació introduïda en les guies docents.
- La coherència entre els diferents apartats de la guia docent.
- La coherència de la guia docent amb els continguts de l'assignatura o mòdul establerts a la memòria de titulació.
- La coherència de les competències i els resultats d'aprenentatge assignats.

7. Indicadors de procés

Nombre i percentatge (respecte al total d'assignatures o mòduls dels estudis) de guies docents fetes públiques, desglossats per titulacions de grau i de màster a dia de tancament de l'aplicatiu corresponent
Nombre i percentatge (respecte al total d'assignatures o mòduls impartits per cada departament) de guies docents fetes públiques, desglossats per departaments i per titulacions de grau i de màster a dia de tancament de l'aplicatiu corresponent
Nombre i tipus d'incidències produïdes en el marc de la FFL en el procés d'elaboració de les guies docents (assignació de competències, responsabilitat de les assignatures, coordinació de l'equip de professorat, correcció d'errades amb data posterior al tancament de l'aplicatiu, etc.)
Nombre i tipus d'incidències produïdes en el marc de l'OQD (traspàs de dades, desaparició de dades, reobertura de l'aplicatiu, etc.)
Nombre i tipus d'incidències pel que fa al compliment dels criteris establerts a la guia docent quant a la programació
Nombre i tipus d'incidències pel que fa al compliment dels criteris establerts a la guia docent quant a l'avaluació

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Elaboració de les guies docents

8.1.1 En els graus

A partir de les fitxes de matèries de la Memòria de la titulació, el coordinador/a de la titulació, amb la col·laboració, si cal, de les direccions dels departaments, distribueix totes les competències, els resultats d'aprenentatge i els continguts entre les assignatures que la componen. Aquesta distribució és aprovada per la comissió de docència de la titulació i el coordinador és el responsable d'introduir l'esmentada informació en l'aplicatiu de guies docents.

Cada assignatura compta amb un professor responsable, escollit, si escau, entre i per l'equip docent de l'assignatura, amb el vistiplau del/dels departament/s que te/tenen assignada la seva docència. El professor responsable de l'assignatura, amb la col·laboració de l'equip docent de la dita assignatura, revisa les competències i els resultats d'aprenentatge que li han estat assignats; suggereix, si cal, els canvis pertinents al/a la coordinador/a del títol; elabora el projecte educatiu (continguts, procediment d'avaluació, activitats d'aprenentatge i avaluació, pes de les activitats d'avaluació) d'acord amb els objectius i les metodologies proposats en la Memòria del títol i amb les competències i els resultats d'aprenentatge que se li han assignat. Finalment, el professor responsable, d'acord amb els professors que componen l'equip docent de l'assignatura, elabora i/o actualitza la guia docent de l'assignatura; la valida; la lliura al coordinador/a del títol i, validada finalment per aquest, en comprova i garanteix la seva difusió, en la forma i els temps establerts.

8.1.2 En els màsters

Cada mòdul docent del Màster compta amb un professor responsable que es fa càrrec de l'elaboració de la guia docent i del seguiment del desenvolupament posterior del contingut del mòdul. La coordinació del màster, la coordinació del mòdul i la resta de l'equip docent del mòdul elaboren el projecte educatiu d'acord amb els objectius i les metodologies proposades en la Memòria de la titulació i amb les competències i els resultats d'aprenentatge que se li han assignat. Finalment, el coordinador del mòdul introdueix la guia docent en l'aplicació informàtica i la valida.

8.2 Revisió, aprovació i publicació de les guies docents

La revisió i l'aprovació de les guies docents és responsabilitat de la coordinació de la titulació. La validació de la guia en l'aplicatiu informàtic és responsabilitat del coordinador. La publicació de les guies docents es realitza de manera automàtica al portal de la UAB, prèvia validació de la guia per part del coordinador de la titulació.

L'Equip de Deganat de la FFL, d'acord amb el calendari marc aprovat pels òrgans competents de la Universitat, estableix el calendari amb les dates en les quals les guies docents han d'estar públicament disponibles que sempre serà abans que s'obri el període de matrícula.

8.3 Revisió i millora de les guies docents

Les guies docents es revisen anualment. La coordinació de la titulació és la responsable de l'esmentada revisió i, en cas de detectar deficiències, de comunicar-ho als responsables de les assignatures o mòduls per tal que facin les correccions oportunes.

La coordinació, els responsables de les assignatures o dels mòduls, tenint en compte les propostes del professorat, i la Comissió de docència poden fer propostes de millora. Quan es generin propostes de millora, la coordinació de la titulació ha de comunicar-les als responsables de

les assignatures o mòduls per tal que les incorporin a les guies docents i a la planificació de l'assignatura.

Els resultats d'aquesta revisió s'incorporen també al Procés PC7.

8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Professors, estudiants i PAS	Debat en les comissions de Docència de la titulació. Debat en la Comissió d'Ordenació Acadèmica i en la Comissió de Màster de la FFL. Debat en les comissions del Consell de Govern amb funcions delegades en matèria acadèmica
Professors	Elaboració de les guies docents i propostes de millora

8.5 Informació pública

Les guies docents es publiquen a la fitxa de la titulació, accessible a través del portal UAB, [www.uab.cat](http://www.uab.cat/web/els-estudis-1176791425385.html) > Estudis de grau: <http://www.uab.cat/web/els-estudis-1176791425385.html>.

Màsters i Postgraus: <http://www.uab.cat/web/els-estudis/masters-oficials-1176791425454.html>.

Les guies docents, a més, estan a disposició dels estudiants a través del Campus Virtual.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions de docència de les titulacions
- Comissió d'Ordenació Acadèmica i Comissió de Màster de la FFL
- Comissions participants en el Procés PC7 de seguiment de les titulacions.

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT****Procés PC3a. Gestió de les pràctiques externes**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Febrer 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Octubre 2015	

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-2015

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és i) determinar els procediments necessaris perquè els/les estudiants puguin dur a terme les estades de pràctiques en empreses o organitzacions externes a la Facultat de Filosofia i Lletres de la UAB (FFL) i ii) assegurar un desenvolupament extern correcte de l'activitat.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés s'aplica a totes les titulacions de la FFL que tenen activades les assignatures d'estades de pràctiques curriculars en empreses i institucions externes a la UAB.

3. Propietat del procés

El procés de les estades de pràctiques curriculars externes de les titulacions de la FFL és propietat del/la degà/degana, que vetlla per la supervisió i el seguiment del seu desenvolupament en el centre i proposa accions de millora als òrgans amb responsabilitats sobre el procés, que són:

- Les coordinacions de grau i de màster
- La Comissió d'Ordenació Acadèmica (COA)
- La Comissió de Màster (CM)
- La Junta Permanent (JP)

Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al responsable d'Innovació Docent de la Universitat.

4. Documentació associada (inputs)

Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
Reial decret 1497/81, modificat pel Reial decret 1845/94 sobre programes de cooperació educativa
Reial decret 592/2014, pel qual es regulen les pràctiques acadèmiques externes
Text refós de la Normativa acadèmica aplicable als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007
Memòria de les titulacions verificades i, quan escaigui, acreditades (Procés PE3)
Calendari acadèmic de graus i màsters
Guies docents de les assignatures de Pràctiques Externes (Grau i Màster)
Conveni marc de cooperació educativa per a la realització de pràctiques curriculars externes en entitats col·laboradores pel còmput de crèdits
Conveni específic de cooperació educativa per a la realització de pràctiques externes curriculars en entitats col·laboradores
Convenis de les pràctiques externes (procediments i circuits administratius): http://webs2002.uab.es/afers_academics/reservat/info_ac/convenis/0001.htm

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat
Informe de seguiment de les titulacions, que incorpora una valoració anual de la

realització de pràctiques externes curriculars
Convenis subscrits amb entitats externes
Acta de l'entrevista personal amb la persona responsable de l'assignatura per tal de detectar aptituds, competències i afinitats sobre camps específics i valorar possibles entorns de treball
Informe final de la persona tutora relatiu al conveni de cooperació educativa per a la realització de pràctiques curriculars externes
Informe intermedi, si escau, de l'estudiant relatiu al conveni de cooperació educativa per a la realització de pràctiques curriculars externes
Memòria final de l'estudiant relativa al conveni de cooperació educativa per a la realització de pràctiques curriculars externes
Actes d'avaluació de les pràctiques externes

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament a la vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La revisió periòdica i la implantació de millores del procés recau en l'Equip de Deganat de la FFL, a través dels coordinadors i coordinadores de cada títol.

Es revisarà especialment:

- El grau de satisfacció dels estudiants que han realitzat pràctiques en ens i empreses externs a la UAB.
- El grau de satisfacció dels tutors de pràctiques curriculars en les ens i empreses externs.
- El programa de formació acadèmica de les pràctiques curriculars ofertes pels ens o empreses externs.
- El nivell de compliment dels ens o de les empreses externs d'acord amb les condicions establertes d'acollida i seguiment de l'estudiant.
- El nivell de compliment de l'estudiant amb els horaris i les condicions de col·laboració establerts amb els ens i les empreses externs durant el període de pràctiques.

7. Indicadors de procés i seguiment

Nombre de convenis signats amb ens i empreses externs per a la realització de pràctiques curriculars, desglossat per titulacions de la FFL
Nombre de places de pràctiques curriculars ofertes, desglossat per titulacions de la FFL
Percentatge d'alumnes en pràctiques (alumnes d'una cohort que han completat el programa de practiques / total alumnes de la cohort)*100
Grau de satisfacció dels estudiants participants en programes de pràctiques externes, resultant de l'enquesta de satisfacció <i>ad hoc</i> .
Grau de satisfacció dels tutors externs dels programes de pràctiques curriculars, resultant de l'enquesta de satisfacció <i>ad hoc</i>
Nombre de convenis de pràctiques amb ens i empreses externs firmats per Treball Campus
Nombre d'estudiants que han realitzat pràctiques extracurriculars l'any en curs, desglossat per titulacions

8. Desenvolupament del procés

Aquest procés s'aplica a les pràctiques, obligatòries i optatives, previstes als plans d'estudis de les titulacions de grau i de màster universitari.

La gestió de les **pràctiques curriculars** comporta les següents accions i responsabilitats:

1. L'elaboració de la normativa que regula la realització de pràctiques externes curriculars és responsabilitat de l'Equip de Deganat de la FFL. L'esmentada normativa s'aprova en la COA.
2. Els coordinadors de titulació realitzen els contactes amb empreses i institucions que desitgin integrar alumnes en pràctiques en el seu àmbit de treball i s'encarreguen de gestionar els convenis de pràctiques.
3. El/la degà/degana de la FFL signa els convenis marc.
4. El/la coordinador/a signa els convenis individuals en nom del/la degà/degana.
5. L'organització de les pràctiques curriculars és responsabilitat de la Comissió de Docència i la Coordinació de cada títol. L'Equip de Coordinació de la titulació és l'encarregat de l'execució de les tasques associades.

El seguiment del programa de pràctiques externes, la seva anàlisi i les eventuais propostes de millora que puguin sorgir-ne es reflecteixen a l'Informe de seguiment de la titulació (**Procés PC7**).

Els objectius formatius de les pràctiques acadèmiques externes són:

1. Permetre que l'estudiant apliqui i complementi els coneixements, teòrics i pràctics, adquirits al llarg de la seva formació acadèmica.
2. Facilitar el coneixement de la metodologia de treball adequada a la realitat professional en què els estudiants hauran d'operar, contrastant i aplicant els coneixements adquirits.
3. Afavorir l'adquisició de competències tècniques, metodològiques, personals i grupals que prepari l'estudiant per a l'exercici d'alguna de les activitats professionals pròpies de la seva titulació.
4. Obtenir una experiència pràctica que faciliti la inserció del/de l'estudiant en el mercat de treball i millori la seva empleabilitat futura.
5. Afavorir els valors de la innovació, creativitat i emprenedoria.

Tots els estudis de grau de la FFL tenen una assignatura optativa de pràctiques curriculars externes de 6 ECTS. Els estudis de màster contempen assignatures obligatòries o optatives de pràctiques curriculars externes amb un nombre de ECTS variable.

8.1. Desenvolupament general de l'assignatura

Abans de matricular-se a l'assignatura de pràctiques externes l'alumnat ha d'haver estat acceptat prèviament per l'entitat col·laboradora.

L'alumnat tindrà un tutor/a acadèmic (coordinador/a de l'assignatura) i un tutor/a a l'entitat col·laboradora, amb experiència professional i coneixements necessaris per poder exercir la tutorització.

El coordinador/a de l'assignatura s'encarregarà de la negociació, formalització i gestió dels convenis que regulin les pràctiques externes **de cada estudiant** amb els ens i les empreses externes. També orientarà l'alumnat tant en el procés de l'assignació de la plaça com durant la realització de les pràctiques, i avaluarà el seu rendiment d'acord amb la memòria lliurada i l'informe del tutor.

Les places per a la realització de les pràctiques externes seran assignades d'acord amb l'expedient acadèmic de l'alumnat i els seus interessos laborals futurs. De la mateixa manera, el tutor/a de l'entitat col·laboradora podrà acceptar o no la tutorització de les pràctiques d'un/una estudiant abans d'iniciar-les.

El calendari administratiu permet la matrícula de l'assignatura de pràctiques durant tot el curs acadèmic. L'estudiant s'ha de matricular de l'assignatura abans d'iniciar les pràctiques a l'entitat col·laboradora.

Els horaris de realització de les pràctiques han de ser compatibles amb l'activitat acadèmica, de representació i de participació de l'alumnat a la universitat. Així mateix, els horaris s'establiran d'acord amb les característiques de les pràctiques i segons les disponibilitats de l'entitat col·laboradora.

8.2. Avaluació de les pràctiques externes

El tutor/a de l'entitat col·laboradora redactarà un informe final, amb el nombre d'hores realitzades i les valoracions dels aspectes referits a les competències genèriques i específiques que estableix el pla d'estudis (segons el model establert). D'aquesta manera proporcionarà les evidències necessàries per a l'avaluació.

L'alumnat elaborarà una memòria final detallant les tasques realitzades; valorarà els coneixements i competències que ha adquirit amb relació als seus estudis, i el paper del seu tutor/a extern quant a l'adquisició d'aquestes competències.

A partir dels informes i d'acord amb el tutor/a de l'entitat col·laboradora, el coordinador/a de l'assignatura, seguint els criteris establerts en la Guia Docent corresponent, avaluarà cada estudiant, omplirà l'informe de valoració i qualificarà l'assignatura.

8.3. Revisió de les pràctiques externes

La revisió i el seguiment de les pràctiques externes és responsabilitat de l'Equip de Deganat i de les coordinacions de titulacions. L'esmentat seguiment inclou la recollida d'evidències i resultats, l'anàlisi del desenvolupament de les pràctiques, l'anàlisi de resultats i la proposta d'accions de millora.

El seguiment de les pràctiques, l'anàlisi realitzada i les propostes de millora queden recollides a l'Informe de seguiment de la titulació que s'elabora en el context del **Procés PC7**.

Les coordinacions de titulació són responsables d'implementar les propostes de millora que sorgeixin de l'anàlisi anterior.

8.4 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Professors, estudiants i PAS	Debat en les comissions de Docència i Coordinació de la titulació.
Estudiants	És el col·lectiu a què es dirigeixen les activitats regulades en aquest procediment. El procés PS6 recull el seu grau de satisfacció.
Agents socials (ocupadors)	Són els receptors dels estudiants.

	La seva opinió sobre les competències professionals dels estudiants es recullen en el procés PS6 i en el procés PS7 (<i>Focus Groups</i>).
--	--

8.5 Informació pública

El plantejament general, els objectius i l'organització de les pràctiques externes curriculars es publiquen a la fitxa de la titulació, accessible a través del portal UAB, www.uab.cat → Estudis de grau o www.uab.cat → Màsters i postgraus.

Les guies docents de les assignatures de pràctiques externes expliquen en detall el desenvolupament d'aquestes activitats i els criteris i el sistema d'avaluació. Les guies docents són també accessibles amb caràcter universal a la fitxa de la titulació.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes dels resultats de les pràctiques externes curriculars realitzades en institucions alienes a la UAB s'efectua a través de l'Informe de seguiment de les titulacions (**Procés PC7**) que es fa arribar a l'Equip de Direcció del centre, a l'Equip de Govern de la Universitat i a les agències encarregades del seguiment de les titulacions.

Finalment, la rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la participació d'aquests col·lectius als òrgans col·legiats següents:

- La Comissió d'Ordenació Acadèmica
- La Comissió de Màster
- La Junta Permanent.
- Comissions participants en el debat i l'aprovació dels diferents informes de seguiment que es generen en el **Procés PC7**.

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT****Procés PC3B. Gestió dels treballs de final d'estudis**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Febrer 2015	Revisió procés general UAB.
02	Octubre 2015	Implantació a la Facultat.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-2015

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és ordenar les activitats i normatives que regulen i organitzen la realització dels treballs de final de grau i els treballs de final de màster (que englobarem sota el concepte de treballs de final d'estudis o TFE).

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés implica totes les titulacions que tenen responsabilitats en l'organització de TFE de la Facultat de Filosofia i Lletres (FFL).

a) Estudis de Grau:

Antropologia Social i Cultural
Arqueologia
Estudis Anglesos
Estudis Clàssics
Estudis Francesos - UAB/UB
Estudis d'Anglès i Català
Estudis d'Anglès i Espanyol
Estudis d'Anglès i Francès
Estudis d'Anglès i de Clàssiques
Estudis d'Espanyol i de Clàssiques
Estudis de Català i Espanyol
Estudis de Català i de Clàssiques
Estudis de Francès i Català
Estudis de Francès i Espanyol
Estudis de Francès i de Clàssiques
Filosofia
Geografia i Ordenació del Territori
Història
Història de l'Art
Humanitats
Llengua i Literatura Catalanes
Llengua i Literatura Espanyoles
Musicologia

b) Estudis de Postgrau

Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	Màster Oficial UAB
Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	Màster Oficial UAB
Antropologia Social i Cultural / Social and Cultural Anthropology	Interuniversitari
Arqueologia Clàssica	Interuniversitari
Ciència Cognitiva i Llenguatge	Interuniversitari
Egiptologia	Màster Oficial UAB
Elaboració de Diccionaris i Control de Qualitat del Lèxic Espanyol	Interuniversitari
Estudis Anglesos Avançats / Advanced English Studies	Màster Oficial UAB

Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes	Interuniversitari
Estudis Teatral	Interuniversitari
Estudis Territorials i de la Població	Màster Oficial UAB
Filosofia Analítica	Interuniversitari
Història Contemporània	Interuniversitari
Història de Catalunya	Màster Oficial UAB
Identitat Europea Medieval	Interuniversitari
Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals	Màster Oficial UAB
Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a Llengua Estrangera	Màster Oficial UAB
Llengua i Civilització de l'Antic Egipte	Màster Oficial UAB
Mediterrània Antiga	Interuniversitari
Musicologia, educació musical i interpretació de la música antiga	Màster Oficial UAB
Polítiques i Planificació per a les Ciutats, l'Ambient i el Paisatge	Interuniversitari
Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	Màster Oficial UAB
Reptes de la Filosofia Contemporània	Interuniversitari
Tractament de la Informació i Comunicació Multilingüe	Màster Oficial UAB

3. Propietat del procés

El procés de la gestió dels TFE a la FFL és propietat de l'Equip de Deganat, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés i proposarà accions de millora als òrgans del centre amb responsabilitats sobre el procés que són:

- Les coordinacions de grau i de màster
- Els professors responsables de la coordinació dels TFE
- La Comissió d'Ordenació Acadèmica
- La Comissió de Màster

Aquelles propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al responsable d'Innovació Docent de la Universitat.

4. Documentació associada (inputs)

Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
Reial decret 1497/81, modificat pel Reial decret 1845/94 sobre programes de cooperació educativa
Memòria de les titulacions acreditades (Procés PE3)

Text refós de la Normativa acadèmica aplicables als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007, de 29 d'octubre, modificat pel Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol.
Acords dels òrgans de govern de la FFL amb responsabilitats en aquest procés
Codi de bones pràctiques en la docència i l'estudi (Acord CG 10-12-2014)
Calendari acadèmic de grau i de màster
Guies docents de les assignatures de TFE de grau i de màster
Normativa Règim de permanència als estudis oficials de grau i de màster
Normativa per a la realització i avaluació dels TFE de la FFL

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions dels òrgans amb responsabilitat en el procés
Informe anual de seguiment de les titulacions de la FFL
Llistats de propostes de tutors i temes de TFE a escollir pels estudiants
Llistats de presentacions dels TFE amb la composició dels tribunals d'avaluació
Criteris de seguiment dels TFE
Criteris d'avaluació dels TFE
Actes d'avaluació dels TFE

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La revisió periòdica i la implantació de millores del procés recau en primera instància en la comissió de docència i en la coordinació del títol i, en darrera instància en el degà de la FFL.

Es revisarà especialment:

- El grau de satisfacció dels estudiants que hagin realitzat TFE.
- El grau de satisfacció dels tutors de TFE.
- El nivell acadèmic assolit en els TFE.
- El nivell de compliment de l'estudiant del procediment de treball establert en els criteris de seguiment del procés d'elaboració del TFE.

7. Indicadors

Nombre de places ofertes per a la realització de TFE, desglossat per titulacions i per àmbits de coneixement.
Percentatge d'estudiants que completen el TFE, respecte al total d'estudiants matriculats en el TFE, desglossat per titulacions.
Nombre de tutors de TFE per titulació
Nombre de treballs per tutor
Grau de satisfacció dels estudiants que han realitzat el TFE
Grau de satisfacció dels tutors de TFE
Incidències en el procés d'elaboració dels TFE
Incidències en el procés d'avaluació dels TFE

Nombre de TFE realitzats
Nombre de TFE que s'incorporen al DDD

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Els treballs de final d'estudis (TFE)

Els TFE poden ser de grau (treball de fi de grau, TFG) i de màster (treball de fi de màster, TFM). En ambdós casos, l'elaboració de la normativa que els regula és responsabilitat de l'Equip de Deganat de la FFL i ha de ser aprovada per la Comissió d'Ordenació Acadèmica.

L'organització dels TFE i l'execució de les tasques associades és responsabilitat de les coordinacions de les titulacions.

8.2 Definició

El TFG és una assignatura de 6 crèdits obligatòria en tots els graus de la FFL, que comporta la realització per part de l'estudiant d'un treball individual i original, de caràcter teòric i/o aplicat, dirigit per un tutor. El treball ha de demostrar que s'han assolit les competències fonamentals del grau.

La normativa pròpia de la UAB, recollida en l'article 134 del text refós aprovat pel Consell de Govern el 14 de març de 2012, estableix dos requeriments perquè l'estudiant es pugui matricular del TFG:

- 1) Haver superat totes les assignatures del primer curs i, com a mínim, 120 crèdits dels tres primers cursos (punt 5)
- 2) Haver superat 160 crèdits del total del pla d'estudis (punt 7).

Es recomana als estudiants que matriculin el TFG el mateix curs que les assignatures pendents per finalitzar el grau.

El TFG haurà d'estar escrit en una de les diferents llengües vehiculars de la titulació cursada. En el cas dels graus en estudis de llengua i literatura, la llengua o llengües en què es pot escriure i presentar és un requisit de compliment obligatori definit a la Guia Docent del TFE.

El TFM és una assignatura obligatòria per a tots els estudis de màster de la Facultat de Filosofia i Lletres, que comporta l'elaboració d'un treball original d'investigació dirigit per un tutor. L'estudiant ha de demostrar que ha assolit les competències fonamentals del màster on s'inscriu aquest treball. La seva equivalència en ECTS varia segons el tipus i la duració del màster.

8.3 Descripció del procés

Els estudiants es matriculen a l'assignatura del TFE bé dins del termini general de matrícula bé al llarg de tot el curs, com permet fer el calendari academicoadministratiu de la UAB.

Cada títol té un/un professor/a responsable de l'assignatura de TFE, que aprova les propostes de TFE i nomena les comissions d'avaluació dels TFE.

El professor responsable de l'assignatura TFE assigna els treballs als estudiants i alhora designa el professor tutor de cadascun d'ells en el termini indicat a la guia docent.

El tutor acompanya l'estudiant en el procés d'elaboració i redacció del TFE, respectant els acords de format i termini que estableix la guia docent de l'assignatura i vetllant pel rigor i l'originalitat del treball. Així mateix, el tutor supervisa la redacció final del TFE, d'acord amb els requisits de presentació establerts a la mateixa guia.

L'estudiant ha de respectar el calendari d'elaboració i redacció del seu treball, establert amb el seu tutor dins del marc de la guia docent, assistir a les tutories establertes i complir amb els lliuraments fixats i respectar els criteris d'originalitat i rigor acadèmics.

El tutor avalua el procés d'elaboració i la versió final del TFE amb els percentatges indicats a la guia docent. Els tribunals completaran el procés d'avaluació en l'acte de lectura pública dels TFE segons els criteris establerts per a cada grau a la guia docent.

El coordinador de titulació i el responsable de l'assignatura de TFE estableixen el calendari de defensa dels TFE, seguint els criteris de les guies docents, i el fan públic.

Els estudiants defensen públicament el seu treball en la data corresponent.

Els tribunals completen el procés d'avaluació en l'acte de lectura pública dels TFE i el responsable de l'assignatura introdueix les notes finals i tanca l'acta. Els TFE estan subjectes als processos normals de revisió ordinària i extraordinària i no tenen possibilitat de ser reavaluats.

8.4 Revisió dels TFE

La revisió i el seguiment dels TFE és responsabilitat de les comissions de docència i de la coordinació dels títols i inclou la recollida d'evidències i resultats, l'anàlisi del desenvolupament dels treballs, l'anàlisi de resultats i la proposta d'accions de millora.

L'anàlisi realitzada i les propostes de millora queden recollides a l'Informe de seguiment de la titulació que s'elabora en el context del Procés PC7.

La comissió de docència o de coordinació de la titulació és la responsable d'implementar les propostes de millora que sorgeixin de l'anàlisi anterior.

8.5 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Professors i estudiants	Debat en les comissions de docència i de coordinació de la titulació.

8.6 Informació pública

El plantejament general, els objectius i l'organització dels TFE es publiquen a la fitxa de la titulació, accessible a través del portal UAB, www.uab.cat > Estudis de grau o www.uab.cat > Màsters i postgraus.

Les guies docents de les assignatures de TFG i TFM expliquen en detall el desenvolupament d'aquestes activitats i els criteris i les accions d'avaluació. Les guies docents són també accessibles amb caràcter universal a la fitxa de la titulació.

8.7 Rendició de comptes

La rendició de comptes dels resultats dels TFE s'efectua a través de l'Informe de seguiment de les titulacions (Procés PC7), que es fa arribar a l'Equip de Deganat de la FFL, a l'Equip de Govern de la Universitat i a les agències encarregades del seguiment de les titulacions.

Finalment, la rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la participació d'aquests col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions de docència i de coordinació de les titulacions.
- Comissions amb funcions delegades de la Junta Permanent de Facultat amb responsabilitats en el procés (Comissió d'Ordenació Acadèmica i de Màster).
- Comissions participants en el debat i l'aprovació dels diferents informes de seguiment que es generen en el Procés PC7.

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT**Procés PC4. Orientació a l'estudiant**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Febrer 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Octubre 2015	Revisió de la primera versió

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-15

1. Objectiu

L'objectiu del procés és establir els mecanismes de definició, de revisió i de millora que la Facultat de Filosofia i Lletres (FFL) posa en marxa per orientar els seus estudiants, presents o futurs, en els diferents aspectes del seu aprenentatge i en la seva projecció professional. Les accions encaminades a aquesta finalitat estan recollits al Pla d'Acció Tutorial (PAT) de la Facultat.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés implica tots els ensenyaments de grau i de màster que s'imparteixen a la FFL i, per tant, tots els estudiants que hi estan matriculats. Algunes de les activitats d'orientació professional també s'adreça als postgraduats en els primers anys posteriors a l'obtenció del títol.

3. Propietat del procés

Els procediments específics són propietat de l'Equip de Deganat de la FFL, que vetlla pel seu desplegament, supervisió i seguiment i proposa accions de millora. Les propostes de millora que afecten el procés marc es comuniquen al responsable d'Estudiants de la UAB.

4. Documentació associada (inputs)

Pla director de la UAB
Memòria de les titulacions verificades i, si escau, acreditades (Procés PE3)
Programa d'orientació i acompanyament psicopedagògic de la Unitat d'Assessorament Psicopedagògic (UAP) de la UAB
Guies docents de les assignatures de grau i dels mòduls de màster
Pla d'Acció Tutorial del Programa per a la Integració d'Estudiants amb Necessitats Especials a la UAB (PIUNE)
Programa propi "Finestreta" d'ajuts a l'estudi
Programa "Tutoresport" de suport acadèmic a esportistes d'elit
Programa "Argó" de relació amb la secundària
Programa "Ítaca" d'impuls a continuar els estudis per a estudiants d'ESO
Programa "La universitat a l'Abast" per a l'accés a la UAB de persones adultes

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat
Pla d'orientació a l'estudiant de la Facultat de Filosofia i Lletres (PAT)
Enquestes de satisfacció de les accions previstes al PAT
Informe anual de seguiment d'aquest procés durant el curs acadèmic

6. Revisió i millora

Els responsables acadèmics i administratius de l'orientació a l'estudiant revisen el procés cada any en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic, analitzant en particular els següents aspectes:

- Grau de satisfacció dels grups d'interès implicats en el procés d'orientació (estudiants, PDI, PAS, centres educatius de secundària)
- Grau d'aplicació del Pla d'Acció Tutorial de la Facultat (PAT)
- Vigència i actualització del PAT
- Queixes i suggeriments rebuts relacionats amb el procés d'orientació a l'estudiant
- Demandes de la societat i expectatives laborals i professionals de l'estudiantat

Ultra els comentaris i les valoracions que els serveis que vetllen per l'aplicació de l'acció tutorial a la UAB puguin rebre de manera individual, en entrevistes o per escrit, la FFL utilitza també un sistema d'enquestes amb tres tipologies diferents per intentar arribar a definir una valoració col·lectiva.

1. Enquestes de 1er curs. Aquestes enquestes tenen per objectiu valorar l'impacte sobre els estudiants nous de les activitats de promoció i d'orientació inicial realitzades el curs anterior. Això permet introduir millores en aquestes activitats de promoció. En l'enquesta general es demana també informació sobre els prescriptors i altres aspectes útils per definir millor les tipologies i l'abast de les activitats de promoció, tant globalment i de forma comparativa com a cada titulació.

A criteri de la Coordinació de cada grau s'organitzen també enquestes als/a les estudiants de primer que permeten aprofundir més en les especificitats de cada titulació. El buidat d'aquestes enquestes va seguit d'un informe valoratiu que es fa públic a través del Dipòsit Digital de Documents i que forma part de la documentació de l'informe de seguiment.

2. Enquestes de valoració de la tasca docent del professorat. Els/les estudiants poden respondre, al final de cada quadrimestre, l'Enquesta d'Avaluació de l'Actuació Docent del Professorat (PAAD) de Grau i Màster Universitari, així com una enquesta relativa a cada una

de les assignatures que ha cursat . La Web de la UAB disposa d'una pàgina específica (www.uab.cat/enquestes), on l'alumne té a la seva disposició la informació relativa a cada enquesta (el model d'enquesta, el calendari d'obertura de l'aplicatiu de resposta, les preguntes mes freqüents i l'accés directe). També pot descarregar-se l'aplicació per a respondre totes les enquestes mitjançant mòbil o tauleta.

3. Enquestes de valoració de les titulacions. La universitat posa a disposició dels egressats una enquesta *on line* de valoració global dels seus estudis. A criteri de cada titulació es fan enquestes complementàries als estudiants que acaben la titulació, les quals permeten conèixer la valoració que fan dels estudis rebuts, tant de manera global com per mòduls, a fi de plantejar propostes de millora els cursos següents.

Aquestes valoracions col·lectives són utilitzades per definir les propostes de millora. La implantació d'aquestes propostes, si no impliquen una modificació del pla general i/o de la normativa de la Universitat, es fa directament des de la Facultat. Les propostes de millora que requereixen la intervenció dels serveis centrals de la UAB o de l'Equip de Govern són trameses al vicerectorat amb competències sobre l'accés, l'orientació i la tutorització dels/de les estudiants.

7. Indicadors

Nombre de participants a les Jornades de Portes Obertes de la FFL
Nombre de centres i estudiants de secundària participants en les visites a la FFL dins el programa de visites al campus
Nombre d'estudiants participants en el Dia de la Família
Nombre de visites de professorat de la FFL a centres de secundària i a sessions o jornades d'orientació convocades per ens locals o comarcals
Nombre de xerrades sobre titulacions específiques de la FFL realitzades a centres de secundària i a sessions o jornades d'orientació convocades per ens locals o comarcals.
Nombre de professors/res de la FFL participants en el Saló de l'Ensenyament i en el Saló Futura
Nombre de demandes d'informació sobre els títols organitzats a la FFL per part dels estudiants participants a les JPO i al Saló de l'Ensenyament
Nombre de d'estudiants de nou accés participants a les sessions de rebuda (juliol) i d'acollida (setembre) realitzades a la FFL
Nombre d'estudiants de la FFL beneficiaris del Programa propi d'ajuts a l'estudi "Finestreta"
Nombre de participants de la FFL en el Programa Tutoresport.

Nombre de participants de la FFL en el Programa per a la Integració dels Estudiants amb Necessitats Especials (PIUNE)
Nombre d'accions d'orientació acadèmica per a futurs estudiants realitzades a la FFL, desglossat per titulacions.
Nombre d'accions de coordinació per titulació amb el professorat de secundària
Nombre d'activitats d'actualització científica per al professorat de secundària i nombre de participants
Nombre d'accions d'orientació professional per als futurs egressats de la FFL
Nombre d'accions d'orientació acadèmica sobre mobilitat realitzades en el centre.
Argó i nombre de tutoritzacions realitzades.
Nombre d'accions desenvolupades per professors de la FFL en el Programa "Campus Ítaca"
Nombre de participants a les jornades informatives sobre màsters a la FFL.
Nombre de peticions d'informació tramitades per les coordinacions dels màsters.
Nombre de noves visites rebudes a les eventuals webs dels màsters.
Indicadors d'inserció laboral segons l'enquesta realitzada per l'AQU-Catalunya

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Activitats relacionades amb la informació prèvia a l'accés dels estudiants a la Universitat (futurs alumnes)

La majoria de les accions relacionades amb la informació prèvia a l'accés de futurs alumnes es defineix des de l'Equip de Govern de la UAB. Les accions de difusió i informació a futurs estudiants organitzades des de l'Àrea de Promoció i Comunicació amb la participació de la Facultat són les següents:

- Jornades de Portes Obertes (febrer).
- Visites d'estudiants de secundària al campus (novembre a juny).
- Participació en el Saló de l'Ensenyament sobre els estudis de grau (març).
- Participació en el Saló Futura sobre els estudis de màster i potsgrau (març)
- Dies de la família (maig).

- Visites de professors de la UAB a centres de secundària i ens locals o comarcals (de febrer a maig).
- Punt d'informació: servei en línia d'informació a futurs alumnes i a persones que es dirigeixen a la UAB per primera vegada: <http://www.uab.cat/web/Contacta-1096480919344.html>

Les accions de difusió i informació per part de professorat de la FFL a futurs estudiants que participen en activitats organitzades per l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) són:

- Xerrades informatives als participants al "Campus Ítaca".
- Programa "Argó" de tutoria de treballs de recerca d'estudiants de Batxillerat
- Equips "Argó" de coordinació compostos per professorat de secundària i d'universitat d'una mateixa disciplina.

També en col·laboració amb l'ICE, s'organitzen diverses activitats d'actualització científica per a professors d'institut en les quals s'inclouen informacions sobre les titulacions de la FFL, ja que aquests estudiants actuen com a prescriptors quan han d'exercir com a tutors o resoldre les preguntes sobre els futurs estudis dels estudiants d'ESO o de Batxillerat.

La Facultat es responsabilitza també i manté actualitzada la informació que es facilita sobre els graus i màsters al web de la Facultat, difon missatges a través de twitter i facebook, i s'ocupa de la difusió de tríptics sobre els màsters o sobre el centre entre col·lectius potencialment interessats en les seves titulacions.

La revisió, l'avaluació i la millora de les activitats anuals d'orientació a futurs alumnes es realitza a partir de:

- L'anàlisi realitzada durant el procés de seguiment de les titulacions i palesada als informes de seguiment de les titulacions (Procés PC7).
- El resum de les activitats d'informació i orientació elaborat per l'Àrea de Comunicació i de Promoció (Procés PS8).
- Les enquestes als estudiants de 1er curs.

En els dos primers casos, la informació arriba a l'Equip de Govern, que l'analitza i proposa accions de millora, les quals han de ser assumides per l'Àrea de Comunicació i de Promoció i pels centres.

8.2 Activitats d'orientació a l'estudiant matriculat a la UAB

La FFL defineix i desenvolupa activitats pròpies d'orientació als seus estudiants. La definició d'aquestes activitats és responsabilitat de l'Equip de Deganat del centre, que elabora el seu Pla d'Acció Tutorial.

8.2.1.- Orientació inicial als estudiants de grau

Abans de començar les classes, els estudiants matriculats a primer curs de Grau poden participar en dues sessions informatives:

- La primera, a càrrec del degà/degana, de la Gestió Acadèmica i de les coordinacions de titulació, té lloc el mes de juliol per informar del procediment administratiu de matrícula i presentar el pla d'estudis.
- La segona consisteix en les Jornades d'Acollida que tenen lloc la primera setmana del setembre, els dies immediatament previs al començament de les classes, amb presentacions del deganat de la FFL i dels serveis de la UAB i de la FFL fetes per professionals d'aquests mateixos serveis. També es produeix una nova trobada amb els coordinadors de titulació per tractar temes acadèmics.

Els estudiants disposen de tota la informació a la pàgina web de la UAB, que cada inici de curs orienta sobre la matrícula de nou ingrés i l'automatrícula.

8.2.2.- Orientació inicial als estudiants de màster

Els estudiants poden participar en sessions informatives i d'acollida, i sempre mantenen una entrevista individual amb el coordinador del màster abans de la matrícula.

Per als estudiants que necessiten sol·licitar un visat, els màsters també compten amb el suport de l'*International Welcome Point (IWP)* de la UAB. Ubicada a la Plaça Cívica, aquesta oficina ofereix informació als estudiants no residents. L'IWP resol qualsevol dubte relacionat amb els tràmits a realitzar per a adquirir el permís de residència d'estudiant.

8.2.3.- Orientació contínua

Un cop començades les classes, l'estudiant pot acollir-se a les següents accions d'orientació:

- Tutories i sessions individualitzades:
 - del professorat de cada assignatura, presencials en horaris preestablerts o virtuals mitjançant sobretot el Campus Virtual
 - del coordinador o coordinadora de la seva titulació
 - del coordinador de la FFL dels programes de mobilitat i dels coordinadors de mobilitat de cada títol
 - del vicedegà amb competències sobre els estudiants

- de la Gestió Acadèmica per a consultes sobre qüestions administratives a, presencialment o mitjançant correu electrònic.
- Sessions col·lectives amb les Coordinacions de Titulació o els responsables d'intercanvis de cada departament:
 - sobre programes de mobilitat
 - sobre el Treball de Fi de Grau
 - sobre les pràctiques externes curriculars
 - sobre les Mencions de la seva titulació
 - sobre els diferents Minors de la UAB (mitjançant sessions específiques).
- Orientació i atenció de col·lectius amb necessitats específiques a través dels serveis d'orientació de la UAB:
 - El programa propi d'ajuts a l'estudi "Finestreta"
 - La UAP
 - El PIUNE
 - El Programa de Salut de la Fundació Autònoma Solidària
 - L'Observatori per a la Igualtat
 - El Programa Tutoresport.

L'aplicació del pla d'orientació a l'estudiant és responsabilitat de l'Equip de Deganat de la FFL, amb el suport de les coordinacions de les titulacions.

L'anàlisi del desenvolupament anual de l'esmentat Pla, l'elaboració de propostes de millora i la implementació de les esmentades propostes es realitza al Procés PC4, i queden paleses a l'Informe de seguiment de les titulacions.

8.3 Activitats d'orientació professional

L'Equip de Deganat de la Facultat és el responsable de definir les activitats d'orientació professional, en estreta col·laboració amb les coordinacions de les titulacions. Els estudiants dels darrer curs de grau, els estudiants de Màster i els graduats dels darrers anys són convocats a:

- una jornada sobre sortides professionals específiques de cada titulació amb professionals externs
- jornades i sessions informatives per àmbits laborals, en col·laboració amb l'Oficina Treball Campus
- una xerrada de presentació del Programa UAB-Emprèn
- la Fira de Postgrau de la UAB (maig).

A més, els estudiants de la Facultat poden beneficiar-se dels serveis d'orientació professional de la UAB a través de l'Oficina Treball Campus. El portal de cerca de beques desenvolupat per la UAB és una eina imprescindible per aquells que trien la via de la recerca.

La revisió anual del desenvolupament d'aquestes activitats, la proposta i l'execució de plans de millora corresponen a l'Equip de Deganat de la Facultat.

8.4 Difusió de les activitats d'orientació

Les activitats d'orientació es comuniquen al portal de la Facultat. Personal adscrit al Deganat i a la Gestió Acadèmica manté actualitzada la pàgina web de la Facultat, en els termes que estableix el SGIQ .

8.5 Revisió i implementació de les propostes de millora

La revisió i la millora de les accions realitzades en l'àmbit del centre és responsabilitat de l'Equip de Deganat i, eventualment, de les Coordinacions del Centre.

Segons la naturalesa de les propostes de millora, aquestes s'incorporen directament al procediment o es traslladen als àmbits centrals amb responsabilitat sobre el procés.

8.6 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiants	<p>Són l'objectiu de les accions d'orientació.</p> <p>S'intenta conèixer el seu grau de satisfacció sobre aquestes accions a través d'enquestes, correus electrònics i entrevistes individuals.</p> <p>S'està planificant la seva participació en activitats de promoció per a futurs estudiants.</p>
Professors i PAS	<p>Col·laboren en la realització de les accions d'orientació i promouen noves accions.</p> <p>Són l'element fonamental tant per estimular la millora del rendiment acadèmic dels estudiants en les seves assignatures a través de les tutories individuals com per facilitar-los la informació adient (règim de permanència,</p>

	assignatures optatives, mencions,...) que els permeti articular els itineraris més adaptats a les seves circumstàncies i interessos personals.
Agents socials	Col·laboren en la realització d'algunes de les accions (Fòrums d'empreses, pràctiques en empreses, Fòrum virtual, etc.).
Equip de Deganat de la Facultat i coordinacions de les titulacions	Proposen accions d'orientació específiques per a les diferents titulacions i les duen a terme.

8.7 Informació pública

La web de la Universitat i de FFL (www.uab.cat/lletres) facilita la informació disponible, tant per orientar les decisions i eleccions dels futurs estudiants i dels estudiants del centre com per anunciar les activitats d'orientació programades.

En incorporar-se a la Universitat, abans i després de la matriculació, els estudiants poden assistir a sessions públiques d'informació sobre els estudis que han triat i sobre els serveis universitaris.

Al llarg del curs, tots els estudiants poden posar-se en contacte per correu electrònic amb els seus docents. Les adreces electròniques de tots els professors es fan públiques a través de la guia docent i del directori de la web de la UAB.

Cada professor estableix un mínim d'hores d'atenció al seu despatx durant les quals es troba a disposició dels estudiants per a consultes acadèmiques. Tot professor n'ha de definir dues / setmana en què l'estudiant s'hi pot adreçar sense previ avís; a més ha de posar a disposició de l'estudiant de dues hores més de la seva jornada laboral per a visites concertades. Aquest horari d'atenció es fa públic a les Guies docents, als plafons d'anuncis de cada Departament i en els despatxos de cada professor/a, així com també en els plafons de la Secretaria del Departament d'adscripció de cadascun/a d'ells/elles.

L'estudiant pot escriure o, si ho prefereix, entrevistar-se amb el professor/a, en l'horari d'atenció preestablert públicament i/o concertant entrevista una cita prèvia amb

- El coordinador o coordinadora de la seva titulació, el telèfon i adreça electrònica del/de la qual es troben a la web de la FFL.
- El coordinador del programa de mobilitat de cada Departament o de la Facultat.
- Amb el vicedegà amb competències sobre els estudiants.

Per a les consultes sobre els problemes administratius, els estudiants poden adreçar-se a la Gestió Acadèmica mitjançant correu electrònic o en l'ampli horari d'atenció presencial als estudiants: de 10.00 a 13.00 i de 16.30 a 19.00 hores.

Els estudiants de cada titulació són informats en sessions col·lectives, organitzades per les Coordinacions de Titulació o pels responsables d'intercanvis de cada Departament, dels programes de mobilitat d'estudiants, dels criteris per a la realització del Treball de fi de Grau o de Màster, de les activitats de pràctiques externes i de les mencions o mínors que poden cursar. A més, l'estudiant pot entrevistar-se individualment amb el responsable d'aquestes activitats

La informació pública sobre serveis especialitzats en l'orientació a l'estudiant de la Universitat Autònoma de Barcelona, en funció de la seva situació personal (UAP, PIUNE, Programa de Salut de la Fundació Autònoma Solidària, Observatori per a la Igualtat, Programa Tutoresport,...) és accessible a la web, mentre que la derivació de casos individuals a aquests serveis té un caràcter estrictament confidencial.

8.8 Rendició de comptes

Els resultats del procés són analitzats anualment per l'Equip de Deganat, per les Coordinacions de Titulació i per les Comissions de Docència de cada titulació, per la Comissió d'Ordenació Acadèmica de la Facultat i, eventualment, per la Junta Permanent de Facultat. Les seves conclusions s'incorporen a l'Informe de seguiment de cada titulació i a l'Informe de seguiment de la Facultat (PC7), que és documentació pública des del curs 2012-13.

Regularment es produeixen reunions del vicedegà amb competències sobre els estudiants i/o dels coordinadors de titulació amb els estudiants delegats de curs i/o els representants dels estudiants en els òrgans col·legiats de govern de la FFL. Els representants dels estudiants reben també informació i proposen millores a través de les Comissions de Docència de cada titulació i del Consell de cada Departament.

Periòdicament se celebren reunions entre l'Equip de Deganat, les Coordinacions de Titulació, els responsables de l'Àrea de Promoció i Comunicació i els responsables de l'ICE per valorar el resultat de les activitats de promoció del curs anterior i planificar-ne les millores.

Les titulacions, la Facultat i la mateixa Universitat reten comptes a les agències d'avaluació a través dels seus respectius informes de seguiment i a la societat a través de les pròpies accions de difusió.

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT****Procés PC5. Avaluació de l'estudiant**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01.01	Novembre 2014	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Octubre 2015	Revisió de la primera versió

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-2015

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera com el Centre garanteix que els seus estudiants adquireixen les competències definides en els perfils de graduació de cada titulació.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a tots els programes formatius oficials que s'imparteixen a la Facultat de Filosofia i Lletres (FFL).

3. Propietat del procés

El procés específic d'avaluació de l'adquisició de competències per part dels estudiants de la FFL és propietat del degà/na, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés, i proposarà accions de millora a l'Equip de Deganat i a les comissions corresponents del centre. Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al responsable de l'OQD.

4. Documentació associada (inputs)

Memòria de les titulacions verificades i, quan escaigui, acreditades (Procés PE3)
Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
Reial decret 1125/2003, de 5 de setembre, pel qual s'estableix el sistema europeu de crèdits i el sistema de qualificacions en les titulacions universitàries de caràcter oficial i validesa a tot el territori nacional
Text refós de la Normativa acadèmica aplicable als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007.
Guies docents (Procés PC2)
Informes d'inserció laboral dels titulats (Procés PS7)

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions i acords dels òrgans de govern de la Facultat
Models de proves d'avaluació
Execucions dels estudiants
Resultat del rendiment acadèmic

6. Revisió i millora

En l'àmbit del centre, la revisió periòdica i la implantació de millores del procés recau en el/la degà/na. Es revisaran fonamentalment els resultats de l'avaluació global, inclòs a l'Informe de seguiment de les titulacions.

7. Indicadors de seguiment

Taxes de rendiment global i per assignatura/mòdul

Taxes d'èxit global i per assignatura/mòdul

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Normativa d'avaluació dels estudiants

La FFL estableix el procediment i els criteris que regeixen l'avaluació dels seus estudiants en el marc de la normativa d'avaluació de la Universitat. L'avaluació de qualsevol assignatura ha de tenir en compte que:

- el professor responsable de l'assignatura és l'encarregat d'aplicar adequadament els criteris i les pautes d'avaluació recollides en les respectives guies docents,
- el procés d'avaluació és continuat, la qual cosa no impedeix, en cap cas, l'establiment de proves finals de síntesi, la qualificació de les quals, no podrà suposar la qualificació global de l'assignatura o mòdul,
- la guia docent és el mitjà per a fer públics els criteris d'avaluació, els quals no podran ser modificats durant el curs,
- els estudiants de totes les titulacions de la FFL tenen dret a la reavaluació. Els professors establiran, si escau, en la Guia Docent els criteris d'acord amb els quals es regirà aquest dret de reavaluació.
- les assignatures que tenen més d'un grup de docència han d'estar regides per un mateix sistema d'avaluació, el qual queda recollit en una única guia docent vàlida per tot el professorat que imparteix aquesta assignatura.
- les comissions de docència dels departaments així com la Comissió d'Ordenació Acadèmica (COA) de la Facultat són els espais idonis per compartir i discutir criteris i pautes d'avaluació.

Els coordinadors de titulació de grau són els responsables de vetllar pel correcte desenvolupament dels processos d'avaluació en els diferents grups, essent el degà el responsable últim de l'avaluació ordinària i extraordinària de l'alumnat de la FFL. En el cas dels màsters són les comissions acadèmiques de cada màster i els seus coordinadors els que vetllen pel correcte desenvolupament de l'avaluació. La Comissió de Docència de cada departament, el reglament de la qual és aprovat en la COA de la Facultat, és la responsable de discutir si escau, criteris conjunts de processos d'avaluació.

La FFL fa públic i garanteix el dret del/de la estudiant a la revisió extraordinària de les seves qualificacions i assegura el bon desenvolupament del procés, d'acord amb la normativa general de la UAB per a aquest procediment.

8.2 L'execució de l'avaluació individual dels estudiants

Cada assignatura té assignat un professor responsable d'aplicar els criteris i les pautes d'avaluació aprovats pel centre i recollits en les guies docents. Cada professor/a de cada assignatura i de cada grup registra les qualificacions finals en una acta d'avaluació a través de l'aplicatiu corporatiu corresponent, que cal tancar en els terminis establerts per la universitat. L'alumnat ha de poder consultar en un període prudent les seves qualificacions introduïdes de forma provisional en els seus

expedients i comprovar que no hi ha hagut errors per part del professorat abans que es tanquin les actes

Les qualificacions s'incorporen automàticament al DataWarehouse, on s'emmagatzemen i s'utilitzen per al càlcul dels indicadors de rendiment acadèmic de la titulació (**Procés PC9**) i es difonen mitjançant el Sistema d'Indicadors de Qualitat i l'apartat "la titulació en xifres" de la fitxa de titulació pública al portal web de la UAB.

8.3 L'avaluació de les competències adquirides pels estudiants

L'avaluació de competències contempla dos àmbits:

- D'una banda, s'ha d'assegurar que cada titulat adquireix les competències definides en la Memòria de la titulació de forma individual.
- D'altra banda, s'han d'obtenir evidències que els estudiants de la titulació adquireixen aquestes competències de forma global.

Mentre que en el primer cas l'objecte de l'avaluació és l'estudiant, en el segon cas l'objecte de l'avaluació és la mateixa titulació.

El primer punt s'enfoca des de la perspectiva de les assignatures. En cada assignatura es garanteix l'adquisició de les competències a través de les activitats d'avaluació programades, tal com s'ha explicat en el punt 8.2 anterior.

L'avaluació global de l'adquisició de competències per part del conjunt d'estudiants s'ha de dur a terme tenint en compte que i) s'ha de propiciar la participació d'agents externs a la titulació i a la universitat, ii) el procediment no ha de requerir un esforç extra per part de l'estudiant i iii) ha de ser un procediment sostenible, la qual cosa significa que no pot basar-se en costosos processos que s'hagin d'afegir a aquells dels quals es disposa actualment.

Les pràctiques professionals i el TFG / TFM són els àmbits més adequats per realitzar, a més de la valoració individual, la valoració global del nivell formatiu dels estudiants, ja que i) aquestes activitats docents recullen un nombre significatiu de competències de la titulació i ii) pressuposen la participació de personal aliè a la universitat molt vinculat al món professional. El seguiment de l'estudiant per part del tutor o dels tutors en aquests àmbits d'aprenentatge és molt més individualitzat que en pràcticament qualsevol altra assignatura, de manera que aquests poden arribar a conèixer significativament bé el nivell de competència de l'estudiant.

El coneixement, fruit de la interacció amb l'estudiant, que els tutors interns (professors) i externs (professionals) obtenen sobre el nivell d'adquisició de competències assolit per l'estudiant, juntament amb la informació proporcionada pels titulats recents (Observatori de Graduats), s'utilitza per establir un mapa del nivell de competència dels seus titulats.

És responsabilitat de la FFL, a través de les comissions de la Junta Permanent de Facultat amb funcions delegades, definir estratègies de consulta entre els tutors interns (professors) i els tutors externs (professionals) de les pràctiques externes i dels treballs de final de grau/màster, que permetin analitzar com es percep el nivell de competència dels estudiants i comparar-lo amb els nivells establerts com a desitjables en la memòria de la titulació. Aquesta informació, juntament amb la procedent de l'Observatori de Graduats, és analitzada per les Comissions de Docència i la Coordinació del títol, i per les Comissions de la Junta Permanent de la FFL amb funcions delegades. En funció de les seves conclusions, s'estudia la introducció d'eventuals mesures correctores en el procés d'avaluació de l'adquisició individual de competències. La FFL i les coordinacions dels títols, a través de les Comissions de Docència o Coordinació, són els responsables de la implementació de les propostes

de millora i del seu seguiment, que ha de quedar recollit a l'Informe de seguiment de la titulació.

8.4 Revisió de les activitats d'avaluació de l'estudiant

La revisió dels procediments i dels criteris d'avaluació de la FFL es regeix pel SGIQ de la FFL, i l'Equip de Deganat n'és el responsable final, així com de proposar accions de millora quan sigui necessari.

La implantació de les millores és responsabilitat dels professors que realitzen l'avaluació i de les Comissions de Docència i de les Coordinació dels títols.

La revisió dels procediments i els criteris d'avaluació global de l'adquisició de competències recau en l'Equip de Deganat.

La implantació de les millores relatives als procediments d'avaluació global és responsabilitat dels equips de Coordinació de les titulacions, d'acord amb els suggeriments expressats pel professorat i l'alumnat en el si de les Comissions de Docència de les titulacions.

8.5 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants	Participen en les decisions sobre els procediments i els criteris d'avaluació a través dels seus representants en les Comissions de Docència i de Coordinació dels títols.
Estudiants, professors, PAS	Debats en les Comissions de Docència i de Coordinació dels títols. Debats en les comissions de la Junta de Centre Permanent de la FFL amb funcions delegades.

8.6 Informació pública

Els procediments, els criteris i les activitats d'avaluació de cada assignatura de grau o mòdul de màster es fan públics a través de les Guies Docents que, poden consultar-se a través del Portal UAB a les Fitxes de les titulacions (www.uab.cat → Estudis de grau o www.uab.cat → Màsters i postgraus), prèviament a la matrícula.

8.7 Rendició de comptes

Els resultats de l'avaluació són analitzats anualment per les Comissions de Docència o Coordinació dels títols, les conclusions de les quals queden reflectides a l'Informe de seguiment de la titulació. (**Procés PC7**).

Els informes de seguiment de les titulacions acaben resumits a l'Informe de seguiment de la FFL, responsabilitat de l'Equip de Deganat.

Finalment, la rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la participació d'aquests col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions de Docència i de Coordinació de les titulacions.

- Comissió d'Ordenació Acadèmica per al grau i Comssió de Màster per al màster..

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT****Procés PC6. Gestió de la mobilitat dels estudiants**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Febrer 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Octubre 2015	Revisió de la primera versió

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-15

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir el sistema que cal aplicar en la gestió de la mobilitat dels estudiants a la Facultat de Filosofia i Lletres (FFL).

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment implica tots els ensenyaments de grau i de màster universitari que s'imparteixen a la FFL i tots els estudiants, tant interns com externs, que participen en programes de mobilitat de la Facultat.

3. Propietat del procés

El procés és propietat de l'Equip de Deganat de la Facultat, que vetlla pel seu desplegament, supervisió i seguiment. Les propostes de millora que afecten el procés marc es comuniquen al vicerectorat amb competències sobre les relacions internacionals.

4. Documentació associada (inputs)

Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i modificacions posteriors.
Text refós de la Normativa acadèmica aplicable als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007, de 29 d'octubre, modificat pel Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol.
Memòria de les titulacions verificades i, si escau, acreditades (Procés PE3)
Convenis de col·laboració interuniversitària de mobilitat d'universitat
Models de convenis de col·laboració interuniversitària de mobilitat
Convocatòries dels diferents programes de mobilitat ja siguin aliens (ERASMUS +, SICUE) o propis (Programa Propi)

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat
Enquestes de satisfacció dels participants en programes de mobilitat
Convenis de col·laboració interuniversitària de mobilitat del Centre
Acords d'estudis (<i>Learning Agreement</i>)
Dossiers d'informació per als estudiants que vénen de fora de la UAB (disponible en català, anglès i castellà): <ul style="list-style-type: none">— Dossier informatiu per a alumnes visitants— Circuit per a alumnes visitants— Llistat de coordinadors de mobilitat
Informació sobre intercanvis per a estudiants de la Facultat: <ul style="list-style-type: none">— Manual Acord d'Estudis i Matrícula d'Intercanvi

<ul style="list-style-type: none"> — Circuit per a estudiants d'intercanvi — Consells per viatjar fora — Llistat de coordinadors de mobilitat
Informe anual de mobilitat el centre

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment tenint en compte els resultats obtinguts durant el curs acadèmic. La implantació de les propostes de millora que no requereixen una revisió del procediment general i/o de la normativa de la UAB es poden introduir directament a la Facultat. Les propostes que requereixen la intervenció d'àrees centrals de la UAB o de l'Equip de Govern de la UAB són trameses al vicerectorat amb competències sobre les relacions internacionals.

La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, correspon a l'Equip de Deganat de la Facultat.

7. Indicadors de seguiment

<p>Estudiants <i>OUT</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> — nombre d'estudiants de la FFL que participen en un programa de mobilitat, desglossat per titulació i programa , i percentatge respecte al total d'alumnes de la titulació i de la universitat. — nombre de crèdits superats a la universitat de destí.
<p>Estudiants <i>IN</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> — nombre d'estudiants d'altres universitats que vénen a la FFL a través d'un programa de mobilitat, desglossat per titulació i programa.. — nombre de crèdits matriculats i superats durant l'estada a la UAB.
Grau de satisfacció dels estudiants usuaris dels programes, desglossat per centre i titulació.
Nombre d'incidències referides a la gestió de la mobilitat OUT i IN
Nombre de convenis de col·laboració interuniversitària de mobilitat del Centre

8. Desenvolupament del procés

8.1 Normativa de mobilitat i intercanvi d'estudiants del Centre

La mobilitat dels estudiants de la FFL es regeix per la normativa d'intercanvi d'estudiants de la UAB, en tots els aspectes i fases del procés (convocatòries, oferta de places, sol·licituds, assignació de places,...).

A l'apartat 8.2 d'aquest document es descriu com s'estableixen els acords de mobilitat en una Facultat que ofereix 23 estudis de grau altament relacionats entre ells i que és seu d'onze departaments. Aquesta manera d'establir els acords entre universitats s'orienta a augmentar l'oferta de destinacions, fent extensius tots els convenis que se signen a la Facultat per al conjunt dels seus estudiants, sempre que les característiques de l'oferta d'estudis de les universitats de destí ho permeti.

8.2 Establiment de programes de mobilitat i intercanvi

El Deganat de la FFL nomena un Coordinador general d'Intercanvis del centre, el qual té assignada la representació de la Facultat als programes d'intercanvi. Així mateix, cada titulació compta amb la figura de Coordinador d'Intercanvi (recollida a la normativa amb la denominació de sotscoordinador). L'establiment de convenis de mobilitat i d'intercanvi d'estudiants se centralitza en aquestes figures. L'elaboració dels convenis es realitza a la Gestió Acadèmica per al Programa Erasmus+ i a l'Àrea de Relacions Internacionals per al Programa Propi i el Programa SICUE.

Com s'ha dit, la FFL ofereix actualment 23 estudis de grau, 10 dels quals són combinacions de 5 graus bàsics, i hi ha 11 departaments amb seu a la Facultat. Tal com s'explica en l'apartat anterior, amb aquesta àmplia oferta d'estudis, en molts casos estretament vinculats entre ells, i aquest elevat nombre de departaments, l'Equip de Deganat ha decidit que tots els convenis promoguts per departaments de la Facultat s'han d'oferir indiscriminadament a tots els alumnes de la Facultat. Amb aquesta mesura es vol aprofitar l'elevat nombre de departaments per a augmentar l'oferta als estudiants.

8.3 Organització dels programes de mobilitat i intercanvi

Són funcions del coordinador d'intercanvi, que poden ser delegades als sotscoordinadors:

- a) Representar el Centre en els programes d'intercanvi quan el degà li delegui. .
- b) Coordinar l'actuació dels sotscoordinadors d'intercanvi del Centre, si escau.
- c) Fer les propostes d'acords un cop recollides les peticions del professorat, de l'alumnat, del personal d'administració i serveis del centre o de la institució interessada.
- d) Implementar i gestionar els convenis d'intercanvi (grau i màster) i vetllar perquè se'n faci un seguiment correcte.
- e) Autoritzar les admissions extraordinàries.
- f) Gestionar l'estada dels estudiants estrangers (acollida, tutoria de matrícula, certificació de l'estada, etc-).
- g) Gestionar els fons de coordinació de què disposi el Centre, si escau.
- h) Coordinar la comissió d'intercanvi del Centre.
- i) Promoure activitats d'informació sobre les possibilitats d'intercanvi.

- j) Acollir les delegacions d'altres universitats que visitin la UAB per establir possibles intercanvis i visites institucionals a la Facultat, sens perjudici de les competències que corresponguin a altres òrgans.
- k) Vetllar perquè es compleixi la Normativa de programes d'intercanvi de la UAB al Centre.
- l) Mantenir el contacte del centre amb l'Àrea de Relacions Internacionals.
- m) Aprovar les sol·licituds i les propostes d'adjudicació de places en els diferents programes..
- n) Trametre a l'Àrea de Relacions Internacionals les propostes d'adjudicació dels ajuts.
- o) Acordar amb els estudiants *out* els contractes d'estudis, aprovar-ne les possibles modificacions en els períodes establerts i signar-los.
- p) Vetllar perquè l'estudiant d'intercanvi *out* formalitzi el contracte d'estudis i el lliuri a la gestió acadèmica del centre.
- q) Fer el seguiment de les activitats dins l'àmbit d'intercanvi del centre.
- r) Ser l'interlocutor per a consultes acadèmiques de les universitats amb les quals el centre té acordat un intercanvi.
- s) Fer gestions perquè hi hagi tutors, si escau, per als estudiants implicats en els programes d'intercanvi de la Facultat i de la UAB.

Són funcions de la Gestió Acadèmica del centre

- a) Col·laborar amb el coordinador d'intercanvi del centre i el sotscoordinador, si escau, en el desenvolupament de les seves tasques.
- b) Actualitzar els expedients dels estudiants que participen en un programa d'intercanvi.
- c) Informar els estudiants del centre sobre dates límit i processos de sol·licitud de les universitats de destinació i distribuir, si escau, la documentació pràctica.
- d) Rebre les sol·licituds per participar en els programes d'intercanvi (de grau i de màster), revisar-les d'acord amb les bases de la convocatòria i lliurar-les als coordinadors d'intercanvi respectius.
- e) Recollir la documentació dels estudiants *out* requerida abans, durant i després de la seva estada d'intercanvi, comprovar que sigui correcta i lliurar-la a l'Àrea de Relacions Internacionals.
- f) Mantenir en els expedients dels estudiants la documentació necessària per a fer la gestió de la seva mobilitat.
- g) Elaborar les certificacions de reconeixement de l'estudiantat d'intercanvi *out*.
- h) Fer les gestions necessàries per tramitar els contractes d'estudis, tant dels estudiants *in* com dels estudiants *out*.
- i) Emetre les certificacions de les qualificacions dels estudiants *in*.
- j) Proporcionar informació que inclogui la normativa academicoadministrativa als estudiants d'intercanvi *in*.
- k) Participar en la comissió d'intercanvi del centre, si escau.

Els últims cursos hi ha hagut una descentralització progressiva de tasques i responsabilitats assignades a l'Àrea de Relacions Internacionals que s'han traspassat a l'administratiu responsable d'intercanvis del centre i que no han estat recollides ni actualitzades en la normativa.

8.3.1 Informació i tutorització dels estudiants

La UAB proporciona a través del seu portal web informació general als estudiants dels programes de mobilitat i té una oficina encarregada d'informar i orientar els estudiants en els seus primers tràmits al país, especialment adreçada als estudiants estrangers que vénen a la UAB (*International Welcome Point*).

La FFL organitza l'atenció als estudiants de mobilitat des de dues vessants: l'acadèmica, que recau en els coordinadors d'intercanvis, i l'administrativa i de gestió, a càrrec de la Gestió Acadèmica. Aquesta informació es proporciona als estudiants mitjançant reunions generals per a explicar cadascun dels programes d'intercanvi que hi ha, tutories individuals per atendre els aspectes més acadèmics de l'intercanvi (adequació de les universitats de destí segons els estudis i interessos dels alumnes i elaboració de l'acord acadèmic) i la pàgina web de la Facultat –apartat Mobilitat i Intercanvi-, on hi ha informació de cada un dels programes disponibles tant per als estudiants *incoming* com *outgoing*.

Els coordinadors d'intercanvis de cada titulació atenen els estudiants de la titulació que coordinen i que volen acollir-se a un programa de mobilitat. Els estudiants de fora de la UAB que fan una estada a la nostra Facultat són atesos pel coordinador de la titulació en la qual cursen el major nombre d'assignatures, amb independència de la titulació d'origen de l'estudiant o del conveni que hagi emprat per gaudir de la mobilitat.

8.4 Revisió i millora

Els responsables acadèmics (Equip de Deganat i Coordinador d'Intercanvis del Centre) i administratius (gestor acadèmic i administratiu responsable d'intercanvis) de la Facultat implicats en aquest procés analitzen les incidències sorgides al llarg del curs, identifiquen les possibles causes i fan les propostes de canvi necessàries orientades a millorar la gestió i el desenvolupament d'aquest procés. Segons la naturalesa d'aquestes propostes s'incorporen directament al procediment o es traslladen als àmbits centrals amb responsabilitat sobre el procés.

8.5 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiants	Són el grup d'interès objecte d'aquest procediment. Expressen el seu nivell de satisfacció a través de les enquestes i en les

	eventuals reunions que es realitzen en els centres al final de l'estada.
Professors	Els coordinadors de programes de mobilitat i els coordinadors de titulació tenen un paper important en l'assessorament i ajuda a l'estudiant i en la consecució de nous programes de mobilitat. Poden proposar millores a l'Àrea de Relacions Internacionals o al mateix centre.
PAS	Té un paper de suport fonamental per al funcionament dels programes de mobilitat a través de les gestions acadèmiques i de l'Àrea de Relacions Internacionals.

8.6 Informació pública

El portal UAB té una pàgina d'accés públic específicament dedicada als programes de mobilitat (www.uab.cat→ Mobilitat_i_Intercanvi_Internacional) on s'informa dels diversos programes de mobilitat de la Universitat i on es publiquen, entre altres, les convocatòries i les normatives.

La FFL, en la seva pàgina web, té un apartat específic sobre mobilitat i intercanvis, estructurat tant per programes de mobilitat com per col·lectius, alumnes que marxen i alumnes que vénen, així com altres opcions de mobilitat d'interès per a la Facultat (mobilitat de professorat).

8.7 Rendició de comptes

Els resultats del procés s'analitzen anualment per les comissions de docència i/o per la coordinació de les titulacions. Les seves conclusions queden incorporades a l'Informe de seguiment de les titulacions (PC7), que elaboren els centres, s'envien a l'Equip de Govern de la UAB i a l'agència externa de qualitat (AQU), i es publiquen (des del curs acadèmic 2012-13) al portal web de la UAB.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la participació d'aquests als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions de docència o de coordinació de les titulacions
- Junta de Permanent de la Facultat o comissions delegades.
- Comissions participants en el debat i l'aprovació dels diferents informes de seguiment que es generen en el Procés PC7.



Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE Filosofia i Lletres

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT

ANNEX

Procés PC7. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions.

1. Aplicació subsidiària del procés del SGIQ marc de la UAB
2. Participació de la Facultat

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Octubre 2015	Implantació a la Facultat

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-2015

1. Aplicació subsidiària del procés del SGIQ marc de la UAB

La Facultat de la Facultat de Filosofia i Lletres aplica de forma subsidiària el procés PC7 "Seguiment, avaluació i millora de les titulacions" del SGIQ marc de la UAB (www.uab.cat/sistema-qualitat).

2. Participació de la Facultat

A continuació es detalla la participació de la Facultat en les tasques concretes d'aquest procés:

SP3: Elaboració de l'Informe de Seguiment de Titulació (IST)

La UAB comunica el calendari d'elaboració dels informes de seguiment de les titulacions (IST).

El bon desenvolupament dels informes de seguiment de les titulacions de la Facultat es fonamenta en els següents punts:

- Els/les vicedegans/nes amb competències sobre la programació dels estudis de grau i de postgrau són les responsables de fer l'acompanyament als coordinadors i coordinadores que recullen la informació que s'utilitzarà per a complimentar l'informe.
- Els vicedegans responsables del seguiment estableixen un calendari de treball per elaborar correctament l'informe dins el període previst que inclou diferents fases: data de lliurament de la primera versió, data de la COA en que es discutirà aquesta primera versió, data de lliurament de la revisió.
- La coordinació de les diferents titulacions de la Facultat prepara l'informe de seguiment atenent els criteris del model d'informe facilitat per l'OQD.
- El Deganat s'encarrega de facilitar l'accés a la informació necessària per al bon compliment de l'informe a partir de les directrius de l'OQD.
- La universitat disposa d'un repositori de dades per a cadascun dels graus i màsters accessible de forma fàcil i àgil (http://siq.uab.cat/siq_public/centre/101/), sobre els diferents indicadors (preinscripció, matrícula, professorat, grups, taxes, resultats acadèmics, etc.).

SP4: Elaboració de l'Informe de Seguiment de Centre (ISC)

L'elaboració de l'Informe de seguiment de la Facultat recau en els vicedegans de amb competències sobre la programació d'estudis de grau i de postgrau. La seva elaboració parteix bàsicament dels següents materials:

- Informes de seguiment (IST) de cadascun dels graus i màsters de la Facultat elaborats pels diferents coordinadors
- Informació recollida pel SGIQ de la Facultat

Els vicedegans responsables elaboren l'ISC a partir de la valoració general de la informació continguda en cadascun dels IST, assenyalant els punts dèbils i els punts forts de forma genèrica i aportant evidències concretes si escau.

El Deganat avala l'informe i elabora propostes de millora relatives a la facultat i el presenta a aprovació de la Junta Permanent de la Facultat.



Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN DE QUALITAT

ANNEX

Procés PC8A. Modificació de titulacions de Graus i de Màsters universitaris.

1. Aplicació subsidiària del procés del SGIQ marc de la UAB
2. Participació de la Facultat

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Octubre 2015	Implantació a la Facultat

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-2015

1. Aplicació subsidiària del procés del SGIQ marc de la UAB

La Facultat de Filosofia i Lletres aplica de forma subsidiària el procés PC8A “Modificació de titulacions de Grau i de Màster Universitari” del SGIQ marc de la UAB (www.uab.cat/sistema-qualitat).

2. Participació de la Facultat

La Facultat de Filosofia i Lletres participa en aquest procés proposant modificacions de les titulacions per resoldre les possibles disfuncions identificades en els informes de seguiment de les titulacions.

A1: Presentació de la proposta de modificació

La coordinació de la titulació de grau o de màster afectada proposa a l'Equip de Deganat la modificació. Una vegada valorada per l'Equip, si escau, es presenta a la Comissió d'Ordenació Acadèmica o la Comissió de Màster de la Facultat per a la seva discussió.

A2: Valoració de la proposta de modificació

La Comissió d'Ordenació Acadèmica o la Comissió de Màster de la Facultat aprova, si escau, la proposta de modificació, que finalment s'aprova en la Junta Permanent de Facultat.

A5: Elaboració i tramesa de la documentació corresponent

La Coordinació de la titulació amb el vistiplau de la comissió de docència corresponent s'encarrega de redactar la documentació que serveix per tramitar la proposta de modificació. Aquesta és revisada i valorada pels vicedegans amb competències sobre la programació d'estudis de grau i de postgrau, que finalment la trameten successivament a la COA i a la Junta Permanent de Facultat per a la seva aprovació, si escau. L'OQD s'encarrega de fer la revisió tècnica de la proposta abans de la seva aprovació en la Junta Permanent de Facultat.

SPC1-A2: Elaboració de les al·legacions a l'informe previ de l'agència avaluadora externa

A petició del Vicerectorat corresponent, la coordinació de la titulació amb el vistiplau de l'Equip de Deganat elabora, si escau, les al·legacions a l'informe previ de l'agència avaluadora externa.

SPC2-A4: Validació de les traduccions

Coordinació de la titulació.

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN
DE QUALITAT****Procés PS3. Gestió de recursos materials i serveis**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Abril 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Octubre 2015	Revisió primera versió

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-15

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera com la Facultat de Filosofia i Lletres defineix les seves necessitats de recursos materials i serveis en relació amb els seus programes formatius, planifica l'adquisició o la posada en marxa de recursos materials i serveis i els gestiona.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a totes les titulacions de la Facultat de Filosofia i Lletres.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és el degà, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del seu desenvolupament a la Facultat i proposarà accions de millora.

L'Administració de Centre és responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

Pla director de la UAB.
Pressupost de la UAB.
Pressupost distribuït a la Filosofia i Lletres
Convocatòries per a la dotació de recursos finalistes.
Resolució de les convocatòries per a la dotació de recursos finalistes.

5. Documentació generada (outputs)

Pressupost de la Facultat de Filosofia i Lletres.
Liquidació del pressupost de la Facultat de Filosofia i Lletres.
Inventari dels equipaments fixos i mòbils en els espais gestionats per la Facultat de Filosofia i Lletres.
Convocatòries internes específiques relacionades amb la renovació i el manteniment dels recursos materials assignats a la Facultat de Filosofia i Lletres

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el degà, amb la col·laboració de l'Administració de Centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Els funcionament dels circuits d'organització del procés.
- El funcionament de les aplicacions corporatives de gestió.
- L'elaboració de l'Informe executiu del funcionament de la gestió de recursos materials i de serveis.
- La implementació de les millores proposades.

7. Indicadors

Nombre i tipologia d'incidències rebudes relacionades amb els recursos materials i els serveis
Nombre i tipologia d'incidències rebudes sobre manteniment dels espais i d'altres recursos docents
Nombre i tipologia d'incidències rebudes pel Servei de Biblioteques, els Serveis d'Informàtica i la plataforma Campus Virtual en relació a l'activitat de la Facultat de Filosofia i Lletres
Nombre i tipologia d'actuacions realitzades per a la millora de l'ús dels espais i dels recursos materials de la Facultat de Filosofia i Lletres
Nombre de cessions d'espais i recursos materials de la Facultat per a activitats que li són alienes

8. Desenvolupament del procés (procediment)

S'inclou sota el concepte de recursos materials les instal·lacions (aules, sales d'estudi, aules d'informàtica, laboratoris docents, sales de reunió, despatxos i tutories) i l'equipament, material científic, tècnic i artístic necessari per al correcte desenvolupament dels programes formatius.

S'inclou sota el concepte de serveis aquells destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats als programes formatius. Si bé el nombre de serveis actuals a la UAB és elevat i divers, considerem objecte d'aquest procés els de biblioteca i els informàtics.

8.1 Recursos materials

La gestió dels recursos materials implica les activitats següents: identificar les necessitats; planificar l'ús dels recursos i adquirir de l'equipament necessari; mantenir els equipaments, infraestructures i instal·lacions dels edificis; gestionar els espais i el seu equipament.

8.1.1. Identificació de les necessitats

Les necessitats de recursos materials i manteniment d'instal·lacions es refereixen als edificis, aules i laboratoris –amb el seu respectiu equipament–, instal·lacions, equipament informàtic, biblioteques, recursos energètics i serveis diversos, com són el de restauració, neteja, reprografia, vigilància o mobilitat.

Les necessitats de recursos materials, equipaments i serveis es detecten en l'àmbit de la Facultat. L'equip de direcció, personalitzat en el degà, és el responsable últim d'aquesta tasca, per a la qual compta amb la col·laboració de:

- L'Administració de Centre, que, sota la responsabilitat de l'administrador/a, s'encarrega de canalitzar i centralitzar les diferents demandes de recursos materials que es generen des de les diferents instàncies: professorat, estudiants, PAS, departaments, titulacions, serveis centrals del centre, Suport Logístic i Punt d'Informació (SLIPI), etc.
- Els equips de Coordinació de les titulacions i els equips de Direcció dels departaments, que detecten i planifiquen les necessitats d'equipament per al correcte desenvolupament dels programes educatius i les fan arribar al Deganat.

8.1.2. Planificació dels recursos i adquisició

Un cop realitzada la detecció de necessitats, el Deganat planifica l'adquisició dels recursos o béns, ja sigui a través del seu pressupost de funcionament ordinari, a través de les convocatòries regulars de dotació de recursos finalistes de la Universitat, o bé mitjançant la sol·licitud expressa a l'Equip de Govern de partides finalistes puntuals.

L'Equip de Deganat del Centre és el responsable de presentar propostes a les següents convocatòries:

- Convocatòria de dotacions per a laboratoris docents.
- Distribució del Pla d'Inversions Universitàries (PIU).
- Convocatòries en el marc del pla de seguretat en laboratoris de docència, d'investigació i EPI (Equips de Protecció Individual).

La convocatòria i la resolució de les dotacions es debat i s'aprova en la comissió del Consell de Govern amb competències delegades i es comuniquen al Deganat de la Facultat. La Junta Permanent de la Facultat debat i aprova les dotacions pressupostàries assignades al centre, així com la liquidació del pressupost i l'informe d'actuacions.

L'Administració del Centre, a través del seu àmbit de gestió econòmica, dóna curs a les gestions d'adquisició i realitza la liquidació anual del pressupost, on s'informa de les diferents actuacions realitzades.

8.1.3 Manteniment d'equipaments, infraestructures i instal·lacions dels edificis

Per fer possible aquesta tasca, la Universitat compta amb una Direcció d'Arquitectura i Logística de què depèn la Unitat de Manteniment. La Facultat compta amb un tècnic de manteniment que, sota la responsabilitat de l'Administració de Centre i en coordinació amb la

unitat central, executa les actuacions necessàries per a un manteniment adequat dels béns mobles i immobles. Així mateix, la Facultat compta amb el suport del Servei d'Informàtica Distribuïda, responsable de l'adequat funcionament dels equips informàtics del centre, en coordinació amb la Direcció de Tecnologies de la Informació i Comunicació de la Universitat.

Totes les incidències detectades en aquests aspectes relatius al manteniment es canalitzen a través de l'àmbit de gestió del centre competent en la matèria per a la seva resolució, dirigits per l'Administració de Centre.

8.1.4 Gestió d'espais i del seu equipament

La gestió dels espais i del seu equipament és responsabilitat de l'Administració de Centre, que compta per a això amb el personal d'Administració del Centre i amb les aplicacions informàtiques corporatives adequades.

L'Administració de Centre revisa anualment el funcionament de la gestió d'espais i el seu equipament, tenint en compte les queixes i els suggeriments rebuts sobre aquest àmbit (Procés PS5) i decideix les millores que cal introduir per a posteriors etapes.

8.2 Serveis

8.2.1 Biblioteques

La Facultat compta, com a biblioteca de referència, amb la Biblioteca d'Humanitats i la Sala de Revistes ubicada en l'edifici B. La responsabilitat del manteniment d'alguns aspectes de les instal·lacions de la Biblioteca d'Humanitats i de la Sala de Revistes recau sobre l'Administració de Centre.

— Informació

Al portal web de la UAB, www.uab.cat/biblioteques, es troba una informació exhaustiva sobre les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que s'hi ofereixen.

— Revisió i millora

El Servei de Biblioteques de la UAB disposa de la certificació ISO 9001:2008 i porta a terme regularment enquestes de satisfacció entre els seus usuaris.

8.2.2 Serveis informàtics

El Servei d'Informàtica de la UAB gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la universitat, posant-los al servei de professors, estudiants i PAS.

El Servei d'Informàtica central es complementa amb els serveis d'Informàtica Distribuïda (SID) a la Facultat, amb un responsable del SID.

La responsabilitat de manteniment de les instal·lacions informàtiques dels centres recau en l'Administració de Centre.

— **Informació**

Al portal web de la UAB, www.uab.cat/si es troba una informació exhaustiva sobre el servei d'informàtica de la UAB i el seu funcionament.

— **Revisió i millora**

El Servei d'Informàtica disposa d'un enllaç directe de consultes i incidències. El responsable del SID de la Facultat col·labora amb el director de les TIC de la UAB en la implementació de les propostes de millora que en puguin sorgir.

8.2.3 Campus Virtual

El Campus Virtual és una plataforma informàtica d'ús docent que proporciona un entorn virtual d'aprenentatge de suport per als estudis presencials i vehicular per als estudis no presencials o semipresencials de la Universitat.

El Campus Virtual està gestionat per l'Oficina Autònoma Interactiva Docent (OAID), òrgan de la Universitat responsable de coordinar, impulsar i desenvolupar l'aplicació de les tecnologies de la informació i les comunicacions en les metodologies docents de la Universitat.

— **Informació**

L'accés al Campus Virtual està restringit a estudiants i professors. Ambdós col·lectius tenen accés directe a les assignatures que imparteixen o de les quals estan matriculats des de les seves corresponents Intranets.

L'Oficina Autònoma Interactiva disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des de www.uab.cat/oaid.

— **Revisió i millora**

El Campus Virtual disposa d'un enllaç directe de consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Universitat relatives a la plataforma virtual. El director de l'OAID és el responsable d'aquesta revisió i de la implementació de les propostes de millora.

8.2.4 Altres serveis

La UAB ofereix a la comunitat universitària un nombre elevat de serveis que no s'inclouen en aquest procés perquè es considera que la seva vinculació amb els programes formatius té una rellevància menor que la dels tres serveis que s'han tractat més amunt. A tall d'exemple, alguns d'aquests serveis addicionals són els següents:

- Servei de publicacions

- Serveis per a persones amb necessitats especials (ADUAB, PIUNE)
- Fundació Autònoma Solidària
- Treball Campus
- Servei d'Idiomes
- Servei d'Activitat Física
- Servei Assistencial de Salut
- Serveis de restauració

8.3 Revisió i millora

GESTIÓ DE RECURSOS MATERIALS

L'Equip de Deganat, amb la col·laboració de l'Administració de Centre, revisa anualment les activitats realitzades i presenta l'Informe executiu del funcionament de la gestió de recursos materials i de serveis a la Junta Permanent. Aquest Informe executiu recull les millores que cal introduir en les activitats descrites en el procés.

L'Equip de Deganat és responsable d'impulsar la implantació de les mesures de millora.

SERVEIS

Tots els serveis, com ja s'ha dit, tenen establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió periòdica de les seves activitats. El responsable del servei és l'encarregat d'impulsar la implantació de les accions de millores que puguin sorgir d'aquesta revisió.

8.4 Participació dels grups d'interès

Les activitats que desenvolupen en aquest procediment incideixen fonamentalment en el bon funcionament de les titulacions i, per tant, incideixen molt directament sobre els estudiants i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència.

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants	Són els receptors directes (serveis) o indirectes (recursos materials) de les activitats enquadrades en aquest procés. Poden expressar el seu grau de satisfacció a través de les mesures de recollida d'incidències previstes i a través de les enquestes (genèriques) de satisfacció del procés PS6. Poden, a més, canalitzar els seus suggeriments a través de les coordinacions de les titulacions.
PAS	Són els principals executors de les activitats i serveis propis d'aquest procés.
Equip de Deganat, de Direcció dels departaments i de Coordinació de les titulacions	Tenen la responsabilitat de planificar les necessitats de recursos materials i serveis dels programes formatius i realitzar les accions necessàries per fer possible l'esmentada planificació.
Estudiants, professors i PAS	Debat en les comissions de docència i de

	coordinació de la titulació. Debat en les comissions de la Junta de Centre amb funcions delegades.
--	---

8.5 Informació pública

Tota la informació referent als serveis de la UAB pot consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través de la pàgina genèrica següent: <http://www.uab.cat/web/viure-el-campus/serveis-1345661544192.html>.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes interna es realitza a través de l'Informe anual que l'equip de deganat presenta a la Junta de Facultat i de l'informe d'execució i tancament del pressupost de l'any anterior que aprova la Junta Permanent del centre.

Els serveis tenen canals específics de rendició de comptes.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions de docència de les titulacions.
- Junta de Facultat, Junta Permanent i comissions amb funcions delegades
- Comissions participants en el debat i l'aprovació dels diferents informes de seguiment que es generen en el Procés PC7.

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN DE
QUALITAT****Procés PS5. Gestió de queixes i suggeriments**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Setembre 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	19-10-2015

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir i organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències (queixes, reclamacions, suggeriments), el seguiment de les incidències fins que es resolten, la identificació de les accions de millora a partir de la informació recollida i la seva aplicació.

Definim aquestes incidències com:

- 'Queixa' és una expressió de malcontentament la motivació de la qual no es fonamenta rigorosament en una lesió de drets, sinó en una certa percepció negativa d'una situació, del tracte rebut o del comportament d'algú. Es pot fer de manera individual o col·lectiva.
- 'Suggeriment' és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari del centre al qual pertany. Es pot fer de manera individual o col·lectiva.
- 'Reclamació' és una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial per als seus interessos. La reclamació es formula a títol individual i per escrit.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a les queixes, reclamacions i suggeriments generades exclusivament en l'àmbit acadèmic de les titulacions impartides a la Facultat de Filosofia i Lletres, pel que fa i) al procés de matriculació, ii) al desenvolupament dels plans docents (estructura, horaris, guies docents, etc.), iii) al procés d'avaluació, iv) als agents del procés d'ensenyament-aprenentatge, atenció i tutorització (professorat, estudiantat i personal d'administració i serveis) i v) a les instal·lacions on es desenvolupa (aules, seminaris, espais d'estudi, espais d'oci, etc.).

3. Propietat del procés

Aquest procés és propietat de la degana o el degà, que vetlla per la seva supervisió i seguiment i proposa accions de millora a l'Equip del Deganat, a l'administració de centre i, si fos el cas, a la Junta de Facultat.

L'Administració de Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants (http://www.aqu.cat/doc/doc_53586052_1.pdf)
Estatuts de la UAB
Text refós de la Normativa acadèmica aplicable als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007
Reglament de la Facultat de Filosofia i Lletres
Codi de bones pràctiques docents (aprovat en Consell de Govern del 10-12-2014)
Règim de Permanència de la UAB
Normativa acadèmica d'aplicació a la Facultat de Filosofia i Lletres aprovada a la COA
Normatives i reglaments d'ús dels serveis i de les instal·lacions de la Facultat de Filosofia i Lletres

5. Documentació generada (outputs)

Resolucions en primera instància de les queixes i reclamacions presentades
Incorporació dels suggeriments al funcionament de la Facultat de Filosofia i Lletres
Informe anual de la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. Els responsables de la revisió periòdica i de la implantació de les propostes de millora són el degà i l'equip de deganat, amb la col·laboració de l'administració de centre. Si les millores comporten modificacions de la normativa pròpia es proposen a la Junta Permanent de la Facultat.

Els aspectes que es revisen són els següents:

- Funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Propostes de millora que se'n deriven

7. Indicadors

Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, desglossat per tipologia i per via d'entrada.
Temps mitjà de resposta a l'usuari
Temps mitjà de resolució

8. Desenvolupament del procés (procediment)

El procediment atindrà les reclamacions, queixes i suggeriments relatius als següents blocs, que serviran per classificar-les posteriorment segons tipologia:

1. Admissió i accés dels estudiants de títols oficials i propis ja siguin del país o procedents de programes de mobilitat.
2. Matrícula. Sol·licituds, modificacions i anul·lacions.
3. Docència: calendari, horaris, guies docents, tipologies docents, docència virtual, avaluació del professorat.
4. Avaluació: sistemes d'avaluació, processos de revisió de les qualificacions, custòdia de documents, reclamació de qualificacions.
5. Processos de transferència de crèdits.
6. Convocatòries de beques i ajuts propis de la universitat.
7. Instal·lacions i serveis de la Facultat.
8. Exercici de la representativitat estudiantil.

8.1 Canals de recepció d'incidències (queixes, reclamacions i suggeriments)

Fonts de les reclamacions, queixes i suggeriments :

- L'origen natural d'una reclamació, queixa o suggeriment pot ser:
- L'estudiantat
 - El professorat
 - El personal d'administració i serveis

Marc organitzatiu d'atenció:

1. Punt de recepció.

Els principals punts de recepció de les queixes, les reclamacions i els suggeriments són :

- Els delegats de classe dels estudiants
- Els representants dels estudiants en els òrgans de govern de la universitat i de la Facultat
- El coordinador/-ra de la titulació
- El coordinador / ra dels programes d'intercanvi
- Les direccions dels departaments
- L'Equip de Deganat de la Facultat
- Els responsables dels serveis (gestió acadèmica, gestió econòmica, SLiPI, SID)
- L'Administració de Centre
- Els serveis d'atenció a la discapacitat (FAS)
- Els responsables del programa "Tutoresport", d'atenció als esportistes d'elit.
- Els serveis d'informació de la universitat (Punt d'Informació, International Welcome Point)
- El síndic de greuges de la universitat

2. Canal i subjectes de la recepció.

Les reclamacions, suggeriments i queixes procedents dels estudiants es reben bàsicament i) via correu electrònic, ii) via petició verbal, iii) via instància amb model normalitzat i iv) via bústia *ad hoc*. Els principals receptors d'aquestes queixes són: els delegats i representants dels estudiants; els coordinadors d'estudis; l'equip de Deganat i el Síndic de Greuges de la universitat.

Les reclamacions, suggeriments i queixes procedents del professorat es reben bàsicament i) via correu electrònic i ii) via petició verbal. Els principals receptors en són el Degà i l'Equip de Deganat, les secretaries dels departaments, l'SLiPI, l'administració de centre (en aquests tres últims casos especialment quan es tracta de temes relacionats amb infraestructures, manteniment d'equipaments i recursos materials)..

Les reclamacions, suggeriments i queixes procedents del PAS es reben bàsicament i) verbalment, ii) via correu electrònic i iii) via agents socials. El principal receptor n'és l'Administració de Centre.

3. Circuit intern de tramitació i gestió

Sobre els suggeriments.

Els suggeriments s'arxiven i es tracten periòdicament en les reunions dels òrgans col·legiats que entenen sobre la seva acceptació o rebuig. En qualsevol cas s'envia un escrit al remitent en què se li agraeix el suggeriment.

Sobre les queixes i les incidències

Totes les queixes presentades per escrit tenen una resposta immediata formal d'acusament de recepció.

A qui fa una queixa verbal se'l convida a deixar-ne constància per escrit.

Les queixes que reben els delegats i representants dels estudiants es tramiten a través dels coordinadors de titulació, les Comissions de Docència de les titulacions i, en darrera instància, l'equip de Deganat.

Les queixes rebudes directament pel Síndic de Greuges, pels serveis d'informació general de la universitat, pel servei d'atenció a les discapacitats i pel servei d'atenció als esportistes d'elit es gestionen a través del Degà i l'equip de Deganat, que, si escau, les vehiculen als responsables docents corresponents.

Les incidències i queixes procedents dels professors es gestionen a través del degà i l'equip de Deganat, els coordinadors de titulació i l'Administració de Centre

Les incidències i queixes procedents del PAS es gestionen a través de l'Administració de Centre.

Finalment, els serveis (Biblioteca, Sala de Revistes, Bar, STPS, SID, SLIPI, etc.) tenen els seus canals específics de recollida d'incidències.

Sobre les reclamacions

Tota reclamació té un acusament de recepció formal que és el full autocopiatiu que es lliura al reclamant.

Les reclamacions es vehiculen al òrgan unipersonal que té la competència per resoldre-la.

8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes

Anàlisi de les incidències

Queixes

Les queixes són analitzades en primera instància pels receptors suara esmentats, que les atenen o les vehiculen a qui té la competència per atendre-les, depenent del subjecte i la seva temàtica.

Suggeriments

El suggeriment s'analitza per l'òrgan afectat. Si el suggeriment s'estima viable i convenient, s'adopta com a mesura de millora.

Reclamacions

Les reclamacions són considerades per l'òrgan a qui va adreçada que, en funció dels informes o justificacions presentats i en aplicació de la normativa vigent, resolent en primera instància.

En general tot aquest tipus d'incidències es gestiona en funció dels subjectes implicats i de la seva temàtica:

- Subjecte: estudiants, professorat, personal d'administració i serveis.
- Temàtica: docent; acadèmica; infraestructures, manteniment i recursos materials; recursos humans.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit docent rebudes dels estudiants o els professors, es deriven cap als coordinadors de titulació -si no han estat els receptors inicials-, que les analitzen i les resolen, si és necessari amb la col·laboració del vicedegà responsable d'afers docents i acadèmics, el d'estudis de postgrau o el d'estudiants i, si és el cas, del degà.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, manteniment i recursos materials, es deriven cap a l'administració de centre -si no n'ha estat la receptora inicial-, que resol la incidència, si és necessari amb la col·laboració del vicedegà responsable d'economia i serveis o, si és el cas, del degà.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit academicoadministratiu, rebudes dels estudiants o dels professors, es deriven cap a la Gestió Acadèmica -si no n'ha estat la receptora inicial-, que les analitza i proposa una resolució, si és necessari amb la col·laboració del vicedegà responsable d'afers docents i acadèmics o, si escau, del degà.

Si es tracta d'incidències relacionades amb la gestió de personal (recursos humans) rebudes del PAS, es deriven cap a l'administració de centre -si no n'ha estat la receptora inicial.

Resolució de les incidències

La resolució d'una queixa es comunica per escrit al reclamant. Aleshores la queixa s'informa com a resolta.

La resolució d'una reclamació es comunica per escrit al reclamant, i se li dóna l'oportunitat de recórrer a instàncies superiors si no està d'acord amb la solució adoptada. La reclamació s'informa com a resolta.

La instància que resol la queixa o la reclamació és l'encarregada de comunicar a la persona interessada la seva resolució. Igualment, quan la queixa es passa a una instància superior es comunica a la persona interessada.

En cas que la resolució d'una queixa o l'acceptació d'un suggeriment depassi l'àmbit individual del demandant i afecti la comunitat educativa de forma col·lectiva, el Degà pot fer una proposta de resolució a la Junta Permanent de Facultat per tal que s'aprovi.

8.3 Revisió i millora

L'equip de Deganat de la Facultat, amb el suport de l'Administració de Centre, elabora un informe anual de la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments en el qual inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i proposa accions de millora, si escau. Es comunica el contingut d'aquest document en la Junta Permanent.

Els equips de coordinació de les titulacions incorporen les dades que els afecten a l'Informe de seguiment de titulació (Procés PC7).

8.4 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants, professorat i PAS	Generadors de queixes, reclamacions i suggeriments.

Equips de coordinació de titulacions, equips de Deganat, administradora de centre i responsables de serveis	Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics de resolució d'incidències.
---	---

8.5 Informació pública

La informació pública sobre aquest procés es troba a la Seu electrònica de la Universitat: <http://www.uab.cat/web/suggeriments-i/o-queixes-1298013054527.html>

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes es realitza a través de l'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments dels centres, de la seva comunicació a la Junta Permanent i de la seva incorporació als informes de seguiment previstos al Procés PC7.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissió d'Affers Acadèmics de la universitat (PDI, PAS i estudiants)
- Comissió d'Ordenació Acadèmica de la Facultat de Filosofia i Lletres (PDI, PAS i estudiants)
- Comissió de Màster del Centre (PDI, PAS i estudiants)
- Junta Permanent de la Facultat (PDI, PAS i estudiants).