



INFORME DE REVISIÓ DEL SAIQU DE LA FACULTAT D'INFORMACIÓ I MITJANS AUDIOVISUALS

CURS ANALITZAT 2021/2022¹

Elaborat per **Mari Vállez Letrado. Vicedegana de Qualitat.**

Aprovat per **Comissió de Qualitat** el **26/06/2023**

Ratificat per la **Junta de Facultat** el **30/06/2023**

Codificació: PEQ_011_IRS_2122

¹ L'Informe de Revisió del SAIQU del curs anterior es va indicar 2021-2022, quan en realitat hauria hagut de ser 2020-2021.



Introducció

Aquest informe té com a **objectiu** realitzar un anàlisi dels diferents eixos del SAIQU del centre i dels resultats obtinguts, a l'hora que es valora el grau d'assoliment de les millores proposades en l'anterior [Informe de revisió del SAIQU](#) (2022) i, s'estableixen noves accions de millora fruit d'aquesta revisió.

L'informe s'estructura en tres apartats: primer s'explicita com s'ha dut a terme el procés de revisió del SAIQU; després es mostren els resultats de l'anàlisi i reflexió dels sis eixos que configuren el SAIQU; i per últim es presenten les accions de millores definides, alhora que es fa un retiment de comptes de l'estat de les accions de millores definides en la revisió del SAIQU del centre del 2021-2022.

L'informe de revisió del SAIQU ha estat aprovat per la reunió de la Comissió de Qualitat de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals celebrada el 26/06/2023. L'informe aprovat s'ha posat en exposició pública en la web del centre i és accessible a través d'aquest [enllaç](#).

Desenvolupament

La **Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals** té implantat el SAIQU des de l'any 2009, data en la qual va rebre la certificació AUDIT. Amb posterioritat, els diferents components del SAIQU s'han actualitzat i, a partir de 2019 s'ha començat l'adaptació al model actualitzat representat pel [SAIQU UB](#), per tal de disposar d'un SAIQU actualitzat i a ple rendiment i preparat per l'acreditació institucional de centre. Aquest procés de revisió del SAIQU s'està portant a terme a partir del nostre [PEQ 011 \(Redacció, revisió i distribució dels procediments específics del SAIQU\)](#) i de les indicacions i directrius de l'APQUB.

Aquest informe presenta el resultat de la segona revisió sistemàtica del SAIQU del centre, com a part del necessari seguiment de l'adaptació progressiva al nou model SAIQU UB. La revisió i anàlisi de cadascun dels eixos ha permès a la Comissió de Qualitat valorar l'estat actual del SAIQU i, en conseqüència, detectar els canvis necessaris a realitzar per tal de continuar amb el desplegament del nou model de qualitat. Totes les oportunitats de millora detectades s'han recollit seguint els eixos establerts del SAIQU i s'ha fixat una temporalització donant lloc a un pla d'actuacions que es troba al final d'aquest informe.

Tanmateix, és important tenir present que el centre segueix en la implantació total del SAIQU les directrius proporcionades per l'APQUB que elabora anualment cronogrames de treball. Per tant, el centre és conscient que no disposa d'alguns elements imprescindibles en el nou model (com ara, per exemple, el quadre de comandaments) però no ho ubica com una proposta de millora, ja que espera instruccions de la unitat corresponent.

Resultats

A continuació es detallen els resultats obtinguts fruit de l'anàlisi i revisió feta pel centre sobre el grau d'implantació i eficiència dels sis eixos del seu SAIQU.



01. Política de qualitat

La Facultat d' Informació i Mitjans Audiovisuals disposa del **PEQ010 "Desplegament de la política i els objectius de qualitat al centre"**, revisat en 2019, que indica com es defineix, es supervisa, s'aplica, es revisa i s'actualitza la política de qualitat. Tot i que es troba encara vigent en l'actualitat s'està procedint a la adaptació a l'actual fitxa de processos, que recull ja no només el procediment sinó altres aspectes vinculats amb els processos com les entrades i sortides de procés, els indicadors per a la valoració del mateixos, etc.

La darrera revisió de la Política i objectius de qualitat del centre es va fer el juliol de 2022 i va ser aprovada en Junta de Facultat del 22 de juliol de 2022. Es troba disponible al web del centre i accessible a través d'aquest [enllaç](#).

No obstant, es considera necessari alinear el PEQ 010, el Pla director i la Política de qualitat del centre, que actualment no està organitzada per eixos. Per aquest motiu es fa la proposta PM2024-4.

D'altra banda, com ja es va ressenyar en l'informe de revisió del SAIQU de 2022, la Facultat disposa d'una **Comissió de Qualitat** on estan representats tots els grups d'interès del centre el que permet que es valorin de forma conjunta les actuacions de qualitat de la facultat. La seva composició i les seves funcions es poden consultar al web del centre, accessible a través d'aquest [enllaç](#). La comissió va ser creada el 2009, en reunió de Junta de Facultat de 29 de juny. L'article 28 del [reglament del centre](#), aprovat en Junta de Facultat de 22 d'octubre de 2014, amb últimes modificacions aprovades el 25 de març de 2022, n'establí oficialment la composició i les funcions.

02

Pla
d'actuació
(Objectius)

02. Pla Director

A partir del **Pla d'actuacions** presentat com a programa electoral en les eleccions a degà/na celebrades el maig de 2022, l'equip deganal de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals va definir el Pla Director 2022-2025, aprovat en junta de Facultat el 22 de juliol de 2022. Es pot consultar des de la web del centre, concretament és accessible a través d'aquest [enllaç](#).

El Pla director està alineat amb la política de qualitat del centre i s'ha dividit en set eixos estratègics que descriuen els objectius i les accions que han de dirigir l'actuació del centre en els propers anys:

- Eix 1: Àrees transversals
- Eix 2: Àrea acadèmica
- Eix 3: Àrea de recerca i transferència
- Eix 4: Àrea d'infraestructures
- Eix 5: Àrea de personal docent i investigador
- Eix 6: Àrea de personal d'administració i serveis
- Eix 7: Àrea d'estudiants

No obstant, s'ha identificat que no s'han detallat en tots el casos les accions a desenvolupar per a cada objectiu. Per aquest motiu es crea la proposta de millora PM2024-1 que definirà les accions concretes a realitzar.

El Pla Director té associats uns **indicadors estratègics** per valorar el compliment de les accions definides. Aquests indicadors formaran en un futur proper part del quadre de comandament juntament amb els indicadors provinents dels processos del SAIQU i del contracte programa del centre. Es poden consultar els indicadors definits des de la web del centre, concretament són accessible a través d'aquest [enllaç](#).

03

Estructura
de processos

03.Estructura de processos

En relació al mapa de processos el nostre centre ha actualitzat el mapa de processos del SAIQU anterior pel que apareix definit per l'APQUB per al nou SAIQU UB. Es pot consultar a la web del centre, concretament és accessible a través d'aquest [enllaç](#).

A partir d'aquí i, seguint instruccions de l'APQUB, es va iniciar l'adaptació dels diferents PEQs a la nova plantilla de processos. El procés es va iniciar amb la desagregació de l'antic PEQ 020, dedicat als processos VSMA, en 4 PEQs diferenciats, tot seguint els models i les instruccions proporcionades per l'APQUB. A partir d'aquí, i com a conseqüència de l'anàlisi continguda en l'informe de revisió del SAIQU de 2022, es va procedir a crear la PM2023-7 que proposava justament crear un calendari per tal de traspasar la totalitat dels PEQs al nou model de procés. La feina es va iniciar adaptant els PEQ 010, 011, 013, 020, 021, 022, 024, 100 i 110. La major part d'ells poden consultar-se a la web del centre, concretament a través d'aquest [enllaç](#).

Tanmateix, de forma paral·lela, l'APQUB va començar a crear uns cronogrames de treball per als centres no acreditats. Per no crear conflictes entre tots dos calendaris, el centre va decidir adequar la PM2023-7 als calendaris de l'APQUB, per aquest motiu, s'ha desestimat la proposta i s'ha substituït per la PM2024-3 més abastable. Cal destacar que en el marc de la PM2023-7, ja s'han revisat els següents processos: PEQ013, PEQ020, PEQ021, PEQ022, PEQ024, PEQ100, PEQ110, i PEQ010.

En referència a l'assignació de responsables als diferents processos, els PEQs creats a partir de la nova fitxa ja inclouen els responsables assignats; la resta de PEQs seran actualitzats seguin el calendari facilitat per l'APQUB. No obstant, com que es considera interessant tenir ja identificats els responsables de cada PEQ, per aquest motiu es crea la proposta de millora PM2024-2. A continuació, es presenta la llista dels responsables definits actualment amb els PEQs corresponents.



PEQ 013 (Redacció del Pla Director de la Facultat)	Degà
PEQ 020 (Disseny, aprovació i verificació de títols de grau i màster)	VicedeganatQ
PEQ 021 (Seguiment dels títols oficials de grau i màster)	VicedeganatQ
PEQ 022 (Modificació dels títols oficials de grau i màster)	VicedeganatQ
PEQ 024 (Acreditació dels títols oficials de grau i màster)	VicedeganatQ
PEQ 100 (Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments)	Cap de la SED
PEQ 110 (Gestió i millora dels recursos materials)	Administradora centre

A continuació s'inclou una taula que recull tots els PEQs del centre, indicant el nombre de versions que es disposa de cada PEQ així com l'any en que es va fer l'última revisió.

Processos estratègics				
Procés	Revisions	1era i última versió	Num. Ind	Responsable
Política i objectius de qualitat de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals	4	2010-2022		
PEQ 010 (Desplegament de la política i objectius de qualitat al centre)	2	2009-2019		
PEQ 011 (Redacció, revisió i distribució deis procediments específics del SAIQU)	2	2021		
PEQ 013 (Redacció del Pla Director de la Facultat)	1	2022	7	Degà
PEQ 020 (Disseny, aprovació i verificació de títols de grau i màster)	4	2008-2022	1	VicedeganatQ
PEQ 021 (Seguiment dels títols oficials de grau i màster)	4	2008-2022	1	VicedeganatQ
PEQ 022 (Modificació dels títols oficials de grau i màster)	4	2008-2022	1	VicedeganatQ
PEQ 024 (Acreditació dels títols oficials de grau i màster)	4	2008-2022	2	VicedeganatQ

Processos clau				
PEQ 030 (Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació dels estudiants de grau)	2	2009-2021		
PEQ 040 (Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació dels estudiants de màster)	2	2011-2020		
PEQ 050 (Orientació a l'estudiant de grau)	2	2010-2021		
PEQ 051 (Orientació a l'estudiant de màster)	2	2010-2020		
PEQ 060 (Desenvolupament de l'ensenyament, metodologia i avaluació dels aprenentatges)	1	2019		
PEQ 061 (Gestió dels treballs finals : TFG i TFM)	2	2015-2020		
PEQ 070 (Gestió de les pràctiques externes)	2	2013-2021		
PEQ 080 (Gestió de la mobilitat internacional de l'estudiant)	2	2012-2020		
PEQ 090 (Gestió de la mobilitat nacional de l'estudiant)	2	2013-2021		
PEQ 100 (Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments)	4	2010-2022	2	Cap de la SED

PEQ 110 (Gestió i millora dels recursos materials)	3	2019-2022	4	Administradora centre
PEQ 120 (Gestió i millora dels serveis)	2	2012-2019		

Processos vinculats a la gestió pública i retiment de comptes				
PEQ 130 (Anàlisi dels resultats)	2	2010-2020		
PEQ 140 (Publicació i actualització de la informació pública)	2	2015-2020		

04

Processos
documentats

4. Processos documentats

El centre no disposa encara d'un PEQ específic sobre Gestió documental. Tot i que com ja s'ha comentat, es va fer una proposta de millora (PM2023-7) per al traspàs de tots els PEQs a la nova fitxa de processos (o bé per a la seva creació), aquesta proposta de millora es va fer només en part i es va aturar per adaptar-se al cronograma de l'APQUB. El centre espera doncs instruccions per a la realització del PEQ 012 dedicat a la Gestió documental. Mentrestant, cal comentar que tots els PEQs existents disposen d'un apartat on es defineix el sistema d'emmagatzematge i el responsable de la seva custòdia. No obstant hi ha una

doble situació: els PEQs que segueixen el model antic encara custodien força en paper, mentre que els nous PEQs prioritzen l'emmagatzematge electrònic, convertint el Sharepoint en una eina d'arxiu fonamental.

El centre va elaborar una proposta de millora (PM2023-8), amb finalització al juliol del 2024, que posarà a punt el nostre Sharepoint per l'emmagatzematge de les evidències requerides en els diferents PEQs.

En l'actualitat el centre disposa de quatre espais d'emmagatzematge de la documentació generada pel SAIQU:

1. [Espai web del SAIQU](#), on es troben a exposició pública les dades, documents i processos més fonamentals del centre i de les seves titulacions
2. [Sharepoint de Qualitat](#), que es va muntar el 2018, i en l'actualitat s'ha començat a crear una estructura, segons es requereix en la PM2023-8, que està en proves i que se consolidarà amb el desenvolupament del PEQ012 de Gestió documental. El treball amb Sharepoint ha permès definir els rols d'accés a tota la documentació segons les diferents casuístiques.
3. Intranet del centre, en Moodle, dividida en diferents espais de treball que actua com a repositori de dades dels diferents òrgans del centre (ex. Junta, CQ, CAF), on es dona accés a tota la documentació que ha de disposar i aprovar els membres de la Comissió de Qualitat del centre.
4. Espais diversos d'emmagatzematge en paper d'acord amb els diferents PEQs.

Finalment, i pel que fa al Manual de Qualitat, el centre començarà a treballar en la seva elaboració d'acord amb el cronograma proporcionat per l'APQUB per assolir la proposta de millora PM2023-9.

05

Quadre de
comandament

5. Quadre de comandament

La Facultat no disposa d'un quadre de comandament complet, tot i que la seva creació està plantejada en la proposta de millora PM2023-10, amb finalització prevista al juny del 2025. Aquest data es va fixar per intentar garantir la seva posta en marxa un cop s'hagin adaptat tots els PEQs al nou model de fitxa de processos, el qual incorpora bona part dels indicadors que han de formar part de l'esmentat quadre. Actualment, ja compten amb indicadors tots els PEQs desenvolupats amb el nou format i el Pla director de la Facultat. L'adaptació de la resta de PEQs queda pendent de realitzar d'acord amb el calendari fixat per l'APQUB.

En l'actualitat s'han incorporat tots els indicadors definits al model de quadre de comandament definit per l'APQUB i es té previst començar a recollir-los a partir del curs 2024-2025.. La seva utilització permetrà analitzar si es van assolint els objectius estratègics definits.

Per a la recollida de dades i anàlisi de les titulacions, el centre ha migrat fa poc al *Business Intelligence* des de l'espai VSMA, perquè és l'eina actual de la UB que permet tenir unes dades més actualitzades que l'espai VSMA. Ho ha fet arran del darrer Informe de Seguiment de Centre, que va haver de refer-se en gran mesura perquè el centre desconeixia que la migració ja era efectiva i en la documentació es prioritzava encara l'espai VSMA.

De forma complementària al *Business Intelligence* es fan servir altres fonts de dades, com ara les informacions estadístiques del [Gabinet Tècnic del Rectorat](#) o del [Portal d'estadístiques d'àmbit acadèmic](#). Les dades del Gabinet Tècnic del Rectorat són utilitzades per obtenir informació dels diferents tipus d'enquestes que realitzen. Les dades del Portal d'estadístiques d'àmbit acadèmic ens faciliten dades actualitzades vinculades als processos de matriculació.

Finalment, i per tal de recollir totes les dades i dades relatives als processos avaluatius del VSMA (d'acord amb la PM 2023-11) el centre ha elaborat una base de dades en Microsoft Access que té intenció de traspasar en breu en format informe a l'espai web del centre

06

Informació
pública i retiment
de comptes

6. Informació pública i retiment de comptes

La Facultat d'Informació i Mitjans audiovisuals disposa del PEQ 140 "Publicació i actualització de la informació pública" i PEQ100 "Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments", tot i que el primer encara no es troba adaptat al nou model de fitxa de processos. D'acord amb el cronograma proporcionat per l'APQUB aquest PEQ s'actualitzarà durant l'any en curs posant especial accent en la recollida de la satisfacció dels grups d'interès, aspecte poc tractat en el PEQ actual.

També es valorarà si en el moment d'adaptar el PEQ 140 cal segregat la part de retiment de comptes (com han fet altres centres), aspecte que era l'únic que el nostre centre reconeixia no complir en el moment de fer la diagnosi de centre. Donat que estem esperant les indicacions de l'APQUB no hi ha cap proposta de millora associada a aquest assumpte.



D'altra banda, i pel que fa al PEQ 100 es troba actualitzat l'any 2022, quan es va adaptar al model actual de fitxa i inclòs els indicadors corresponents i està en funcionament, tot recollint els aspectes enquestats en la Diagnosi de centre enviada per l'APQUB. Fruit d'aquest PEQ la Secretaria d'Estudiants i Docència elabora anualment l'Informe QUERES on es recullen les queixes, requeriments i suggeriments que han arribat al centre i la solució / resposta que s'ha donat.



Accions de millora del SAIQU del centre

Noves accions de millora

Fruit del diagnòstic fet pel nostre centre s'han detectat algunes propostes de millora que s'afegeixen a les que encara no han arribat a termini i que es varen proposar en l'Informe de Revisió del SAIQU de 2022. A continuació es detallen aquestes noves propostes amb la seva codificació, el període en que es determina que podran ser assolides així com el responsable de la implementació i un indicador que ens permeti valorar el seu assoliment.

Aquestes propostes s'organitzen tenint en compte la revisió feta de cada un dels eixos del SAIQU.

Eix	Codi de la millora	Acció de millora	Origen	Termini (aproximat)	Responsable	Indicador d'assoliment
01 Política i objectius de Qualitat	PM2024-4	Alinear la Política i objectius de qualitat amb el Pla director i el PEQ 010	Informe Revisió SAIQU 2021-2022	30/11/2024	Vicedeganat de qualitat	Document de Política i objectius de qualitat adaptat
02 Pla d'actuació (Objectius)	PM2024-1	Incorporació d'accions al Pla director	Informe Revisió SAIQU 2021-2022	30/11/2024	Deganat	Desenvolupament del %100 de les accions necessàries per assolir el Pla director
03 Estructura de processos	PM2024-2	Definició dels responsables de cada PEQ	Informe Revisió SAIQU 2021-2022	30/04/2024	Vicedeganat acadèmic i/o de qualitat	Taula amb la definició dels responsables de cada PEQ
	PM2024-3	Adaptació/creació del: PEQ 011, PEQ 012, PEQ 140 i PEQ 061	Informe Revisió SAIQU 2021-2022	30/11/2024	Vicedeganat de qualitat	Desenvolupament del %100 dels PEQs programats
04 Processos documentats	Sense proposta de millores.					
05 Quadre de comandament	Sense proposta de millores.					



06 Informació pública i
retiment de comptes

L'adaptació del PEQ140 està planificat a la PM2024-4.

Retiment de comptes 2022

Finalitzem el present informe tot afegint un retiment de comptes de l'estat de les accions de millora definides en anteriors revisions i valoracions fetes del SAIQU del centre. Per aquest motiu s'ha incorporat una nova columna on s'incorporen els detalls del retiment.

Eix	Codi de la millora	Acció de millora	Termini (aproximat)	Responsable	Indicador d'assoliment	Retiment de comptes	Estat de la millora
01 Política i objectius de Qualitat	D'aquest eix quedava pendent l'actualització del PEQ010 (recollit a la PM2023-7)						Finalitzada
02 Pla d'actuació (Objectius)	PM2023-6	Elaboració del Pla director	31/07/2023	Deganat	Pla director elaborat	Pla director ja està elaborat. És accessible a través d'aquest enllaç . No obstant, s'ha identificat que no s'han detallat en tots el casos les accions a desenvolupar per a cada objectiu. Es crea la proposta de millora PM2024-1 que definirà les accions concretes a realitzar.	Finalitzada
03 Estructura de processos	PM2023-7	Adaptació del SAIQU al mapa de processos de la UB	30/07/2024	Vicedeganat acadèmic i/o de qualitat	PEQ adaptats al mapa de processos Actes de la Comissió de Qualitat	PEQ adaptats al mapa de processos i al nou model de fitxa actual: PEQ013, PEQ020, PEQ021, PEQ022, PEQ024, PEQ100, PEQ110, i PEQ010. Són accessibles a través d'aquest enllaç . Actes de la Comissió de Qualitat	Desestimada Substituïda per PM2024-3



04 Processos documentats	PM2023-8	Revisar el Sharepoint de Gestió del SAIQU per adaptar-lo a les necessitats del nou model SAIQU UB	30/07/2024	Vicedeganat acadèmic i/o de qualitat	Sharepoint actualitzat d'acord amb les necessitats d'emmagatzematge documental del centre.	S'està revisant l'estructura del Sharepoint per la recollida d'evidències d'acord amb l'assessorament de l'APQUB.	En curs
	PM2023-9	Elaboració del Manual de Qualitat del centre	30/12/2023	Vicedeganat acadèmic i/o de qualitat	Manual de qualitat elaborat	Pendent d'instruccions de l'APUQUB, està previst pel curs 2022-2023 però falta concretar detalls.	En curs
05 Quadre de comandament	PM2023-10	Creació del quadre de comandaments del centre	30/06/2025	Vicedeganat acadèmic i/o de qualitat	Quadre de comandaments realitzat i actualitzat Actes dels òrgans de govern que aproven aquests quadres de comandament	S'ha començat a crear a partir dels indicadors definits en els PEQs adaptats al nou model i els que s'han inclòs en el Pla director.	En curs
	PM2023-11	Creació d'un eina per recollir la història de vida de les titulacions del centre	30/04/2023	Vicedeganat acadèmic i/o de qualitat	Eina amb la història de vida de les titulacions creada Actes dels òrgans de governs on s'aprova l'eina.	S'ha realitzat una base de dades en Microsoft Access. Queda pendent posar els informes que genera disponibles al web del SAIQU. No obstant es considera finalitzada.	Finalitzada
06 Informació pública i retiment de comptes	D'aquest eix queda pendent l'adaptació de la fitxa de processos del PEQ 130 i PEQ 140 (recollit a la PM2023-7). El PEQ 140 està planificat a la PM2024-4.						Desestimada Substituïda per PM2024-3