

Període revisat	2020 –2021, 2021-2022
Responsable de la revisió	Relació de processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de la Comunicació, responsables i suport (Taula 6 Manual)
Data de la revisió:	Abril-Juliol 2023
Data d'aprovació:	18 d'octubre de 2023

Descripció de la revisió

Durant els mesos d'abril i juliol de 2023, la Facultat de Ciències de la Comunicació de la UAB ha dut a terme la quarta revisió del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ), la primera des que el centre va obtenir l'acreditació al març de 2022.

El procés de revisió s'ha realitzat seguint el previst al procés *PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ*. Es va iniciar al març amb una sessió formativa per a responsables de procés i suports tècnics realitzada per l'equip de qualitat del centre i es va seguir amb sessions de treball particulars i intercanvis de documents entre l'equip de qualitat (que ha participat en la revisió de tots els processos) i els responsables de procés. S'han modificat (parcialment o substancialment) els 24 processos que, a partir d'ara, conformen el SGIQ. La versió anterior n'integrava 27 (era el primer cop en què la facultat es feia corresponsable de tots els processos del SGIQ, deixant d'aplicar subsidiàriament una part del processos del SGIQ transversal de la UAB). Un cop s'han revisat tots els processos, s'ha revisat el Manual del SGIQ i s'ha elaborat aquest informe de revisió.

Un cop s'aprovi la revisió dels processos, es publica l'actualització a l'espai web de Qualitat de la FCC, juntament amb el Manual del SGIQ i l'informe de revisió del SGIQ. Els informes de revisió de cada procés es recullen a l'Espai *One Drive* propi del Deganat de la Facultat i és accessible a tots els membres de l'equip de deganat.

En aquest procés de revisió han tingut un pes significatiu les 8 àrees de millora assenyalades i les 30 recomanacions realitzades pel Comitè d'Avaluació Externa que va avaluar el SGIQ al 2021 i en va atorgar la certificació al 2022. En aquesta revisió s'ha intervingut per donar resposta a les 8 àrees de millora i a 24 de les 30 recomanacions.

A partir de l'experiència d'aquesta revisió, sembla necessari pensar en una futura reorganització del procés de treball, ja que s'ha allargat excessivament en el temps i ha resultat molt costós per a alguns responsables de procés. Per a la propera revisió serà necessari implantar un procediment que objectivi si un procés cal que sigui revisat (en aquesta edició s'han revisat processos que no havien canviat o que els indicadors mostraven una evolució positiva i hi havia propostes de millora en procés que estaven sent eficaces). També caldrà donar un major protagonisme als indicadors, que haurien de ser el punt de partida de tota revisió.

Comentari i/o valoració de la revisió de processos realitzada

El resultat de la revisió dels diversos processos i del manual s'ha traduït en una modificació substancial del SGIQ vigent fins a 2023 a la Facultat de Ciències de la Comunicació. Després d'aquesta revisió, el nombre de processos ha baixat de 27 a 24, ja que s'han fusionat diversos processos en un de sol. Així mateix, també hi ha hagut modificacions parcials o substancials a tots els processos.

El processos que s'han fusionat són els següents:

_Els antics PE05, PS02 i PS10 s'han integrat per donar lloc al nou PE05 Definició de la política de PAS, formació i avaluació. D'aquesta manera s'integra en un sol procés tots els aspectes relacionats amb el Personal d'Administració i Serveis, reduint duplicitats i desajustos entre els tres antics processos dedicats a aquest col·lectiu. El resultat és un procés extens però compacte i més precís que els anteriors.

_Els antics PS03 i PS11 s'integren en un nou PS02 Gestió dels serveis i dels recursos materials. D'aquesta manera es tornen a integrar dos processos que en l'anterior revisió es van dividir per fer coherent el SGIQ de la FCC amb el transversal de la UAB. L'experiència dels darrers dos anys, però, ha aconsellat tornar a integrar-los, ja que tracten aspectes estretament relacionats. D'aquesta manera es gestionen amb major eficiència.

D'altra banda, hi ha tres documents que han estat revisat amb profunditat.

_Manual del SGIQ: s'ha reescrit en bona mesura, simplificant-lo i reduint tant imprecisions i redundàncies com ampliant la informació disponible. Aquest treball s'ha fet, majoritàriament, a partir de les àrees de millora assenyalades i recomanacions fetes pel CAE que va certificar el centre.

_PS08 Informació pública i rendiment de comptes també ha estat revisat amb profunditat, especialment en l'apartat dedicat a rendiment de comptes. Aquesta revisió, com en el cas anterior, s'ha fet seguint les peticions i suggeriments del darrer CAE.

_PC07 Seguiment, Avaluació i Millora de les titulacions ha patit una modificació que s'ha basat sobretot en la creació de l'output Programa de Seguiment de la Qualitat Docent (PSQD), un document que recull la vintena d'accions, adreçades a tots els grups d'interès, destinades a recollir informació que permeti la millora de les titulacions.

Finalment, també s'ha intervingut sobre els indicadors. Si la versió anterior del SGIQ disposava de 108 indicadors, l'actual compta amb 89. Per una banda, s'han eliminat 24 indicadors. Les raons van des del solapament a l'aportació de poques dades de valor passant per la simplificació dels indicadors en els processos resultants de fusions. Al mateix temps, però, també se n'han creat 5 de nous amb la intenció d'informar millor les decisions. El treball de racionalització d'indicadors, que s'ha considerat que n'existeix una quantitat excessiva, seguirà en revisions posteriors, on aquests han d'ocupar un paper encara més important en el procés de revisió.

La valoració global és que la revisió duta a terme mostra de nou el compromís de la FCC amb la qualitat i amb la millora constant del sistema que ho ha de permetre. El SGIQ resultant és un SGIQ actualitzat, endreçat i ajustat a les necessitats canviants de la Facultat que permet avançar en la plena corresponsabilitat en la gestió de la qualitat i també en la implantació d'una nova manera de treballar que posa la qualitat, i el SGIQ, en el centre.

Accions de millores proposades

La revisió del SGIQ duta a terme ha comportat la creació de 33 noves propostes de millora. De les 67 propostes vigents des de la revisió anterior, 28 (41%) han estat assolides i 7 (10'4%) s'han desestimat. Com a resultat, en queden 32 en procés, un 47'7% de les provinents de la revisió anterior. Com a resultat de les noves i les heretades, actualment hi ha 65 propostes de millora vinculades al SGIQ. Aquestes xifres mostren el compromís de la Facultat amb la millora continua.

A partir d'aquesta revisió, l'equip de qualitat ha redefinit els criteris emprats per qualificar les propostes de millora com "assolides" o "en procés". Fins ara, les propostes de millora que implicaven la realització d'accions periòdiques (reunió anual amb alumnes, realització de campanyes periòdiques, etc) constaven com "en procés" perquè es realitzen al llarg del temps. Però, en realitat, s'han de poder considerar "assolides", ja que la posada en marxa d'aquestes accions periòdiques ja es pot considerar com un assoliment de l'objectiu marcat a la proposta de millora. Això farà augmentar sensiblement el nombre de propostes assolides a les properes revisions.