

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PC06. Gestió de la mobilitat l'alumnat, PAS i PDI](#)**DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020****RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegà de Comunitat Universitària, Ocupabilitat, Mobilitat i Internacionalització****1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)**

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. La revisió del procés d'Orientació de l'estudiant s'ha dut a terme per part de:

- Vicedegà de Comunitat Universitària, Ocupabilitat, Mobilitat i Internacionalització
- Vicedegana d'Ordenació dels Estudis
- Gestor acadèmic

L'evolució d'aquest procés ha estat seguida de forma molt directa per les coordinacions d'intercanvi de les diverses titulacions i/o departaments. Se n'han retut comptes a les reunions generals previstes, les dues últimes de tardor de 2019 i la de primavera de 2020 (aquesta de caràcter virtual), que a més han servit per plantejar millores i per rebre'n suggeriments.

Ara bé, cal deixar constància de bon antuvi de les particularíssimes circumstàncies que el món està vivint des de finals de l'hivern de 2019-2020, prou conegudes com per descriure-les aquí. Si alguna part de la docència i de la vida universitàries ha patit més greument les conseqüències negatives de la pandèmia i de les limitacions de mobilitat que s'hi ha associat, aquesta ha estat sens dubte la mobilitat. En conseqüència, totes les apreciacions d'aquest informe de revisió s'han de llegir a la llum de l'anomalia en què ens trobem, i que continua afectant de ple els intercanvis nacionals i internacionals. Aquest, en suma, no pot ser un informe de seguiment rutinari i convencional, i a més no pot reflectir la munió d'actuacions excepcionals que s'han hagut de fer.

Ultra això, ja fa uns anys que la mobilitat a la Facultat de Filosofia i Lletres (d'ara endavant FFIL) ha rebut l'impacte negatiu de la incertesa associada a l'abandó de la Unió Europea per part de Regne Unit, allò que es coneix popularment com *Brexit*. Durant el curs 2019-2020 s'ha assistit al culminació d'aquest canvi agònic i al cim de la inseguretat per als estudiants en tots dos sentits dels intercanvis. El component filològic és essencial a la FFIL, que per tant ha sofert les conseqüències del *Brexit* amb més intensitat que altres centres de la UAB.

En la gestió del procés s'han atès les queixes i suggeriments, en especial cal destacar la resolució de problemes que han fet constar dos estudiants al responsable del procés en relació amb les equiparacions en la baremació de les assignatures cursades dins dels programes de mobilitat.

Dit això, aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de FFIL:

- LE_UAB_1: Oferta docent multidisciplinària, multilingüe i capaç de donar resposta a les necessitats de la societat, amb el suport de la recerca i de models pedagògics innovadors i de qualitat).
- LE_FFIL_5: Impulsar la promoció del centre i dels seus estudis.

Les fites del procés són:

- Mantenir les xifres i els fluxos IN i OUT als nivells desitjats pel centre, en termes absoluts i percentuals.
- Assolir que el 25% d'estudiants graduats/des hagin participat en programes de mobilitat-OUT.
- Aconseguir un bon aprofitament acadèmic dels/de les estudiants, tant IN com OUT.
- Obtenir una participació apreciable a la mobilitat dels altres membres de la comunitat universitària: PDI i PAS.
- Establir una gestió àgil de la mobilitat en tots sentits, i tant pel que fa a l'àmbit administratiu com a l'acadèmic.

Punts forts del procés:

- La FFiL ofereix una gran varietat de titulacions als ensenyaments reglats i, en conseqüència, un ventall molt ampli d'assignatures per a les equivalències als *Learning Agreement*, i això tant als INCOMING (d'ara endavant IN) com OUTGOING (d'ara endavant OUT).
- L'assortiment de titulacions i assignatures també afavoreix l'arribada d'estudiants IN als formats no reglats, com ara la modalitat *Pre-established* del programa *Study Abroad*.
- L'oferta docent en llengua castellana, tot i que ampliable, permet que els estudiants IN del programa SICUE i els d'Amèrica Llatina de l'*UAB Exchange Programme* s'integrin fàcilment a la vida docent i extradocent de la FFiL i de la UAB.
- Es disposa d'una gran quantitat i una igualment gran varietat de convenis d'intercanvi, la qual cosa permet un ventall molt ampli de destins per als estudiants OUT i de procedències per als estudiants IN.
- Els estudiants OUT de la Facultat superen els crèdits matriculats en percentatges molt elevats, tot sovint de més del 90%.
- L'estructura administrativa respon molt bé als reptes i és capaç d'adaptar-se ràpidament als canvis proposats com a millora.
- El professorat responsable d'intercanvis a les diferents titulacions mostra una gran implicació, alhora que una excel·lent sintonia amb els responsables administratius.

Punts febles del procés:

- No s'han aplicat encara criteris lingüístics (sobretot, l'oferta en anglès i espanyol) per filtrar els estudiants IN i per distribuir-los de forma totalment correcta als cursos. Certes distorsions han minvat, però no han desaparegut.
- Els resultats acadèmics dels/de les estudiants IN encara no són prou satisfactoris si s'ha de jutjar pels percentatges de crèdits superats.
- No s'ha fet encara un balanç mesurable entre les assignatures que cursen a la FFiL alumnes IN matriculats a d'altres centres de la UAB i les que cursen a d'altres centres de la UAB els alumnes IN matriculats a FFiL. Aquest desequilibri no quantificat –i per tant no analitzable– introdueix una notable distorsió al funcionament de determinats graus, sobretot filològics.
- La participació de PDI a programes d'intercanvi és baixa, i en el cas del PAS, inexistent.
- L'excessiva quantitat de convenis d'intercanvi de titulació amb determinades universitats, sovint innecessaris, en complica la gestió.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors.

Respecte a la informació generada (oupututs), no s'ha detectat cap incidència. Es valoren tot seguit les dades dels indicadors d'aquest procés.

PC06-IND01	Nombre d'estudiants de grau OUT de la FFIL que participen en un programa de mobilitat, desglossat per titulació i programa
-------------------	---

CURS 2017-2018

GRAU	Matriculats	Graduats curs	Erasmus+	UAB / Propi	SICUE	TOTAL	%/ matri- cu lats	%/ gra- duats
Antropologia Social i Cultural	302	49	4	4	5	13	4,30	26,53
Arqueologia	255	49	3	0	0	3	1,18	6,12
Estudis Anglesos	301	47	17	1	0	18	5,98	38,30
Estudis Clàssics	72	10	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis d'Anglès i Català	73	13	3	0	0	3	4,11	23,08
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	37	2	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis d'Anglès i Espanyol	128	15	8	1	1	10	7,81	66,67
Estudis d'Anglès i de Francès	104	21	6	3	0	9	8,65	42,86
Estudis de Català i de Clàssiques	4	2	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis de Català i Espanyol	44	12	1	0	0	1	2,27	8,33
Estudis d'Espanyol i de Clàssiques	10	3	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis de Francès i Català	4	2	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis de Francès i de Clàssiques	1	1	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis de Francès i Espanyol	12	6	2	0	0	2	16,67	33,33
Estudis Francesos	43	5	2	0	0	2	4,65	40,00
Filosofia	200	23	2	1	1	4	2,00	17,39
Geografia i Ordenació del Territori	223	33	6	0	0	6	2,69	18,18
Història	445	78	4	0	1	5	1,12	6,41
Història de l'Art	225	25	4	0	1	5	2,22	20,00
Humanitats	165	23	0	0	0	0	0,00	0,00
Llengua i Literatura Catalanes	47	8	1	0	0	1	2,12	12,50
Llengua i Literatura Espanyoles	181	22	0	0	1	1	0,55	4,55
Musicologia	198	31	4	0	1	5	2,53	16,13
TOTAL	3.074	480	67	10	11	88		

CURS 2018-2019

GRAU	Matriculats	Graduats curs	Erasmus+	UAB / Propi	SICUE	TOTAL	%/ matri- cu lats	%/ gra- duats
Antropologia Social i Cultural	288	52	4	5	4	13	4,51	25,00
Arqueologia	242	40	8	0	1	9	3,72	22,50
Estudis Anglesos	310	62	19	2	0	21	6,77	33,87
Estudis Clàssics	49	7	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis d'Anglès i Català	65	9	3	1	0	4	6,15	44,44
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	48	3	4	0	0	4	8,33	133,33
Estudis d'Anglès i Espanyol	132	20	7	0	0	7	5,30	35,00
Estudis d'Anglès i de Francès	92	13	4	0	0	4	4,35	30,77
Estudis de Català i de Clàssiques	1	1	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis de Català i Espanyol	45	7	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis d'Espanyol i de Clàssiques	4	2	0	0	1	1	25,00	50,00
Estudis de Francès i de Català	2	1	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis de Francès i de Clàssiques	7	4	0	0	0	0	0,00	0,00
Estudis Francesos	44	3	2	0	0	2	4,55	66,67
Filosofia	197	23	1	0	2	3	1,52	13,04
Geografia i Ordenació del Territori	156	27	5	1	0	6	3,85	22,22
Història	466	88	6	1	1	8	1,72	9,09

Història de l'Art	240	37	2	2	1	5	2,08	13,51
Humanitats	182	3	9	0	0	9	4,95	300,00
Llengua i Literatura Catalanes	59	3	1	0	0	1	1,69	33,33
Llengua i Literatura Espanyoles	174	27	1	1	0	2	1,15	7,41
Musicologia	207	23	1	0	0	1	0,48	4,35
TOTAL O MITJANA	3.010	455	77	13	10	100		

CURS 2019-2020

GRAU	Matriculats	Graduat s curs	Erasmus +	UAB / Propi	SICUE	TOT AL	%/ matri- cu lats	%/ gra- duats	FITA 2020/21
Antropologia Social i Cultural	288	44	4	4	0	8	2,78	18,18	Assolir que el 25% de l'alumnat graduat hagi participat en un programa de mobilitat.
Arqueologia	237	39	6	0	0	6	2,53	15,38	
Estudis Anglesos	304	45	6	4	1	11	3,62	24,44	
Estudis Clàssics	37	18	4	0	0	4	10,81	22,22	
Estudis d'Anglès i Català	72	11	0	0	0	0	0,00	0,00	
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	48	3	0	0	0	0	0,00	0,00	
Estudis d'Anglès i Espanyol	134	25	5	1	0	6	4,48	24,00	
Estudis d'Anglès i de Francès	90	13	5	0	1	6	6,67	46,15	
Estudis de Català i Espanyol	45	7	0	0	0	0	0,00	0,00	
Estudis d'Espanyol i de Clàssiques	2	2	0	0	0	0	0,00	0,00	
Estudis de Francès i Espanyol	2	1	0	0	0	0	0,00	0,00	
Estudis Francesos	42	10	1	0	0	1	2,38	10,00	
Filosofia	213	17	2	0	1	3	1,41	17,65	
Geografia i Ordenació del Territori	124	43	7	0	1	8	6,45	18,60	
Història	482	42	9	1	2	12	2,49	28,57	
Història de l'Art	243	30	7	0	5	12	4,94	40,00	
Humanitats	194	25	3	0	0	3	1,55	12,00	
Llengua i Literatura Catalanes	74	16	0	1	0	1	1,35	6,25	
Llengua i Literatura Espanyoles	168	28	1	1	1	3	1,79	10,71	
Musicologia	222	40	4	2	2	8	3,60	20,00	
TOTAL	3.021	459	64	14	15	92			

Es registra un molt lleuger creixement d'estudiants OUT en termes absoluts, atribuïble sobretot a circumstàncies conjunturals alienes a l'àmbit d'actuació de la FFIL i a la seva capacitat d'influència. El curs 2018-2019 semblava haver-se registrat un canvi de tendència (s'hi va passar de 82 a 100, un augment del 13,6% sobre una població estudiantil similar), però el 2019-2020 s'ha produït un nou retrocés que redueix els guanys obtinguts. Com es veurà amb més detall en el següent apartat, s'ha assolit durant dos anys consecutius l'objectiu del 20% de mobilitat entre estudiants graduats. Hi ha titulacions que se situen per sobre o molt per sobre d'aquest llindar (algunes filologies i Història de l'Art), mentre que altres han experimentat una evolució molt positiva i s'hi acosten o ja el depassen (Arqueologia, Història, Musicologia, Humanitats). D'altres, per fi, han fet una inflexió (Llengua i Literatura Espanyoles). Són molt poques les que han vist retrocedir les seves marques, i encara així ha estat per un estret marge (Antropologia).

En aquestes taules i en algunes de les properes s'ha de tenir present l'extinció de les titulacions d'Estudis de Francès i Espanyol (curs 2018-2019) i les d'Estudis de Català i Clàssiques, Estudis de Francès i Català i Estudis de Francès i Clàssiques (les tres 2019-2020). La seva eliminació no té cap efecte estadístic, ja que en tots els casos la seva aportació era nul·la, però fa els comptes més reals. Finalment, i en el sentit que s'indicava al preàmbul, s'ha de assenyalar que les xifres es refereixen a les estades del primer quadrimestre i les del segon, aquestes últimes iniciades amb normalitat, però que es van veure alterades o interrompudes pels estats d'alarma decretats a diversos països de destí a partir de mitjan març. No va haver-hi anul·lacions, sinó que les estades es van realitzar en modalitats no presencials, sia amb repatriacions cap a Espanya, sia romanent al país de destí.

PC06-IND02	Mitjanes i desviacions per títols, tant sobre percentatges d'estudiants matriculats/des com graduats/des
-------------------	---

CURS 2017-2018

CÀLCUL	Matriculats	Graduats curs	% intercanvi/ matriculats	% intercanvi/ graduats
MITJANA	133,6	20,9	2,9	18,3
DESVIACIÓ	120,4	19,7	3,9	17,9

CURS 2018-2019

CÀLCUL	Matriculats	Graduats curs	% intercanvi/ matriculats	% intercanvi/ graduats
MITJANA	136,8	20,7	3,3	22,0
DESVIACIÓ	121,9	23,1	5,3	65,8

CURS 2019-2020

CÀLCUL	Matriculats	Graduats curs	% intercanvi/ matriculats	% intercanvi/ graduats
MITJANA	195,8	27,9	3,0	20,0
DESVIACIÓ	122,8	15,2	2,8	13,2

Com es deia a l'apartat anterior, s'ha assolit l'objectiu del 20% d'estudiants graduats/es de la FFiL que hagin participat en un programa d'intercanvi; fins i tot, el curs 2018-2019 va arribar-se a la xifra del 22%. Això permet concebre esperances cara a un increment futur, que per tant s'ha establert a les propostes de millora.

Cal assenyalar que, si bé el curs 2019-2020 es registra una retracció fins al llindar exacte del 20%, a canvi s'experimenta una minva molt més notable de la desviació, que havia arribat a 65,8 el 2018-2019 i ara se situa a 13,2, al punt més baix de la sèrie. Això vol dir que no sols s'ha aconseguit el nivell desitjat, sinó que la fita és producte de l'esforç conjunt de moltes titulacions i dels seus responsables, en alguns casos per sostenir les marques anteriors i en altres per incrementar-les. Aquesta igualació diu molt de la FFiL com a centre que combina moltes titulacions i sensibilitats diferents i de la seva gestió administrativa de la mobilitat, sense la qual no hauria estat possible aquesta progressiva harmonia.

PC06-IND03	Nombre de crèdits matriculats i superats dels estudiants OUT a la universitat de destí per programa i per titulació
-------------------	--

Curs 2017-2018

TITULACIONS	ERASMUS		UAB Exchange		SICUE	
	Matr.	Sup.	Matr.	Sup.	Matr.	Sup.
Arqueologia	72	72				
Antropologia Social i cultural	120	114	134	128	240	240
Estudis Anglesos	636	594	54	54		
Estudis d'Anglès i Català	54	54				
Estudis d'Anglès i d'Espanyol	252	252	54	54	48	48
Estudis d'Anglès i de Francès	97	79	150	138		
Estudis de Català i Espanyol	24	24				
Estudis de Francès i d'Espanyol	60	60				
Estudis Francesos	60	60				
Filosofia	42	42	42	42	72	36

Geografia i Ordenació del Territori	164	146				
Història	114	105			30	0
Història de l'Art	48	48			30	18
Llengua i Literatura Espanyoles					48	48
Musicologia	144	120			42	42
TOTAL	1.887	1.770	434	416	510	432

	Matriculats	Superats
TOTAL CRÈDITS	2831	2618

Curs 2018-2019

TITULACIONS	ERASMUS		UAB Exchange		SICUE	
	Matr.	Sup.	Matr.	Sup.	Matr.	Sup.
Antropologia Social i cultural	126	114	162	162	186	168
Arqueologia	228	210	0	0	60	54
Estudis Anglesos	738	717	90	90	0	0
Estudis d'Anglès i Català	132	21	48	48	0	0
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	132	132	0	0	0	0
Estudis d'Anglès i d'Espanyol	268	268	0	0	0	0
Estudis d'Anglès i de Francès	120	114	0	0	0	0
Estudis Francesos	96	84	0	0	0	0
Filosofia	18	18	0	0	90	78
Geografia i Ordenació del Territori	138	102	36	18	0	0
Història	248	206	54	30	54	0
Història de l'Art	42	42	100	100	24	24
Humanitats	294	276	0	0	0	0
Llengua i Literatura Espanyoles	30	30	30	30	0	0
Llengua i Literatura Catalanes	24	24	0	0	0	0
Musicologia	24	24	0	0	0	0
TOTAL	2.658	2.382	520	478	438	348

	Matriculats	Superats
TOTAL CRÈDITS	3616	3208

Curs 2019-2020

TITULACIONS	ERASMUS		UAB Exchange		SICUE	
	Matr.	Sup.	Matr.	Sup.	Matr.	Sup.
Antropologia Social i cultural	132	132	117	117	0	0
Arqueologia	196	166	0	0	0	0
Estudis Anglesos	210	204	162	162	60	60
Estudis Clàssics	138	138	0	0	0	0
Estudis d'Anglès i d'Espanyol	202	202	30	30	0	0
Estudis d'Anglès i de Francès	246	234	0	0	66	66
Estudis Francesos	36	36	0	0	0	0
Filosofia	30	30	0	0	24	24
Geografia i Ordenació del Territori	204	204	0	0	12	12
Història	330	330	24	24	120	108
Història de l'Art	282	264	0	0	270	204
Humanitats	66	66	0	0	0	0

Llengua i Literatura Espanyoles	24	24	48	48	54	0
Llengua i Literatura Catalanes	0	0	48	48	0	0
Musicologia	138	132	96	96	102	96
TOTAL	2.234	2.162	525	525	708	570

	Matriculats	Superats
TOTAL CRÈDITS	3467	3257

La quantitat de crèdits matriculats ha anat en consonància amb les dades de participació als programes d'intercanvi de l'apartat anterior: pujada de 2017-2018 a 2018-2019 i lleuger retrocés des d'aquest últim al 2019-2020. Això és especialment per al programa Erasmus+, però els altres dos mostren comportaments diferents: de creixement discret i sostingut al *UAB Exchange Programme* i de reducció i forta represa al SICUE. Com succeeix en altres aspectes d'aquesta avaluació, les raons de fons d'aquest comportament diferencial sovint rau en factors de conjuntura internacional i interior sobre les quals el Centre no pot exercir cap control.

Pel que fa a l'èxit obtingut per aquests/es estudiants, aquells/es que han participat al programa Erasmus assolixen nivells que s'han de qualificar d'excel·lents, ni més ni menys que entre el 90 i el 97%. A l'*UAB Exchange Programme* aquest resultat encara se superen, si fos possible, fins arribar a un 100% el curs 2019-2020. En canvi, el resultat al programa SICUE, tot i que bons en general, queden prou per darrere: un 85% el curs 2017-2018, un 79% el curs 2018-2019 i un 81% el curs 2019-2020. No resulta gens fàcil esbrinar per què els estudiants de la FFiL obtenen pitjors resultats en universitats espanyoles, que compten amb plans d'estudis similars i on no s'alça cap barrera idiomàtica, que no pas a les estrangers, i encara més a les que resten fora de l'EEES. Sembla existir una mena de regla de "a més distància, millors resultats". Sigui com sigui, aquests últims són bons i es mantenen.

Aquestes dades de seguiment del procés es comenten en les reunions de coordinació amb els responsables de mobilitat de cada titulació, que són els que fan el seguiment dels estudiants que segueixen programes d'intercanvi.

PC06-IND04	Nombre d'estudiants IN d'altres universitats que venen a la FFiL a través d'un programa de mobilitat, desglossat per programa
-------------------	--

PROGRAMA D'INTERCANVI	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Erasmus+	165	134	159
UAB ExP / Erasmus+ KA107	55	54	41
SICUE	8	17	14
Study Abroad / CASA	9	13	6
Total	237	218	220

L'afluència d'estudiants procedents de programes d'intercanvi al nostre centre (IN) es manté estable amb una lleugera tendència a la baixa. El fenomen es manifesta de forma distinta segons els programes: es pot parlar d'una clara recuperació a Erasmus+, un manteniment insegur a SICUE i una minva apreciable als programes per a països més llunyans (*UAB Exchange Programme* i Erasmus KA107), així com als programes no reglats. (Study Abroad-CASA, modalitat *Selected Courses*). Resulta prou clar que la distància des del país d'origen és un factor decisiu a l'hora que estudiants estrangers triïn com a destinació la FFiL de la UAB. Ara i adés no es disposa de dades per saber si aquesta és una tendència general a tota la UAB o si, en tot cas, es manifesta amb més intensitat al nostre centre. Sigui com sigui, l'actua situació de pandèmia fa preveure una intensificació d'aquesta

tendència a la vinguda des d'Estats propers o, si es vol, la inhibició des d'Estats llunyans. El factor idiomàtic no sembla tenir-hi un pes apreciable.

Un cop més, s'ha d'aclarir que en la pràctica totalitat dels casos les estades van començar abans de les declaracions d'estat d'alarma a diversos països d'origen. A partir d'aquell moment, la UAB va oferir sempre la possibilitat de completar l'estada en modalitats docents no presencials, amb o sense retorn al país de procedència.

PC06-IND05	Nombre de crèdits matriculats i superats dels estudiants IN durant l'estada a la UAB
-------------------	---

PROGRAMA	2017-2018			2018-2019			2019-2020		
	Matri- culats	Supe- rats	% Aprovats	Matri- culats	Supe- rats	% Aprovats	Matri- culats	Supe- rats	% Aprovats
Erasmus+	5.750	4.379	76	3.813	3.124	82	4.562	3.602	79
UAB ExP / Erasmus+ KA107	1.254	981	78	1.140	974	85	846	642	76
SICUE	360	240	67	678	654	96	690	648	94
Study Abroad / CASA	114	66	58	312	228	73	138	90	65
Total o mitjana	7.478	5.666	76	5.943	4.980	84	6.236	4.982	80

La quantitat de crèdits matriculats segueix una corba d'evolució paral·lela a la d'estudiants IN matriculats, de forma que mostra una reducció del primer any al segon i una recuperació del segon al tercer, tot i que sense arribar als nivells de 2017-2018. No caldrà, doncs, repetir els comentaris ja fets sobre la influència de la conjuntura internacional i en concret del Brexit.

Es percep una lleugera millora en la proporció de crèdits superats pels/per les estudiants IN, però cal advertir se seguida que gairebé tota prové del programa SICUE, que ha experimentat una evolució molt favorable en aquest aspecte: d'un 67% a un 94%. No obstant això, els resultats dels programes Erasmus+ i *UAB Exchange Programme* romanen gairebé estancats, i en qualsevol cas estan molt lluny dels obtinguts pels/per les estudiants OUT de la FFiL als mateixos programes. En definitiva, no s'ha aconseguit un dels objectius marcats, i és per això que al pla de millora es preveuen mesures addicionals a les que ja es contemplaven.

PC05-IND06	Nombre de convenis de col·laboració interuniversitària de mobilitat del Centre signats per països
-------------------	--

PAÍS	Convenis Erasmus+	Convenis UAB ExP*	Convenis SICUE
Alemanya	45	0	0
Argentina	0	2	0
Austràlia	0	8	0
Àustria	9	0	0
Bèlgica	11	0	0
Brasil	0	6	0
Canadà	0	18	0
Colòmbia	0	1	0
Corea, República de	0	7	0
Cròacia	1	0	0
Dinamarca	4	0	0

Egipte	0	1	0
Equador	0	1	0
Eslovenia	3	0	0
Espanya	0	0	99
Estats Units d'Amèrica	0	6	0
Estònia	1	0	0
Finlàndia	3	0	0
França	54	0	0
Grècia	7	0	0
Hongria	1	0	0
Indonèsia	0	1	0
Irlanda	5	0	0
Islàndia	1	0	0
Itàlia	60	0	0
Japó	0	4	0
Lituania	2	0	0
Macedònia	1	0	0
Mèxic	0	5	0
Noruega	8	0	0
Paisos Baixos	9	0	0
Polònia	10	0	0
Portugal	15	0	0
Regne Unit	14	0	0
Romania	3	0	0
Rússia	0	2	0
Singapur	0	2	0
Suècia	2	0	0
Suïssa	9	0	0
Turquia	5	0	0
Txeca, República	5	0	0
Vietnam	0	1	0
Xile	0	5	0
Xipre	1	0	0
Xina	0	5	0
TOTALS	289	75	99
463 CONVENIS DE MOBILITAT ACTIUS			

(*) Cal notar que els convenis de l'*UAB Exchange Programme* no els subscriu la Facultat, sinó la Universitat en el seu conjunt.

La FFIL té subscrits, de forma directa o subsidiària, un total de 463 convenis de mobilitat, la qual cosa significa un increment del 7,2% sobre els 432 que existien en l'anterior seguiment. Un grup de països signataris (la major part europeus i americans) manté la seva importància per al centre, en tots dos sentits, IN i OUT: Itàlia, França, Alemanya (més Portugal) dins de la UE, i Canadà a fora. Malgrat el *Brexit*, la quantitat de convenis amb el Regne Unit no ha minvat. S'ha produït un lleuger increment (de 95 a 99) al convenis SIOCUE, que es valora com positiu. Les fortaleeses científiques de la Facultat

aconsellarien un increment de convenis amb Amèrica Llatina, però ja s'ha dit que s'articulen a través del *UAB Exchange Programme*, que la FFiL no governa.

PC06-IND07	Enquesta de satisfacció de la FFiL als estudiants IN
-------------------	---

CURS 2017/18	ERASMUS+
GRAU	Grau de satisfacció*
Antropologia Social i cultural	100% MS
Arqueologia	100% MS
Estudis Anglesos	81,25%MS/6,25%BS/12,5%NI
Estudis Clàssics	
Estudis d'Anglès i Català	100%MS
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	
Estudis d'Anglès i d'Espanyol	77,8%MS/22,2%BS
Estudis d'Anglès i de Francès	50%MS/33,3%BS/16,7%NI
Estudis de Català i de Clàssiques	
Estudis de Català i Espanyol	100%MS
Estudis d'Espanyol i de Clàssiques	
Estudis de Francès i Català	
Estudis de Francès i Clàssiques	
Estudis de Francès i d'Espanyol	50%MS/50%BS
Estudis Francesos	100%MS
Filosofia	100% MS
Geografia i Ordenació del Territori	66,6%MS/16,7%BS/16,7%NI
Història	40%MS/40%BS/20%NI
Història de l'Art	66,7%MS/33,3%BS
Humanitats	
Llengua i Literatura Espanyoles	
Llengua i Literatura Catalanes	
Musicologia	50%MS/50%BS

CURS 2018/19	ERASMUS+
GRAU	Grau de satisfacció*
Antropologia Social i cultural	75%MS/25%BI
Arqueologia	37,5% MS/37,5%BS/25%MI
Estudis Anglesos	83,3% MS/16,7% BS
Estudis Clàssics	
Estudis d'Anglès i Català	50%BS/50%BI
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	50%BS/50%NI
Estudis d'Anglès i d'Espanyol	71,4%MS/28,6%BS
Estudis d'Anglès i de Francès	75%MS/25%BS
Estudis de Català i de Clàssiques	
Estudis de Català i Espanyol	
Estudis d'Espanyol i de Clàssiques	
Estudis de Francès i Català	

Estudis de Francès i Clàssiques	
Estudis de Francès i d'Espanyol	
Estudis Francesos	100%MS
Filosofia	100% NI
Geografia i Ordenació del Territori	75%MS/25%BS
Història	25% MS/75%BS
Història de l'Art	50% MS/50%BS
Humanitats	71,4% MS/28,6% BS
Llengua i Literatura Espanyoles	
Llengua i Literatura Catalanes	100%BS
Musicologia	100% MS

De forma característica, el volum d'enquestes respostes al programes d'intercanvi on no són obligatòries, *UAB Exchange Programme* i SICUE, és ínfim, una mancança que impedeix tot intent d'avaluació. És per això que s'ha decidit eliminar-les de les taules.

D'altra banda, succeeix que no se'n disposa a hores d'ara de les xifres per al curs 2019-2020, com tampoc es tenen les referides al programa Erasmus+. És l'Àrea de Relacions Internacionals (d'ara endavant ARI) de la UAB, l'organisme encarregat de recollir-les i tabular-les, i no les ha facilitat encara.

En conseqüència, només resta repetir els comentaris de l'informe de seguiment de 2019: al programa Erasmus+ les dades semblen indicar un nivell de satisfacció prou o molt elevat dels alumnes IN en gairebé totes les titulacions, i de forma molt destacada en Filosofia, Geografia i en els graus filològics combinats.

PC06-IND08		Nombre de professorat que ha realitzat una estada de mobilitat OUT			
		CURS 2017/18	CURS 2018/19	CURS 2019/20	FITA 2020/22
KA103 (Unió Europea)		18	9	16	Mantenir les xifres de mobilitat de professorat entorn els 20
KA107 (Resta del món)		4	2	1	
Drac (Xarxa VIVES)		1	0	0	
Coordinació		0	1	0	
TOTAL		23	12	17	

Cal advertir que, a diferència de les dades subministrades al seguiment de 2019, l'ARI no ha desglossat aquest cop ni per països ni per sexes, així que l'actual presentació s'emmotlla en un format prou més genèric. Amb aquesta precisió, i en part per raons explicables, s'ha de retenir que el nombre total d'estades realitzades pel professorat ha experimentat una evolució similar a la ja vista en les/les estudiants OUT i IN: una retracció el curs 2018-2019 i una recuperació al curs 2019-2020. Aquesta última es deu en selva totalitat al programa Erasmus+, mentre que els altres programes han experimentat una baixa sostinguda.

S'ha d'aclarir, però, que el tancament sobrevingut a causa de la pandèmia del COVID 19 no ha permès que algunes d'aquestes estades es verifiquessin. Resten, però, pendents, de millors circumstàncies, i si és així s'incorporaran a una remuntada i fins i tot un creixement els cursos 2020-2021 i 2021-2022. Cal prendre, doncs, aquestes dades com a provisionals; resten pendents de modificació al pròxim seguiment on es podrà valorar de forma més consistent si s'ha assolit l'objectiu

d'obtenir una participació apreciable a la mobilitat dels altres membres de la comunitat universitària: PDI i PAS.

PC06-IND09	Nombre de personal d'administració i serveis que ha realitzat una estada de mobilitat OUT
-------------------	--

PROGRAMA	2017-18	2018-19	2019-20*	FITA 2020/22
KA 103 (Unió Europea)	2	1	0	Recuperar la participació del PAS en el programa de mobilitat
KA 107 (Resta del Món)	0	0	0	
DRAC (Xarxa Vives)	0	0	0	
Coordinació	0	0	0	
TOTAL	2	1	0	

Malauradament, s'han reiterar, els comentaris realitzats sobre aquest aspecte a l'informe de seguiment de 2019. El PAS de la FFIL ha deixat de participar per complet al programa d'intercanvi internacional Erasmus+ KA 103, l'únic al seu abast al qual es tenen dades. Les pèssimes circumstàncies sobrevingudes quan a la mobilitat internacional s'han afegit a les dificultats ja existents, com ara la minsa dotació econòmica compensatòria o a la dificultat d'establir connexions, més enllà de les estrictament personals, amb les institucions d'acollida. La FFIL ha mirat de compensar aquestes mancances bàsiques tot subministrant la màxima informació possible, també en reunions a l'efecte, però és evident que no ha servit. Es proposa al respecte analitzar amb l'Administrador de Centre les possibilitats i dificultats del PAS de la Facultat i establir reunions informatives i ajut administratiu per al PDI i PAS interessat a participar en intercanvis (**millora PC06-03**).

3. Pla de millora

En el moment de la revisió del SGIQ 2020 s'han finalitzat les propostes de millora següents:

- La reducció de persones implicades a la coordinació d'intercanvi, de forma que s'ajustin estrictament als graus o als departaments, no pas a la segregació de tots dos o a les àrees de coneixement (**millora PC06-01**). Un cop acordat en equip de Deganat i comunicat en reunió de coordinadors, la mesura es farà efectiva el gener de 2021. Amb aquesta millora s'assoleix la fita d'establir una gestió àgil de la mobilitat.
- L'eliminació progressiva dels convenis d'intercanvi d'una titulació i la subsegüent substitució per convenis de Facultat (**millora PC06-04**). Aquesta racionalització continua malgrat l'augment general de convenis, que en canvi indica un increment de relacions exteriors.

Es troben en procés les millores següents amb l'objectiu de resoldre els punts febles:

- Per resoldre el desconeixement del balanç dels crèdits cursats en altres centres per estudiants IN matriculats a la FFIL i els crèdits cursats a la FFIL per estudiants matriculats a altres centres de la UAB es proposa treballar en l'obtenció d'una estadística fiable de balanç de crèdits d'estudiants IN matriculats en d'altres centres i l'invers (**millora PC06-05**).
- Per resoldre el fet que els resultats acadèmics dels/de les estudiants IN encara no siguin prou satisfactoris (a jutjar pels percentatges de crèdits superats), es proposa que les coordinacions de mobilitat intensifiquin la tutorització directa, col·lectiva i individual dels estudiants (**millora PC06-06**).

I en relació a les fites establertes per als cursos vinents:

- **FITA 1 (cursos 2020/22):** Establiment de requisits d'exigència de coneixement lingüístic per a l'admissió d'estudiants IN, sigui en català, castellà o anglès. Per assolir aquest objectiu, s'especificaran en els convenis corresponents els títols que acreditin el coneixement dels idiomes o una prova o entrevista prèvia, segons titulació (**millora PC06-02**).
- **FITA 2 (cursos 2020/22):** Mantenir en 20 professors/es la participació del PDI i recuperar la participació del PAS de la Facultat en les diferents modalitats d'intercanvi. Per aquest objectiu es proposa l'acció d'establir reunions informatives i ajut administratiu per al PDI i PAS interessat a participar en intercanvis (**millora PC06-03**).
- **FITA 3 (curs 2020/21):** Assolir un percentatge d'estudiants OUT del 20% sobre els graduats/des. Per aconseguir aquesta fita s'estableix l'acció d'intensificar les actuacions informatives i continuar amb l'actualització constant del lloc web de la Facultat. (**millora PC06-07**).
- **FITA 4 (curs 2020/22):** Diversificar els països amb les universitats dels quals s'han subscrit convenis, sempre mantenint el criteri de arribar a acords de Facultat i no pas de titulació. Per aquesta acció es donarà prioritat als convenis promoguts per les coordinacions de mobilitat de països no UE. (**millora PC06-08**).

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020

RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegana de Qualitat

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

La revisió del procés de Seguiment, avaluació i millora de les titulacions s'ha dut a terme per part de:

- Vicedegana d'Estudis de Qualitat
- Tècnica de Qualitat del Centre.

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_1: Oferta docent multidisciplinària, multilingüe i capaç de donar resposta a les necessitats de la societat, amb el suport de la recerca i de models pedagògics innovadors i de qualitat)
- LE_FFIL_2: Assegurar els processos de qualitat del Centre

Els objectius del procés són:

- Incrementar l'índex d'eficiència de la programació dels graus fins > 85%
- Incrementar l'índex d'eficiència de la programació dels màsters fins > 80%
- Reduir progressivament la mitjana de la taxa d'abandonament dels títols per ajustar-la a l'àmbit de les Humanitats i CCSS del SUC.

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. Els identificadors que s'inclouen permeten fer un seguiment i una avaluació de les titulacions, el que facilita identificar els seus punts febles i establir els mecanismes necessaris per a millorar les titulacions.

Punts forts del procés:

- Participació de les coordinacions de totes les titulacions en l'elaboració dels documents de seguiment de les titulacions (DST), el que permet aportar la informació de primera mà sobre els punts forts i febles de cadascuna de les titulacions.
- La visió global del centre per part de la vicedegana de Qualitat i del vicedegà d'Estudis de Postgrau, que amb la informació aportada per les coordinacions i per la resta de l'Equip del Deganat, fa possible valorar els indicadors de les

diferents titulacions en l'informe de seguiment de centre (ISC) i l'aplicar mesures de millora a les titulacions i al Centre en general.

Punt feble del procés:

- La complexitat de reunir en un sol informe ISC les dades procedents dels DST i dels ISC i de fer-ne una valoració conjunta.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors

Respecte a la informació generada (ouputs), no s'ha detectat cap incidència. Pel que fa als indicadors s'han suprimit els indicadors 1, 2 i 3, sobre les taxes de presentats, de rendiment i d'èxit dels graus i dels màsters, per evitar duplicitats: aquests indicadors ja es comenten en el procés PC05. S'han afegit en canvi indicadors rellevants per al seguiment de les titulacions que en l'anterior versió del SGIQ es trobaven en el procés PE01, atès que són rellevants per a la creació i reverificació de títols. Es tracta dels indicadors 4, 5, 6, 7 i 8.

Es valoren a continuació les dades dels indicadors d'aquest procés.

PC07-IND04	Nombre d'estudiants de nou ingrés de Grau respecte del nombre de places ofertes
-------------------	--

GRAUS	2017/18		2018/19		2019/20		2020/21		Fita 2021/22
	Nou ingrés	Places ofertes	Nou ingrés	Places ofertes	Nou ingrés	Places ofertes	Nou ingrés	Places ofertes	
Grau en Antropologia social i cultural	88	80	77	80	82	80	80	80	Mantenir l'índex d'eficiència igual o major del 85%
Grau en Arqueologia	60	80	64	80	53	80	60	70	
Grau en Ciències de l'Antiguitat	—	—	61	60	51	60	58	60	
Grau en Estudis Anglesos	82	80	85	80	82	80	83	80	
Grau en Estudis Clàssics	24	40	—	—	—	—	—	—	
Grau en Estudis d'Anglès i Català	21	30	26	30	31	30	31	30	
Grau en Estudis d'Anglès i de Clàssiques	13	30	25	30	27	30	25	30	
Grau en Estudis d'Anglès i Espanyol	36	30	30	30	37	30	35	30	
Grau en Estudis d'Anglès i Francès	28	30	30	30	26	30	25	30	
Grau en Estudis de Català i Espanyol	15	30	17	30	18	30	23	30	
Grau en Estudis Francesos	14	40	14	40	10	40	13	40	
Grau en Filosofia	62	60	70	60	79	70	80	70	
Grau en Geografia i Ordenació del Territori	52	60	—	—	—	—	—	—	
Grau en Planificació Territorial, Geografia i Medi Ambient	—	—	57	60	59	60	61	60	

Grau en Història	120	160	160	160	162	160	160	160
Grau en Història de l'Art	76	80	76	80	80	80	98	80
Grau en Humanitats	53	80	71	70	66	70	64	70
Grau en Llengua i Literatura Catalanes	12	50	20	50	26	50	—	—
Grau en Llengua i Literatura Espanyoles	57	60	49	60	50	60	60	60
Grau en Musicologia	62	60	63	60	62	60	65	60
Filologia Catalana: Estudis de Literatura i Lingüística	—	—	—	—	—	—	42	40
Estudis Socioculturals de Gènere					63	60	67	60
	875	1080	995	1090	1002	1100	1130	1140

*Dades de matrícula a 20 d'octubre de 2020.

L'evolució del total d'estudiants de nou ingrés a la FFiL en els darrers tres cursos ha augmentat considerablement (875 → 995 → 1002 → 1130) alhora que augmentava l'oferta de places. Aquesta evolució positiva ho és respecte al nombre total de places ofertes, però no és lineal en cadascun dels graus. Per primera vegada en més de cinc anys s'ha aconseguit una ocupació del 99% de les places totals. S'assoleix, per tant l'objectiu d'assolir un índex d'eficiència en la programació dels graus igual o superior al 85%, atès que el curs 2019/20 va ser del 84,% i el 2020/21 ha augmentat considerablement el nombre de noves matrícules.

En l'anàlisi de l'èxit concret del curs 2020-2021 no s'ha de menystenir el fet que hi ha hagut 5.400 estudiants més que s'han presentat a les PAU i que el percentatge d'aprovat en aquestes proves s'ha mantingut estable. S'haurà d'analitzar en el futur immediat (accés 2021-2022) l'impacte que hi hagi pogut tenir enguany l'efecte COVID-19.

En el curs 2020-2021, del total de dinou títols, dotze títols s'han situat ≥ 100% (verd); dos, ≥ 90% (blau); tres, ≥ 80% (groc); un, ≥ 75 % (carbassa). Finalment un dels títols, Estudis Francesos manté una entrada molt baixa (33%). Es tracta d'un títol interuniversitari, únic a Catalunya del seu àmbit i que sempre s'ha considerat estratègic, malgrat la baixa matrícula.

La línia estratègica empresa per la FFiL de reverificar i/o programar nous títols de grau (procés PE03) s'ha mostrat altament eficaç. Així ho podem veure en la programació del Grau de Ciències de l'Antiguitat, del Grau en Planificació Territorial, Geografia i Medi Ambient i del Grau en Estudis Socioculturals de Gènere; igualment en la reverificació del Grau de Filologia Catalana: Estudis de Literatura i Lingüística, que han millorat substancialment el seu nombre d'estudiants d'entrada.

Aquesta estratègia d'adaptar els estudis a les noves demandes socials (reverificació) i de programar-ne de nous d'acords amb els interessos socials ha continuat amb la reverificació ja aprovada del Grau en Estudis Anglesos i el Grau en Estudis de Llengua i Literatura Espanyoles, d'implantació el curs 2021/22.

En el moment de redacció de l'informe s'està ultimant la proposta de reverificació dels graus filològics combinats (Anglès-Francès; Anglès-Clàssiques; Anglès-Espanyol; Anglès-Català i Català-Espanyol) i la del Grau en Estudis Francesos (vegeu PE03).

Com a proposta de millora per al curs 2021-2022 (vegeu PE03) s'ha començat a estudiar la reverificació del Grau en Arqueologia, que presenta símptomes d'un cert estancament o esgotament en el format actual.

PE07-IND05	Nombre d'alumnes matriculats a cada mínor de la FFiL i nombre d'estudiants que obtenen el títol
-------------------	--

MÍNORS	2017-18		2018-19		2019-20	
	Matriculats	Titulats de la FFiL	Matriculats	Titulats de la FFiL	Matriculats	Titulats de la FFiL
Mínor en Ciències del Llenguatge	2					—
Mínor en Cultura Clàssica	12+19	12	12	12	10	—
Mínor en Cultures i literatures romàniques medievals	1	1	1		1	—
Mínor en Estudis Alemanys	1+2	1	6+1		2	—
Mínor en Estudis Bascos	2		1	1		—
Mínor en Estudis de Gènere	1+12	1	19+22	10	6	—
Mínor en Estudis en Filosofia	1+4	1	13+8	4	2	—
Mínor en Estudis Gallecs	1				2	—
Mínor en Estudis Hispanoamericans			15	1	2	—
Mínor en Estudis literaris i culturals	5		1+2	1		—
Mínor en Itàlia	1+4	1	8+1	2	8	—
TOTALS	25+43	17	76+34	31	33	—

NB: En vermell els alumnes i les alumnes matriculats/des d'altres Facultats. No disposem de dades sobre quants d'aquests obtenen el mínor.

Les dades recollides mostren l'interès sostingut pels mínors del Centre. En especial pels mínors de Cultura Clàssica, Estudis de Gènere i Itàlia. Per la seva qualitat, el mínor en Estudis de Gènere ha estat recentment premiat al setembre de 2019 amb la Distinció a la Innovació Docent Jaume Vicens Vives, menció Encarna Sanahuja, fet que va propiciar l'inici dels treballs per a la preparació del Grau en Estudis Socioculturals de Gènere.

Les dades mostren un comportament molt desigual en les titulacions de mínor que fa que s'hagin dut a terme accions pel que fa a la seva difusió consolidant la celebració anual d'una Fira de Mínors per donar a conèixer aquesta oferta (vegeu l'acció recollida a la infografia del PAT). A més, s'ha treballat en la modificació i actualització de continguts de cinc mínors, en Ciències del Llenguatge, en Cultura Clàssica, en Estudis de Gènere, en Estudis Literaris i Culturals i en Itàlia (vegeu el procés PC08). L'impacte d'aquestes modificacions.

PE07-IND06	Nombre d'estudiants de nou ingrés de M�ster respecte del nombre de places ofertes
-------------------	--

MÀSTERS	2017/18		2018/19		2019/20		2020/21		Fita 2022/23
	Nou ingrés	Places ofertades	Nou ingrés	Places ofertades	Nou ingrés	Places ofertades	Nou ingrés	Places ofertades	
Anàlisi i Gest�o del Patrimoni Artístic	19	25	10	25	21	25	19	25	Incrementar l�ndex d'eficiència de la programació dels màsters fins el 80%
Antropologia Social i Cultural	1	5	6	5	5	5	3	5	
Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	29	35	16	35	19	35	21	35	
Egiptologia	14	30	0	0	21	30	—	30	
Estudis Anglesos Avançats	21	25	23	25	20	25	17	25	
Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes	9	25	11	25	9	25	11	25	
Estudis Teatrals	18	40	30	40	34	40	19	40	
Estudis Territorials i de la Població	17	25	19	25	15	25	23	25	
Filosofia Aplicada	5	20	15	20	8	20	9	20	
Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística	5	25	7	25	0	0	8	0	
Geoinformació	28	20	25	20	25	20	18	20	
Història Contemporània	19	30	27	30	33	30	20	30	
Humanitats i Patrimoni Digital	—	—	—	—	—	—	13	30	
Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals	39	50	24	50	18	50	21	50	
Llengua Espanyola, Literatura Hisp�nica i Espanyol com a Llengua Estrangera	49	50	30	50	34	50	38	50	
Musicologia, Educació Musical i Interpretació de la Música Antiga (Interpretació)	21	25	12	25	17	25	9	25	
Musicologia, Educació Musical i Interpretació de la Música Antiga (Recerca)	9	35	15	35	8	35	12	35	
Polítiques i Planificació per a les Ciutats, l'Ambient i el Paisatge	26	20	19	20	0	0	0	0	
Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	26	25	14	25	14	25	17	25	
TOTAL	355	510	303	480	301	465	278	465	

El curs 2019/20 la mat ricula d'alumnes de nou accés als màsters de la Facultat va augmentar un 10% respecte el curs anterior (302 alumnes). Un 60% dels màsters van

tenir més de 20 alumnes de nou accés, un 33% no van assolir-los, i un dels màsters de la Facultat, biennal, no va tenir matrícula. L'increment d'alumnes de nou accés va invertir la tendència negativa dels tres cursos precedents, que havien enregistrat un descens anual d'entre el 2,5 % (curs 2016/17) i el 17,7 % (curs 2018/19).

Aquest creixement no s'ha consolidat el curs 2020/21 principalment a causa de la crisi sanitària, que ha comportat un descens general de la matrícula de nou accés als màsters. En el cas dels màsters de la Facultat, aquest descens ha estat del 8%. Però no tots els màsters han perdut alumnes, al contrari. Dels 13 màsters de la Facultat que no són biennals (MU en Egiptologia, MU en Francès com a Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística) o no s'han implementat aquest curs (MU en Humanitats i Patrimoni Digitals), 7 registren un increment del 18,7% en la matrícula de nou accés, mentre que la resta enregistra un descens del 27,8%. La majoria dels màsters que perden alumnes superaven els 20 alumnes de nou accés el curs 2019/20, i és probable que recuperin matrícula quan es normalitzi la situació sanitària.

No s'ha assolit la fita proposada d'acostar l'índex d'eficiència dels màsters al 80%, atès que al 2019/20 aquest índex es va situar en el 64%. Per tal d'aconseguir la fita proposada d'obtenir un índex d'eficiència dels màsters que s'acosti al 80% en un termini de dos cursos es proposen les següents accions:

- Reverificar els títols amb una baixada d'estudiants sostinguda, com en el cas del MU en Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana, que serà substituït pel MU en Arqueologia Prehistòrica el curs 2021/22, i el MU en Estudis Territorials i de la Població, que serà substituït pel MU en Estudis Territorials i Planejament el curs 2021/22 (vegeu PE03, millora ja assolida, **millora PE03-02**).
- Identificar a la Comissió de Màster de segon semestre de 2020/21 els màsters que podrien implementar docència híbrida o no presencial i dissenyar les mesures per poder dur a terme aquesta programació en els cursos vinents (vegeu PC02a, **millora PC02a-18**).

PC07-IND07

Taxa de graduació de les titulacions de grau

GRAUS	Taxa de Graduació			Taxa verificada a la memòria
	2013-14	2014-15	2016-17	
Antropologia Social i Cultural	54%	53%	57%	45%
Arqueologia	62%	50%	51%	50%
Estudis Anglesos	39%	51%	45%	35%
Estudis Clàssics (extingit)	48%	48%	35%	55%
Estudis d'Anglès i Català	6%	34%	30%	40%
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	24%	14%	14%	40%
Estudis d'Anglès i Espanyol	44%	37%	58%	40%
Estudis d'Anglès i Francès	38%	47%	25%	35%
Estudis de Català i Espanyol	67%	44%	54%	40%
Estudis Francesos	13%	23%	8%	30%

Filosofia	48%	27%	30%	30%
Geografia i Ordenació del Territori (extingit)	30%	21%	38%	30%
Història	46%	51%	61%	35%
Història de l'Art	41%	52%	50%	25%
Humanitats	34%	43%	41%	
Llengua i Literatura Catalanes (extingit)	42%	25%	50%	40%
Llengua i Literatura Espanyoles	44%	30%	45%	40%
Musicologia	42%	49%	34%	40%
Ciències de l'Antiguitat (reverificació)				65%
Estudis Socioculturals de Gènere (nova programació)				87%
Geografia, MA i PT (reverificació)				55%
Filologia Catalana (nova programació)				85%
MIT JANA FFIL	40%	39%	40%	

La taxa de graduació és segurament l'indicador dels estudis de la facultat que es troba més allunyat del que seria desitjable i en una posició clarament negativa. Tot i que en la majoria de casos no s'allunya (o fins i tot supera) les taxes verificades, són uns percentatges que cal corregir, primer en les memòries i després en el comportament dels estudis. Per altra banda, l'evolució de les tres darreres cohorts no mostra una clara millora, ans al contrari, en alguns estudis. Per això, **proposem com a millora la revisió a l'alça (entre el 65%-70%) de les taxes de graduació verificades de tots els títols (millora PC07-12)**, excepció feta dels de nova programació i/o reverificació recent (els assenyalats en verd).

Les baixes taxes verificades, fruit de la primera redacció de les memòries (2008), no han estat un impediment per a la acreditació dels títols. Això no obstant, considerem que cal modificar-les. Per exemple, en la redacció dels darrers plans d'estudis es pot comprovar com hi ha hagut un increment molt important, fruit de la reflexió sobre el comportament dels títols existents.

La graduació correlaciona directament amb la taxa d'abandonament. Per tant, les mesures de millora que s'emprenguin no podran ser contrastades fins al cap de 4+1 anys, que es el termini que s'estableix per tancar la taxa d'una cohort; en canvi, la taxa d'abandonament sí que pot ser seguida curs a curs. És per això que, per atacar aquesta gran disfunció en el comportament dels estudis, remetem a les mesures de millora establertes en el PC05.

PC07-IND08	Taxa de graduació de les titulacions de màster
------------	--

MÀSTERS	Taxa de Graduació		
	2016-17	2017-18	2018-19

Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	84%	90%	100%
Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	100%	100%	93%
Egiptologia	—	46%	—
Estudis Anglesos Avançats / Advanced English Studies	86%	84%	94%
Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes	91%	100%	82%
Estudis Teatral	93%	77%	80%
Estudis Territorials i de la Població	90%	71%	95%
Filosofia Aplicada	—	100%	69%
Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística	—	100%	83%
Geoinformació	—	96%	100%
Història Contemporània	78%	71%	100%
Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals	79%	89%	95%
Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a Llengua Estrangera	89%	87%	89%
Musicologia, Educació Musical i Interpretació de la Música Antiga	85%	81%	91%
Polítiques i Planificació per a les Ciutats, l'Ambient i el Paisatge (PPCEL)	100%	78%	—
Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	87%	79%	93%

MITJANA	89%	85%	90%
----------------	-----	-----	-----

Les dades sobre les taxes de graduació en les titulacions de grau de les cohorts disponibles mostren unes dades molt favorables, que situen els màsters en una mitjana al voltant del 90%. El seguiment i revisió del SGIQ monitoritza que es mantinguin aquestes xifres.

PE07-IND09	Taxes d'abandonament per titulacions (criteri a 1 any) i mitjana del Centre
-------------------	--

GRAUS	Taxa abandonament (1 any) 1er any	Taxa abandonament (1 any) 1er any	Taxa abandonament (1 any) 1er any	Fita 2020/2022
	2017/18	2018/19	2019/20	
Antropologia Social i Cultural	22,73%	16,88%	26,83%	Reducir en dos cursos (2020/21 i 2021/22) un 8% la mitjana de la taxa d'abandonament dels graus de la Facultat
Arqueologia	20,00%	12,50%	30,19%	
Ciències de la Antiguitat	0,00%	32,79%	9,80%	
Estudis Anglesos	17,07%	15,29%	14,63%	
Estudis Clàssics	25,00%	0,00%	0,00%	

Estudis d'Anglès i Català	47,62%	42,31%	50,00%
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	30,77%	36,00%	66,67%
Estudis d'Anglès i Espanyol	11,11%	30,00%	24,32%
Estudis d'Anglès i Francès	53,57%	36,67%	26,92%
Estudis de Català i Espanyol	13,33%	47,06%	11,11%
Estudis Francesos	42,86%	50,00%	60,00%
Filosofia	24,19%	28,57%	22,78%
Geografia i Ordenació del Territori	26,92%	0,00%	0,00%
Geografia, Medi Ambient i Planificació Territorial	0,00%	28,07%	30,51%
Història	26,67%	28,13%	21,60%
Història de l'Art	21,05%	26,32%	32,50%
Humanitats	33,96%	30,99%	30,30%
Llengua i Literatura Catalanes	8,33%	30,00%	100,00%
Llengua i Literatura Espanyoles	22,81%	34,69%	28,00%
Musicologia	11,29%	25,40%	24,19%
Estudis Socioculturals de Gènere	0,00%	0,00%	15,87%

	Taxa abandonament (1 any) 1er any	Taxa abandonament (1 any) 1er any	Taxa abandonament (1 any) 1er any
MITJANA DEL CENTRE	2019/20	2018/19	2017/18
	27,63%	27,24%	23,89%

PE07-IND10	Taxes d'abandonament per titulacions de grau (criteri a 2 anys)
-------------------	--

GRAUS	Taxa abandonament fins 2 primers anys - criteri 1 any	Taxa abandonament fins 2 primers anys - criteri 1 any	Taxa abandonament fins 2 primers anys - criteri 1 any	Fita 2020/2022
	2019/20	2018/19	2017/18	
Antropologia Social i Cultural	26,83%	20,78%	36,36%	Reducir en dos cursos (2020/21 i 2021/22) un 8% la mitjana de la taxa d'abandonament dels graus de la Facultat
Arqueologia	30,19%	21,88%	23,33%	
Ciències de la Antiguitat	9,80%	39,34%	0,00%	
Estudis Anglesos	14,63%	25,88%	24,39%	
Estudis Clàssics	0,00%	0,00%	33,33%	
Estudis d'Anglès i Català	50,00%	57,69%	52,38%	
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	66,67%	48,00%	61,54%	
Estudis d'Anglès i Espanyol	24,32%	33,33%	19,44%	
Estudis d'Anglès i Francès	26,92%	53,33%	57,14%	
Estudis de Català i Espanyol	11,11%	47,06%	20,00%	
Estudis Francesos	60,00%	57,14%	50,00%	
Filosofia	22,78%	40,00%	38,71%	

Geografia i Ordenació del Territori	0,00%	0,00%	32,69%
Geografia, Medi Ambient i Planificació Territorial	30,51%	36,84%	0,00%
Història	21,60%	36,88%	34,17%
Història de l'Art	32,50%	35,53%	34,21%
Humanitats	30,30%	38,03%	41,51%
Llengua i Literatura Catalanes	100,00%	100,00%	8,33%
Llengua i Literatura Espanyoles	28,00%	44,90%	35,09%
Musicologia	24,19%	34,92%	20,97%
Estudis Socioculturals de Gènere	15,87%	0,00%	0,00%

MITJANA	Taxa abandonament fins 2 primers anys - criteri 1 any	Taxa abandonament fins 2 primers anys - criteri 1 any	Taxa abandonament fins 2 primers anys - criteri 1 any
	2019/20	2018/19	2017/18
Filosofia i Lletres	27,63%	37,29%	33,14%

En l'anàlisi de les xifres d'abandonament (IND07 i IND08) es manté l'anàlisi fet en l'informe del SGIQ de 2019 (vegeu l'informe del PC05).

D'acord amb les dades de http://universitatsirecerca.gencat.cat/ca/03_ambits_dactuacio/sur-en-xifres/docencia/Rendiment-dels-estudiants/global/ la mitjana d'abandonament a primer curs dels estudis d'Humanitats del SUC es situa en el 21,28% (2016-2017), 6 punts per sota de la mitjana de la taxa d'abandonament a la Facultat. El Centre ha detectat algunes causes que actuen sobre la xifra de mitjana del sistema (21,28%), que afecten a totes les universitats:

- a) el nombre d'estudiants que es matriculen als graus d'Humanitats procedents de tercera opció o més;
- b) el nombre d'estudiants matriculats a primer curs procedents de les proves d'accés del mes de setembre, que tenen moltes de les opcions de ciències socials tancades;
- c) l'impacte de la crisi econòmica en el darrer quinquenni.

Per aprofundir en les causes que poden provocar la desviació de 6 punts percentuals per sobre de la mitjana del SUC, l'equip de Deganat juntament amb les coordinacions del grau, ha dut a terme la proposta de millora **PC07-08** un estudi aprofundit dels aspectes següents a través d'un informe entregat per cada titulació a juliol de 2020 basat en les dades del tauler d'abandonament de la UAB, amb la informació següent:

EVOLUCIÓ Anàlisi de l'evolució de l'abandonament, tenint en compte els següents ítems:

- Taxa d'abandonament prevista a la memòria.
- Nota d'accés dels estudiants que abandonen.
- Preferència d'entrada dels estudiants que abandonen (graus).
- Destinació dels estudiants que abandonen.

CAUSES Anàlisi de les possibles causes de l'abandonament, amb informació procedent de:

- Estructura del Pla d'Estudis.
- Reunions amb els estudiants (reunions de primer curs, en el cas dels graus) i delegats/des.

- Informes de seguiment de la titulació.
- Problemes detectats en les Comissions de Docència (adjuntar les actes de les Comissions on se n'ha parlat).

ACCIONS DE MILLORA DE LA TITULACIÓ

- Accions de millora dutes a terme (si escau) i valoració sobre els resultats
- Accions de millora proposades

Un cop analitzades les dades aportades per les titulacions, s'ha pogut realitzar un anàlisi de les possibles causes i s'han identificat aquests grans grups de causes:

PERFIL D'ENTRADA	S'han detectat dificultats en els graus que requereixen coneixements instrumentals previs (de llengua: anglès, llatí, grec; o de música).
DISCREPÀNCIES AMB LES EXPECTATIVES	En un grau amb molt "èxit" (Grau en Filosofia: visió idealitzada del grau vs. visió professionalitzadora).
CARACTERÍSTIQUES DELS PLANS D'ESTUDIS	Descontent amb les assignatures transversals; manca d'optatives; dificultats amb assignatures instrumentals (anglès, música, grec / llatí...).
ORGANITZACIÓ DE LA DOCÈNCIA	Grups grans (assignatures instrumentals; grups d'història).
CAUSES SOCIALS	Dificultats de conciliació laboral.

Per tal de combatre aquestes causes, s'ha dut a terme la **millora PC07-09** i s'ha demanat a les coordinacions de titulacions de grau (Comissió d'Ordenació Acadèmica de Grau de 04/11/2020) que fan el seguiment del curs 2019/20 que en el Document de Seguiment de la Titulació facin propostes de millora, incloent com a mínim dues referides al següent:

- 1) Almenys una proposta de millora en relació amb les accions del Pla d'Acció Tutorial.
- 2) Una reflexió entorn del professorat de primer curs (tipologia, enquestes...) i, si s'escau, una proposta de millora que se'n derivi.

L'Equip de Deganat valorarà i prioritzarà les accions, conjuntament amb les coordinacions, per tal d'assegurar la seva aplicació. Per al seguiment del curs 2020/21 es demanarà a la resta de titulacions que realitzin la mateixa acció. Els cursos 2020/21 i 2021/22 s'analitzarà l'impacte de les mesures dutes a terme per a cada grau.

3. Pla de millora

En el moment de la revisió del SGIQ 2020 s'han finalitzat les propostes de millora següents:

- S'han aprovat tots els reglaments de les comissions de docència de màsters implantats fins 2018/2019 en el si de la Comissió de d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster (**millora PC07-07**). Només el MU en Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana no disposa d'un Reglament atès que ja no oferirà places el 2020/21.
- Sol·licitar que cada coordinació de grau elabori un informe sobre les dades, possibles causes i propostes de millora per reduir la taxa d'abandonament dels graus (**millora PC07-09**).

Es desestima la millora següent:

- Elaboració d'un estudi sobre les assignatures transversals per tal d'obtenir dades per valorar si han estat efectives les millores introduïdes en la docència de les assignatures transversals (**millora PC07-04**), atès que en l'informe sobre l'abandonament les coordinacions han inclòs una valoració d'aquestes assignatures. Per tal de millorar la satisfacció de l'alumnat amb aquestes assignatures, en els nous graus reverificats s'estan redefinint els seus continguts per adequar-los millor a cada titulació.

En el moment de la revisió del SGIQ 2020 es proposen les millores següents:

- Demanar a les coordinacions de les titulacions que proposin almenys dues propostes de millora en el Document de Seguiment de la Titulació en relació amb: 1) les accions del PAT, 2) el professorat de primer curs (**millora PC07-10**). Aquesta acció s'ha dut a terme per al seguiment de 2019/2020 i es repetirà per a les titulacions que fan seguiment el 2020/21. L'anàlisi de l'impacte de les millores proposades per les titulacions farà que es pugui valorar al curs 2021/22 si s'assoleix la fita de reduir l'abandonament per tal que no superi el 20%.
- Elaborar i aprovar el Reglament de la Comissió de Docència del MU en Humanitats i Patrimoni Digitals implantat el curs 2019/20 (**millora PC07-11**).
- Revisió a l'alça (entre el 65%-70%) de les taxes de graduació verificades de tots els títols (**millora PC07-12**), excepció feta dels de nova programació i/o reverificació recent.

Tots els punts febles i les propostes de millora relacionades amb aquest procés estan recollides en el seu pla d'acció.



FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PC08. Modificació i extinció de titulacions](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020
RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegana de Qualitat

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. La revisió del procés de Modificació i extinció de titulacions s'ha dut a terme per part de:

- Vicedegana de Qualitat
- Vicedegana d'Estudis de Grau
- Vicedegà d'Estudis de Postgrau
- Tècnica de Qualitat

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_1: Oferta docent multidisciplinària, multilingüe i capaç de donar resposta a les necessitats de la societat, amb el suport de la recerca i de models pedagògics innovadors i de qualitat).
- LE_FFIL_2: Assegurar els processos de Qualitat

Les fites del procés són:

- Extingir els graus que presentin una davallada sostinguda de matrícula i en els tres darrers anys no hagin assolit els 15 estudiants de nova entrada de mitjana, excepció feta dels que són únics en el SUC.
- Extingir els màsters que presentin una davallada sostinguda de matrícula i que, en conseqüència s'hagin reverificat.
- Modificar les memòries dels títols en funció de les millores establertes en els informes de seguiment de les titulacions (DST).

Punts forts del procés:

- Les estadístiques i mètriques que aporten els indicadors permeten identificar la necessitat d'aplicar algunes millores als títols o, si és el cas, valorar la seva extinció.
- La incorporació de la tècnica de Qualitat al Centre a partir del curs 2016/2017 ha permès monitoritzar de forma més acurada el procés de preparació i presentació de modificacions per part de les coordinacions de titulació.
- L'obtenció del 100% de propostes de modificacions substancials presentades a AQU amb una valoració favorable mostra la solidesa del procés.

Punt feble del procés:

- No sempre es poden incloure totes les modificacions de títols en l'informe de seguiment, perquè de vegades es detecten incidències que requereixen una modificació un cop passat el període de presentació de l'informe.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors:

En la revisió del procés s'ha considerat necessari traslladar al procés PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions els indicador següents que constaven en la segona revisió del SGIQ:

- Nombre d'estudiants de nou ingrés de Grau i Màsters respecte del nombre de places ofertes.
- Estadístics històrics de l'índex d'abandonament de les diferents titulacions (criteri a 2 anys).

Aquesta modificació es deu a què es tracta de dades que s'analitzen a l'Informe de Seguiment del Centre, que conté l'anàlisi de les dades de les titulacions, output del procés PC07 que es té en compte en les modificacions i extincions fruit del procés PC08.

Es valoren a continuació les dades dels indicadors d'aquest procés.

PC08-IND01	Nombre de propostes de modificacions presentades pels centres, desglossades per curs acadèmic per grau, màster universitari
PC08-IND02	Percentatge de propostes de modificació presentades a AQU que han obtingut l'avaluació favorable desglossades per curs acadèmic i per grau, màster universitari

Graus

Curs de treball de la modificació	Tipus	Estudi	Centre	Tipus modificació	AQU	Rtat. Informe
2017-2018	Grau	Estudis d'Anglès i Català	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Antropologia Social i Cultural	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-

2017-2018	Grau	Arqueologia	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Estudis Anglesos	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Estudis Clàssics	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Estudis d'Anglès i de Clàssiques	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Estudis d'Anglès i Espanyol	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Estudis d'Anglès i Francès	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Estudis de Català i Espanyol	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Filosofia	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2017-2018	Grau	Geografia i Ordenació del Territori	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Història	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Història de l'Art	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2017-2018	Grau	Humanitats	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2017-2018	Grau	Lengua i Literatura Catalanes	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2017-2018	Grau	Lengua i Literatura Espanyoles	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Musicologia	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	Grau	Estudis Francesos	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Estudis Anglesos	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Estudis Clàssics	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Llengua i Literatura Catalanes	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Antropologia Social i Cultural	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2018-2019	Grau	Ciències de l'Antiguitat	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2018-2019	Grau	Estudis d'Anglès i de Català	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	Sí	Favorable
2018-2019	Grau	Estudis d'Anglès i de Clàssiques	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Estudis d'Anglès i Espanyol	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Estudis d'Anglès i Francès	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Estudis de Català i Clàssiques	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Estudis de Català i Espanyol	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2018-2019	Grau	Estudis de Francès i Català	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Estudis de Francès i Clàssiques	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Estudis de Francès i Espanyol	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-

2018-2019	Grau	Estudis d'Espanyol i Clàssiques	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	Grau	Filosofia	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	Sí	Favorable
2018-2019	Grau	Geografia, Medi Ambient i Planificació Territorial	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2018-2019	Grau	Musicologia	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	Sí	Favorable
2019-2020	Grau	Geografia, Medi Ambient i Planificació Territorial	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	
2019-2020	Grau	Estudis Socioculturals de Gènere	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	
2019-2020	Grau	Arqueologia	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2019-2020	Grau	Estudis d'Anglès i Català	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	
2019-2020	Grau	Estudis d'Anglès i Francès	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	
2019-2020	Grau	Estudis de Català i Espanyol	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	
2019-2020	Grau	Musicologia	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	

	Graus				
	Nº total	modificacions	modificacions	AQU	Informes
		substancials	no substancials		favorables
2017-2018	18	4	14	4	100%
2018-2019	18	4	15	8	100%
2019-2020	7	1	6	1	100%

Com es pot comprovar a partir de les xifres recollides, en els cursos 2017-2018 i 2018-2019 es van cursar modificacions en més de la meitat de les titulacions de grau vigents de la Facultat; aquesta dada es va reduir significativament el curs 2019-2020, en què la taxa de modificacions es va situar a prop del 37% de les titulacions de grau, però, malgrat això, segueix sent un percentatge elevat que indica l'esforç de les titulacions de la Facultat per mantenir els graus actualitzats en funció de les necessitats docents i del marc normatiu vigent. En aquests darrers anys les modificacions en els graus han estat motivades per:

- L'adaptació de les memòries a la normativa sobre sistemes d'avaluació de la UAB (acords del Consell de Govern de 26 d'octubre de 2017 al Text refós de la normativa acadèmica de la UAB).
- L'ampliació o reducció de l'oferta de places segons l'anàlisi de les dades d'accés en els últims cursos (PC07).
- Les millores en els continguts, la semestralització, l'estructura, l'oferta d'OT, etc. derivades de propostes de millora realitzades pel seguiment de les Comissions

de Docència de les titulacions, de la Comissió d'Ordenació Acadèmica d'Estudis de Grau i dels processos de seguiment (PC07/PC10).

- Canvis en assignatures transversals que afecten titulacions amb docència compartida. Vegeu en la taula superior l'elevat nombre de modificacions que afecten els graus filològics simples i combinats. Malgrat que s'ha reduït l'oferta de graus filològics combinats amb l'extinció de cinc graus amb baixa matrícula (des del 2016/17 no s'ofereixen places de Català-Clàssiques, Francès-Català, Francès-Clàssiques, Francès-Espanyol i Espanyol-Clàssiques), la complexitat que requereix el seguiment i modificació de les cinc titulacions vigents és un dels motius per als quals l'equip de deganat té prevista la reverificació d'aquests graus per al (2022-2023) (proposta de millora inclosa en el PE03, **millora PE03-08**).

Està previst presentar en el proper termini de modificacions (setembre / octubre de 2021), a més de les derivades pel seguiment (PC07/PC10) les modificacions que assegurin:

- La inclusió de les competències generals de la UAB en els graus que encara no les inclouen (**millora PC08-03**, en procés)

Màsters

Curs de treball de la modificació	Tipus	Estudi	Centre	Tipus modificació	AQU	Rtat. Informe
2017-2018	MU	Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Egiptologia	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Estudis Anglesos Avançats / Advanced English Studies	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Estudis Teatral	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Estudis Territorials i de la Població	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Estudis Territorials i de la Població	Facultat de	Substancial	si	Favorable

			Filosofia i Lletres			
2017-2018	MU	Filosofia Aplicada	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a Llengua Estrangera	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2017-2018	MU	Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	si	Favorable
2018-2019	MU	Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Si	Favorable
2018-2019	MU	Egiptologia	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Si	Favorable
2018-2019	MU	Estudis Anglesos Avançats	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2018-2019	MU	Filosofia Aplicada	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Si	Favorable
2018-2019	MU	Geoinformació	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Si	Favorable
2018-2019	MU	Literatura Comparada: Estudis literaris i culturals	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Si	Favorable
2018-2019	MU	Musicologia, educació musical i interpretació de la música antiga	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Si	Favorable
2018-2019	MU	Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	-
2019-2020	MU	Estudis Anglesos Avançats_Advanced English Studies	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2019-2020	MU	Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	
2019-2020	MU	Humanitats i Patrimoni Digitals	Facultat de	Substancial	Sí	Favorable

			Filosofia i Lletres			
2019-2020	MU	Musicologia, educació musical i interpretació de la música antiga	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2019-2020	MU	Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística	Facultat de Filosofia i Lletres	Substancial	Sí	Favorable
2019-2020	MU	Estudis Territorials i de la Població	Facultat de Filosofia i Lletres	No Substancial	No	

	Màsters				
	Nº total	modificacions substancials	modificacions no substancials	AQU	Informes favorables
2017-2018	12	2	10	2	100%
2018-2019	8	6	2	6	100%
2019-2020	6	4	2	4	100%

Pel que fa als màsters, les modificacions d'aquest període es deuen principalment a

- L'adaptació de les memòries a la normativa d'avaluació continuada de la UAB (acords del Consell de Govern del 26 d'octubre de 2017 al Text refós de la normativa acadèmica de la UAB).
- La incorporació de la competència transversal per a la inclusió de la perspectiva de gènere als títols universitaris està regulada en la [Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes](#).
- Millores en la definició més concreta dels criteris d'admissió.
- Millores en els plans d'estudis derivades del processos de seguiment (PC07/PC10).

L'obtenció del 100% de propostes de modificacions substancials presentades a AQU amb una valoració favorable mostra la fortalesa del procés que se sustenta en el fet que totes les modificacions han de derivar de processos de seguiment (PC07/10) i han de ser validades i revisades per la vicedegana d'Estudis de Grau i el vicedegà de Postgrau, i per la vicedegana de Qualitat, amb el suport de la tècnica de Qualitat del Centre i de l'Oficina de Qualitat Docent, i aprovades per la Comissió d'Ordenació Acadèmica de Grau o per la Comissió d'Ordenació Acadèmica de Màster.

3. Pla de millora

En el moment de la revisió del SGIQ el 2020 s'han dut a terme les millores següents:

- Per tal de resoldre el punt feble del procés, s'ha elaborat un calendari de treball per a tots els processos relacionats amb el marc VSMA i el Seguiment que ha permès millorar la coordinació de totes les accions que se'n deriven (**millora PC08-04**).
- Actualitzar les memòries dels Mínors de la Facultat que tinguin assignatures incloses en graus recentment reverificats (**millora PC08-06**). S'ha treballat en la modificació i actualització de continguts de cinc mínors, en Ciències del Llenguatge, en Cultura Clàssica, en Estudis de Gènere, en Estudis Literaris i Culturals i en Italià.

Es troben en procés les millores següents:

- Introduir a totes les titulacions, a través de la modificació de títols, les quatre competències generals de la UAB en el termini establert per la universitat (dins el curs 2023-2024) (**millora PC08-03**). Es tracta de les competències següents:

G01. Introducir cambios en los métodos y procesos del ámbito del conocimiento para dar respuestas innovadoras a las necesidades y demandas de la sociedad.

G02. Actuar en el ámbito del conocimiento propio valorando el impacto social, económico y medioambiental.

G03. Actuar con responsabilidad ética y respeto por los derechos fundamentales, la diversidad y los valores democráticos.

G04. Actuar en el ámbito del conocimiento propio evaluando las desigualdades por razón de sexo/género.

Es proposa com a nova proposta de millora la següent:

- Cursar al 2020/21 les modificacions que permetin incloure la competència amb perspectiva de gènere en els títols de màster que encara no la tinguin (**millora PC08-05**).

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PC09. Gestió documental](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020

RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegana de Qualitat

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. Han participat en la revisió les persones següents:

- Vicedegana de Qualitat
- Adjunta al degà pel SGIQ
- Secretari de la Facultat i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció
- Administrador de Centre
- Tècnica de Qualitat

S'entén la gestió documental com l'eina de gestió de la documentació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la Facultat. Com queda recollit al procés (PC09 Gestió documental), l'àmbit d'aplicació dels processos i els diferents responsables i àmbits tècnics de suport amb els seus sistemes de gestió operativa i també de gestió documental, fan necessària aquesta eina per assegurar el manteniment de la documentació.

Tant el Manual del SGIQ com els diferents processos són d'accés públic mitjançant els diferents espais que la Facultat té habilitats per emmagatzemar la informació i que es descriuen en el mateix procés. Pel que fa als diferents procediments, es troben publicats a la intranet de la Universitat. Els indicadors acadèmics són públics mitjançant l'espai del SIQ (graus i màster / programes de doctorat) i en la pestanya "titulació en xifres" de la fitxa de cada titulació i, en una versió ampliada d'indicadors, a la intranet de dades.

Atès que l'accés públic al SGIQ es realitza sobre la versió vigent, es disposa de l'espai nebula 101_ESPAI_REVISIÓ_SGIQ on es gestiona l'històric del manual i dels processos, així com els informes de revisió de tots els processos del SGIQ i els plans de millora corresponents.

La necessitat de tenir la documentació que afecta al SGIQ fàcilment accessible ha fet veure la idoneïtat de dissenyar un espai al núvol, OneDrive (Arxiu digital de la Facultat de Filosofia i Lletres), que centralitzi tota aquella documentació que genera la Facultat, de manera que, qualsevol persona amb responsabilitats sectoritzades (degà o degana, vicedegans, coordinacions, etc.), té accés a la documentació de les seves competències. La gestió centralitzada permetrà que el o la responsable de l'arxiu documental que afecta tots els processos del SGIQ de la Facultat assigni preferències d'accés en funció de la responsabilitat d'aquella persona. El disseny d'aquest espai és estable però alhora és prou flexible per poder migrar a un altre sistema d'emmagatzematge al núvol en cas que sigui necessari. Aquest sistema

d'emmagatzematge evita duplicitats de documentació i un emmagatzematge compacte (**millora PC09-02**).

En la revisió del procés s'ha detallat el procediment de numeració dels indicadors, de manera que s'estableix que en el moment que s'elimina un indicador per obsolescència no es renumeren la resta d'indicadors, conserven la numeració original que és el que permet mantenir la traçabilitat d'aquell indicador.

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_5: Model de governança autònom, participatiu i transparent, amb un sistema de gestió eficaç i eficient.
- LE_UAB_6: Consolidació del reconeixement internacional com una universitat innovadora i de qualitat.
- LE_FFIL_2: Assegurar els processos de qualitat.

L'objectiu del procés és:

- Establir un procediment per gestionar la documentació acadèmica generada pels processos del Sistema de Garantia Interna de Qualitat.

Punt fort del procés:

- Defineix clarament la localització i nomenclatura de la documentació que es genera a través del SGIQ del Centre.

Punt feble del procés:

- L'organització de la documentació que genera el SGIQ en diferents eines o aplicacions informàtiques.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors

Aquest procés no genera indicadors.

3. Pla de millora

S'ha dut a terme la millora següent:

- Instar al Vicerectorat de Programació Acadèmica i de Qualitat la necessitat de disposar d'una eina que faciliti la gestió de la documentació que genera el SGIQ (**millora PC09-01**).

Està en procés la millora següent:

- Revisar la ubicació de tota la documentació generada en el SGIQ (outputs) i organitzar la documentació gestionada per la Secretaria del Deganat en un espai al núvol, "Arxiu digital FFIL" per tal de facilitar-ne l'accessibilitat (**millora PC09-02**).

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PC10. Acreditació de titulacions oficials](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020

RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegana de Qualitat

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

La revisió del procés d'Acreditació de titulacions oficials s'ha dut a terme per part de:

- Vicedegana de Qualitat
- Vicedegana d'Estudis de Grau
- Vicedegà de Postgrau
- Tècnica de Qualitat

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_1: Oferta docent multidisciplinària, multilingüe i capaç de donar resposta a les necessitats de la societat, amb el suport de la recerca i de models pedagògics innovadors i de qualitat).
- LE_FFIL_2: Assegurar els processos de qualitat.

L'objectiu del procés és:

- Obtenir l'acreditació favorable en totes les titulacions de grau i de màster

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. L'indicador que s'aporta permet valorar l'estat i la qualitat de les acreditacions de les titulacions del centre. En la revisió del procés s'ha revisat especialment la redacció de l'apartat "8.2 Preparació de l'autoinforme i realització de la visita externa d'acreditació" per tal de millorar la claredat en explicació de tots els passos que se segueixen en l'elaboració, revisió i aprovació de l'autoinforme d'acreditació, i en la preparació de la visita externa. S'ha explicitat de forma més clara, en l'apartat 8.3, el procediment per a l'"Avaluació i resolució d'acreditació de la titulació" i s'ha actualitzat el diagrama de flux.

En el moment que se certifiqui el Sistema de Garantia Interna de Qualitat del Centre, caldrà valorar, segons les indicacions d'AQU i de l'Oficina de Qualitat Docent de la UAB, els canvis que calgui introduir en els procediments establerts.

Punts forts del procés:

- Els autoinformes aporten dades i indicadors que ajuden a valorar la evolució de les titulacions i a detectar aspectes de millora.
- Posada en valor de la qualitat del Centre a través dels resultats de les acreditacions.
- Millora en la recollida sistemàtica dels indicadors per a l'elaboració dels informes d'acreditació com a conseqüència de la consolidació del SGIQ.
- Alt grau de consolidació del procés, que ha permès dur a terme acreditacions en la modalitat de teletreball com a conseqüència de la situació d'emergència sanitària derivada de la COVID-19.

Punts febles del procés:

- Recollida d'evidències i d'indicadors molt laboriosa per Centres amb un nombre elevat de titulacions, com ocorre a la Facultat de Filosofia i Lletres.

2. Revisió d'indicadors i de la informació generada (output)

A continuació es valoren les dades dels indicadors d'aquest procés.

PC10-IND01	Percentatge de resolucions d'acreditació de grau i de màster amb condicions, favorables i en progrés cap a l'excel·lència per any del total Centre	
-------------------	---	--

Acreditació de titulacions durant el segon semestre de 2018		%
Grau en Humanitats	Acreditació favorable	100%

Acreditació de titulacions durant el segon semestre de 2019		%
Màster Universitari en Egiptologia	Acreditació favorable	100%

Acreditació de titulacions durant el primer semestre de 2020		%
Màster en Estudis Anglesos	Acreditació favorable	
Màster en Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals	Acreditació favorable	
Màster en Prehistòria, Ciències de l'Antiguitat i de l'Edat Mitjana	Acreditació favorable	
		100%

Total acreditacions favorables		5
Percentatge d'acreditacions assolides		100%

Les cinc titulacions que han passat el procés d'acreditació els anys 2018, 2019 i 2020 han estat valorades favorablement (100% de les acreditacions presentades), de manera que es continua assolint l'objectiu d'obtenir l'acreditació favorable en totes les titulacions de grau i de màster.

En la data d'aquest informe dels 19 graus que actualment programa la Facultat, 15 han passat el procés d'acreditació, dos d'ells amb excel·lència (Grau en Antropologia Social i Cultural i Grau en Arqueologia). Dels 15 màsters que actualment programa la Facultat, 12 han estat acreditats, 3 dels quals s'han reacreditat. S'han obtingut quatre acreditacions amb excel·lència en els màsters en Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic, en Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes, en Estudis Territorials i de la Població, i en Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a Llengua Estrangera.

S'han obtingut també dues acreditacions de dimensions addicionals en la modalitat interacció entre investigació i docència del Grau d'Arqueologia i del Máster Oficial en Lengua Española, Literatura Hispánica ELE el 9/2/2018.

Des del punt de vista qualitatiu, les acreditacions han servit per posar de relleu bones pràctiques docents, que la Facultat ha procurat fer extensives a les altres titulacions del Centre. L'Informe de Seguiment del curs 2018/19 incorpora les millores fruit de l'acreditació del Grau en Humanitats (procés PC07); les modificacions presentades al MU en Egiptologia el 2020, d'aplicació el curs 2021/22, incorporen les millores proposades en l'acreditació d'aquest títol, que també s'inclouran en l'Informe de Seguiment del curs 2019/20.

Les re acreditacions recents de tres Màsters han fet aflorar les diferències en el procés de realització dels Treballs de Final d'estudis (TFM) entre les diferents titulacions. En el procés PC03b es proposa, doncs, com a millora la creació d'un Protocol per a la realització del TFM, similar al que ja hi ha per als [TFG](#) i que permeti concretar millor [la normativa UAB](#), molt àmplia, a les característiques dels màsters de la Facultat.

3. Pla de millora

En el moment de la revisió del SGIQ a l'octubre de 2020, s'ha finalitzat la proposta de millora següent:

- Establir els mecanismes per incorporar de manera sistemàtica les recomanacions i propostes de millora detectades en els informes d'acreditació (proposta de millora PC10-01). Aquesta millora ha estat finalitzada amb la consolidació del seguiment del Pla de Millores del Centre en l'Informe de Seguiment del Centre (PC07) i en la revisió periòdica del SGIQ (PE02).

Es proposa com a proposta de millora la següent:

- Intensificar la formació de les coordinacions de títol en el coneixement dels procediments de recollida d'evidències i d'indicadors (**millora PC10-02**).

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PS01a. Gestió de recursos materials](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020
RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Secretari i vicedegà d'Economia,
Infraestructures i Promoció

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. La revisió del procés Gestió de recursos materials i serveis s'ha dut a terme per part de:

- Secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció
- Administrador de centre.

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_4: 4. Els campus de la UAB: espais per afavorir la relació, la confluència i la cohesió dels diferents col·lectius de la comunitat universitària.
- LE_FFIL_3: Garantir un ús eficient dels recursos econòmics.

En els darrers dos cursos les fites més destacades han estat:

- Adequar espais per a la instal·lació dels laboratoris docents i de recerca.
- Millorar arquitectònicament, acústica, lumínica i telemàticament els espais docents.
- Connectar directament mitjançant fibra òptica diferents serveis.
- Revisar la distribució d'espais en funció de les necessitats generades per les noves figures de recerca.
- Reorganitzar els espais administratius i el PAS corresponent als departaments per aconseguir una major eficàcia i eficiència.

Valorant el procés PS01 es va arribar a la conclusió que tal com estava redactat, se centrava en la gestió dels recursos materials de què disposa la Facultat, especialment en la gestió del pressupost. Els Serveis quedaven parcialment recollits en el procés però bàsicament des d'aquesta vessant econòmica. Considerem que aquest fet no és coherent amb el títol, ni amb l'abast real que té el procés. Vist que recollir tot en un únic procés no resultava eficient, hem optat per dividir el procés en dos, per tal de reflectir adequadament, d'una banda, les accions relatives a la gestió pressupostària, i de l'altra,

les relatives a la gestió dels diferents serveis que es presten als estudiants en relació a la formació docent i en els quals la Facultat participa o incideix en la gestió. Els dos processos resultants són els següents:

- PS01a Gestió de recursos materials
- PS01b Gestió de serveis

L'enquesta de titulats/des de la UAB ha permès fer una valoració de la gestió d'alguns recursos materials, tot i que també s'han usat aquestes respostes per fer un indicador del procés PS01b aquí es vol incidir en la tendència en relació amb la UAB. Així, les preguntes sobre les instal·lacions (P1: "Les instal·lacions -aules i espais docents- han estat adequades per afavorir el meu aprenentatge") i l'ús del campus virtual (P2: "L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge"), han servit per remarcar que els resultats es troben en sintonia amb els de la UAB. La mitjana de la Facultat el curs 17-18 va ser de 3,72 (P1) i 3,56 (P2), la mateixa que la UAB. El curs 18-19 la Facultat ha tret 3,60 (P1) i la UAB (3,78) i 3,38 (P2) i la UAB 3,43. La davallada dels resultats el curs 18-19 ha impulsat diferents accions per pal·liar aquesta tendència, tal i com es pot observar en diferents accions de millora plantejades (millores: PS01a-07; PS01a-09; PS01a-10 i PS01a-11).

Punts forts del procés:

- El procés incorpora la informació generada per molt agents:
 - o Queixes i suggeriments de tots els col·lectius i persones individuals (veure procés PS3).
 - o Incidències detectades pels serveis tècnics responsables de la gestió dels espais i els equipaments i per les persones usuàries (veure PS01a-IND01)
 - o Peticions vehiculades per direccions de departaments
 - o Peticions vehiculades per coordinacions de titulacions
 - o Peticions vehiculades pel deganat
 - o Peticions vehiculades per l'Administració de Centre
 - o Peticions vehiculades pels diferents serveis tècnics de suport a la docència

D'aquesta manera es garanteix que les decisions relatives a inversions en equipament i espais docents han tingut presents les valoracions, propostes de futur, necessitats, etc. detectades de forma ampla i col·lectiva. El procés garanteix que les diferents necessitats es prioritzen en funció de les línies estratègiques i els plans de millora establerts, alhora que assegura la rendició de comptes davant dels òrgans de govern col·legiats de la Facultat.

Punts febles del procés:

- Complexitat per dur a terme el seguiment de les accions de manteniment i millora de les infraestructures a causa dels diferents sistemes de recollida de dades en diferents aplicatius (SUMMA, Manteniment, SID, etc.).
- *Gap* que es produeix entre el moment de la decisió i el moment de l'execució de les millores en les infraestructures.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors

En l'actualització del procés s'ha considerat necessari suprimir l'indicador PS01-IND01 "Nombre i tipologia d'incidències rebudes relacionades amb els recursos materials, els espais i els serveis", atès que la seva gestió és molt complexa i de les dades no se'n poden extreure valoracions significatives. La diversitat de les incidències (des d'una incidència menor fins a la instal·lació d'un nou sistema), i la multiplicitat d'eines específiques per a la seva gestió (manteniment, informàtica, seguretat, logística, neteja, arquitectura, etc.) fan la seva gestió poc eficient. A més, la informació generada és difícilment comparable, presentant mètriques poc útils per a la presa de decisions i/o el seguiment de l'eficàcia.

Considerem més útil valorar les accions realitzades, no en funció únicament del seu nombre (com en l'indicador eliminat) sinó considerant el pressupost assignat. Pensem que aquest nou indicador ens permetrà valorar millor el volum i l'abast de les accions realitzades, i ens serà molt més útil per a la presa de decisions futures així com pel rendiment de comptes.

Així doncs, s'ha afegit l'indicador següent:

PS01a-IND02	Nombre i pressupost de les actuacions en manteniment i millora dels espais i l'equipament docent	Arxiu digital FFIL	Administrador de Centre
--------------------	--	--------------------	-------------------------

Valorar les assignacions econòmiques per a les actuacions previstes, ens permetrà visualitzar la priorització dels recursos a cada una de les seves tipologies. Aquesta informació permet valorar en quin grau la gestió econòmica s'adequa a les prioritats estratègiques establertes. Una informació que es limita únicament al recompte de les actuacions o de les incidències detectades, no ens aportava informació suficient per assolir aquest objectiu.

Indicador	2017-18	2018-19	2019-20	Fita 2020-21
Nombre i pressupost de les actuacions en manteniment i millora dels espais i l'equipament docent	93 accions 83.170,48 €	100 accions 57.244,28€	80 accions 56.278,39 €	Increment del 25% del pressupost destinat al manteniment i millora dels espais i l'equipament docent

La situació pandèmica i la conseqüent conversió de la docència presencial en docència no presencial ha posat damunt la taula la manca en la majoria dels espais docents de dispositius adequats per a realitzar-la. L'execució d'un fons específic COVID i una intensificació de la partida aportada pel Deganat al manteniment de les infraestructures de la Facultat han de fer que durant el curs 2020-21 es dotin els espais docents d'eines adequades i diverses segons els espais.

En la priorització de les accions s'ha tingut en compte l'opinió dels representants dels estudiants a la Junta Permanent de Facultat (13/02/20) i també a través de l'OPINA, de

manera que s'ha prioritzat la instal·lació d'endolls per connectar els aparells mòbils (ordinadors i tauletes) per davant d'altres inversions no lligades directament a la docència.

Mereixen un esment significatiu les queixes rebudes a través d'Opina en relació a necessitats relacionades amb els recursos materials tant de la Facultat com del Bar de Lletres i els espais exteriors. En tots els casos, s'han considerat les observacions i s'han valorat com a criteri per prendre decisions mirant de solucionar les observacions fetes. Algunes de les aportacions motiven accions de millora concretes com per exemple:

Codi	Aportació	Acció
OPINA-1235	Queixa sobre el calendari i les condicions acadèmiques per a l'Accés a Minor	Modificació de calendari i de crèdits mínims per a l'accés al minor
OPINA-622	Queixa sobre la cobertura de la connexió wifi	Ampliació de la xarxa wifi de les aules i espais comuns
OPINA-637	Queixa per la manca de difusió de l'oferta d'estudis	Incorporació de noves accions de difusió de graus, minors i màsters.

3. Pla de millora

En el moment de la seva revisió s'han finalitzat les següents millores associades a aquest procés:

- Automatització de persianes de la zona d'aules B11 i sectorialització de la il·luminació de la zona d'aules B7 Bis parell (**millora PS01a-04**).
- Transformació d'una aula de docència teòrica en un espai específic per a la realització de pràctiques d'arqueologia. S'ha realitzat aquesta acció amb la transformació de l'aula 218 (**millora PS01a-05**).

Les següents millores estan en curs:

- Millora del sistema audiovisual de la Sala de Junes (**millora PS01a-06**). S'ha renovat íntegrament, i ampliat, el sistema de microfonia. Tanmateix s'ha ajornat la proposta de millora donat que considerem necessària la incorporació d'un nou sistema de projecció d'imatges que està pendent de disponibilitat pressupostària.

Per a l'ajornament de la consecució d'aquesta mesura, vegeu l'explicació *supra*.

S'estableixen com a propostes de millora:

- Adequar les instal·lacions i espais a formats de docència no presencial (**millora PS01a-07**). Es treballa per incrementar el nombre d'endolls a les aules amb pupitres, la instal·lació de càmeres i microfonia per poder fer classes semi-presencials.
- Realitzar un estudi de la distribució actual d'espais de treball de PDI amb l'objectiu de proposar mesures per fer-ne un ús més eficient i de realitzar

inversions centralitzades per la Facultat per habilitar més espais de confortabilitat (**millora PS01a-08**).

La creixent incorporació de persones de perfil clarament investigador i/o que han obtingut projectes europeus que comporten la incorporació d'equips de treball amplis han fet palesa la manca d'espai per ubicar-los. La Universitat, mancada d'un Pla d'Inversions Universitàries potent des del 2009, no està en disposició d'ampliar els espais de la Facultat amb construcció nova. Per això, és urgent fer una revisió dels espais cedits als departaments per ubicar professorat i grups de recerca, amb l'objectiu de transparentar la situació de cadascun d'ells i poder redistribuir l'espai en cas de necessitat.

- Donar continuïtat a la millora PS01a-04 en la resta de l'aulari (**millora PS01a-09**).
- Destinar un pressupost complementari a la Biblioteca d'Humanitats per renovar l'ús i el mobiliari de la Sala de Revistes, ubicada en l'espai de la Facultat, d'acord amb un pla d'actuació que coordinen la Biblioteca d'Humanitats i l'àrea de Recerca de la UAB, a través de l'OPEN-Lab d'Humanitats (**millora PS01a-10**).
- Reformar parcialment l'aula 502 per ampliar la seva versatilitat i permetre que es realitzin tribunals de tesis doctorals tant presencials com semipresencials (**millora PS01a-11**).

Tots els punts febles i les propostes de millora relacionades amb aquest procés estan recollides en el seu pla d'acció.

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PS01b. Gestió de serveis](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020
RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Secretari i vicedegà d'Economia,
Infraestructures i Promoció

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

La revisió del procés Gestió de serveis s'ha dut a terme per part de:

- Secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció
- Degà
- Administrador de Centre.

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_4: 4. Els campus de la UAB: espais per afavorir la relació, la confluència i la cohesió dels diferents col·lectius de la comunitat universitària.
- LE_FFIL_1: Potenciar el sentiment de pertinença al Centre
- LE_FFIL_3: Garantir un ús eficient dels recursos econòmics

En els darrers dos cursos les fites específiques més destacades per donar compliment de l'objectiu general -que és el d'establir la manera com la FFIL es relaciona amb els serveis centralitzats de la UAB que donen suport a les activitats docents del Centre han estat:

- Incrementar un 20% els participants en les activitats docents complementàries de la FFIL coordinades amb la Biblioteca d'Humanitats.
- Revisar l'encaix del Servei de Tractament de la Parla i el So (STPS) en l'activitat docent del Centre, a partir de la seva transformació en Servei Docent de la Facultat.
- Incorporar l'Open Lab UAB, ubicat a la Biblioteca d'Humanitats, al suport de l'activitat docent de la Facultat.
- Col·laborar amb el Servei Cultura-en-viu de la UAB en l'organització d'activitats culturals complementàries a la formació docent del centre.

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. Els indicadors permeten fer un seguiment correcte de l'evolució dels resultats de la gestió realitzada.

En aquesta revisió del SGIQ s'ha analitzat l'oportunitat de dividir el que és estrictament la gestió dels recursos econòmics i materials per a la impartició de la docència de la Facultat (procés PS01a), de la col·laboració docent amb altres serveis centralitzats que aporten formació complementària a la curricular (PS01b). La raó de la divisió en dos processos és distingir millor els objectius i les estratègies en cada un dels dos àmbits i explicar i fer un seguiment millor de l'ampli ventall complementari que té la formació docent a la Facultat. La creació d'aquest procés, trasllada al PS01a els objectius, els punts forts i els punts febles, relacionats directament amb el primer àmbit.

La posada en funcionament del OPEN-Lab de la Biblioteca d'Humanitats el mes de novembre de 2019 impedeix tenir resultats sobre la seva activitat en referència a la FFIL. L'equip de Deganat va organitzar dues accions per donar a conèixer les seves prestacions: una el mes de juliol de 2019 (abans de la seva inauguració) i una altra el dia de la inauguració. Igualment va preparar, juntament amb els responsables del Lab, la proposta de tres cursos de formació per al professorat de la FFIL, que van quedar aturats a causa del SARS-COVID 19. Una proposta de millora serà l'organització conjunta de cursos de formació específica per a l'ús docent de les prestacions de l'OPEN-Lab (**millora PS01b-04**).

Punts forts del procés:

- Incorpora recursos i activitats generades per altres serveis centralitzats de la UAB que enriqueixen el currículums dels nostres estudiants i complementen la seva formació, alhora que incrementen l'activitat de la Facultat, la seva promoció i el seu sentiment de pertinença.
- Evidencia la importància que la Facultat atorga a l'activitat complementària docent.

Punts febles del procés:

- Dificultat d'integrar l'oferta docent complementària en la formació curricular.
- Coneixement escàs de l'oferta d'activitats complementàries a la docència per part de l'estudiantat i del professorat.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors

Respecte a la informació generada (outputs), no s'ha detectat cap incidència. La divisió del procés PS01b ha suposat una revisió dels indicadors. Tenint en compte els aspectes febles del procés s'han buscat indicadors per valorar les accions efectuades per la Facultat en relació amb els cursos actius els darrers anys.

En aquest sentit, els resultats de l'enquesta de satisfacció "[Grau de satisfacció dels Titulats](#)" han aportat unes dades valuoses per comprovar el grau de satisfacció dels estudiants de Grau i els de Màster a partir de tres de les preguntes plantejades els cursos 16-17, 17-18 i 18-19:

Resultats enquesta de satisfacció titulats de la UAB per Centres – Graus (mínim 1 i màxim 5)

PS01b-IND01 Respostes a la pregunta “Els recursos facilitats pels serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats” (enquesta sobre el Grau de satisfacció dels titulats: estudis de grau)						
PS01b-IND02 Respostes a la pregunta “L’ús del Campus Virtual ha facilitat el meu aprenentatge” (enquesta sobre el Grau de satisfacció dels titulats: estudis de grau)						
	2016-17		2017/18		2018/19	
Pregunta	IND01	IND02	IND01	IND02	IND01	IND02
Graus	3,35	4,12	3,72	4,21	3,60	3,92

La valoració del Campus Virtual és notable els tres cursos acadèmics. De la mateixa manera que ho és la valoració dels estudiants de grau dels recursos disponibles i dels serveis de suport als seus estudis, si bé és cert que la resposta a la pregunta de l'indicador 02 té una valoració lleugerament superior a la resposta a la pregunta de l'indicador 01. En ambdós casos cal tenir en compte, però, que una part important dels recursos i l'organització i programació de les activitats és responsabilitat dels serveis tècnics de la UAB i de la Biblioteca d'Humanitats. Aquest fet s'ha de considerar perquè tant o més important que l'organització i els materials docents (responsabilitat del professorat) és que el Campus Virtual funcioni i tècnicament no presenti problemes. Sovint valoracions negatives o les queixes es poden donar en moments de fallada del sistema.

En resum, l'indicador PS01b-IND01 denota una valoració positiva del Campus Virtual. Tanmateix l'enquesta específica (2n semestre 19-20) sobre l'adaptació de la Facultat a la docència virtual motivada pel SARS-COVID-19 ha posat de manifest una infrautilització de les prestacions de l'eina (vegeu procés PE04), per això, com a proposta de millora en el procés PE04 s'inclou la formació del professorat en l'ús avançat de les seves prestacions (**millora PE04-11**).

Resultats enquesta de satisfacció titulats de la UAB per Centres: estudis de Màster (mínim 1 i màxim 5)

PS01b-IND03 Respostes a la pregunta: “Les instal·lacions i els recursos especialitzats (aules, laboratoris, equips informàtics, biblioteca, etc.) han estat adequats” (enquesta sobre el Grau de satisfacció dels titulats: estudis de màster)			
	2016-17	2017-18	2018-19
Pregunta	IND03	IND03	IND03
Màsters	<i>sense resultats perquè no es va fer l'enquesta als màsters</i>	3,77	4,15

La valoració global dels egressats i les esgressades és notable els dos cursos acadèmics dels que es tenen dades (17-18 i 18-19). Quant a l'indicador IND03 cal tenir en compte, però, que els recursos i l'organització i programació de les activitats és responsabilitat de la Biblioteca d'Humanitats. La FFiL pot incidir en la proposta de cursos específics i sobretot en la millora del finançament per a l'adquisició de bibliografia docent. La crisi pel SARS-COVID-19 ha palesat la manca d'accés a bibliografia en línia; el tancament de les biblioteques ha dificultat que l'estudiantat hagi pogut consultar la bibliografia bàsica, majoritàriament en paper. No sabem, òbviament, l'impacte que això tindrà en l'enquesta per al curs 2019-2020. En aquest sentit com a proposta de millora considerem l'aprovació d'un model de finançament estable de la Biblioteca d'Humanitats per a l'adquisició de bibliografia docent, prioritàriament en línia (**millora PS01b-05**).

Indicador PS01b-IND04 Nombre d'estudiants participants en accions formatives de la Biblioteca d'Humanitats

Sessions formatives	curs 17-18		curs 18-19		curs 19-20		Observacions	Fita per al curs 2020/21
	S*	A**	S	A	S	A		
Acollida alumnes de 1r	1	300	1	468	<i>Substituída per la Fira d'Entitats</i>		Tots els graus de la FFiL	Augmentar en un 20% els participants en les activitats docents complementàries de la FFiL coordinades amb la Biblioteca d'Humanitats
Catalèg i MLA	8	172	6	128	6	128	Estudis Anglesos	
Mendeley	10	152	9	225	6	94	Grau i màster	
Mendeley Institucional (English session)			1	16			Doctorands	
Mendeley (virtual)					1	40	Filologia Espanyola	
Coneix la Biblioteca d'Humanitats	5	97	3	8	4	30	Tots els graus de la FFiL	
Information Resources for PhD	1	15	1	6	1	7	MU Estudis Anglesos Avançats	
Fonts d'informació en Musicologia	1	15	1	14	1	8	MU Musicologia	
Fonts d'informació en Història	1	12					MU Història Contemporània	
Eines per realitzar una exposició virtual	1	11	1	6			MU Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	

Propietat intel·lectual en l'elaboració de la tesi	1	10	1	26			Doctorands
Publicar en accés obert	1	8					Doctorands
Fonts d'informació en Geografia			1	25	1	13	MU en Estudis Territorials i de la Població
Eines i recursos documentals per al Treball de Fi de Grau					1	8	Grau en Arqueologia
TOTAL (amb les Jornades d'Acollida)	30	792	25	922	21	328	
TOTAL (sense les Jornades d'Acollida)	29	492	24	454	21	328	

* Sessons

** Assistents

Les dades permeten analitzar el volum d'estudiants que cada curs complementen la seva formació amb activitats organitzades per la Biblioteca d'Humanitats. Les dades afecten tant estudiants de grau, com de màster i també de doctorat. La biblioteca té preparades diferents formacions especialitzades que li han permès ajustar el nombre d'activitats amb més èxit (per això la xifra és decreixent i demostra l'eficiència) i incrementar el nombre d'estudiants que se n'han beneficiat. El curs 17-18 van ser 492 usuaris, el curs 18-19 es va arribar als 454 i el curs 19-20 "només" 328 estudiants malgrat el segon semestre es van haver de prendre mesures excepcionals. En aquest sentit la Biblioteca d'Humanitats va aprofitar el confinament per adequar els seus cursos a modalitats virtuals que s'han començat a impartir i que estan tenint una bona acollida. La Facultat ha promocionat i ha difós aquest àmplia oferta als estudiants dels graus i màsters des de primer curs, com ho demostra la participació d'aquesta taula. Per tant, s'espera que l'increment de l'oferta presencial i virtual faci augmentar el nombre de participants en un 20% el curs 2020/2021.

Cal dir que si es comptabilitza la Jornada d'Acollida el nombre d'assistents augmenta, tot i que el curs 19-20 s'ha reconvertit en una Fira d'Entitats conjuntament amb la Facultat de Psicologia. D'aquesta manera els dubtes dels estudiants es van poder tractar de forma més personalitzada. La valoració que es fa de la Fira d'Entitats del curs 2019-2020 és molt bona, va ser tot un èxit, si bé és difícil precisar el nombre d'assistents que es calcula en un mínim de 1.000 persones. El format de Fira en els passadissos de la Facultat va permetre donar a conèixer als i les estudiants, especialment de primer curs, però no exclusivament, els diferents serveis que poden trobar a la Universitat, així com diferents col·lectius d'estudiants, per tal de promocionar la participació. Va ser una oportunitat per conèixer l'Observatori de la Igualtat, el Servei d'Ocupabilitat, el Servei de Llengües, el Servei d'Activitat Física (SAF), la Fundació Autònoma Solidària (FAS), el Servei de Biblioteques de la UAB, així com la colla castellera de l'Autònoma, Ganàpies; el club de rugbi, Centaures, l'Erasmus Student Network (ESN); AIESEC; i iPsych, grup d'estudiants de Psicologia que dinamitza activitats socials i festives. La proposta d'unir les dues Facultats i oferir a la comunitat universitària informació, de manera directa, personal i relaxada, sobre el ventall de possibilitats de participació va ser una bona idea. Malgrat la feina organitzativa que implica, enguany s'hauria repetit de no haver estat per les restriccions sanitàries. L'organització de l'activitat va comptar amb el suport de la Unitat de Dinamització Comunitària de la UAB.

IND PS01b-IND05 Nombre d'estudiants, professorat i PAS participants en accions formatives complementàries dels graus i màsters amb el suport de Cultura en Viu

PS01b-IND05_01. Exposicions amb la col·laboració de altres unitats internes i entitats externes.

Curs 2017-2018

- 1) Del 5-4-2018 al 15-6-18: "El Sexe a l'època Romana"

Curs 2018-2019

- 1) Del 20-3-2019 a 15-6-2019: "Primavera arqueològica". 50 anys d'Arqueologia a la UAB.
- 2) Del 4-4-2019 a 7-6-2019: "La Revolució neolítica. La Draga. El poblat dels prodigis"
- 3) Del 12-11-2018 al 24-1-2019: "Imatges per al record. La Gran Guerra en postals (1914-1918)". Va incloure dues projeccions de pel·lícules al cinema de la UAB.
- 4) Del 25-9-2018 al 8-11-2018: Exposició #passARTdís que va reunir l'obra de nou dones artistes que al voltant de la Dra. Teresa Camps van voler celebrar els 50 anys d'art al passadís.

Curs 2019-2020

- 1) Del 19-9-19 a 11-19: "Davant l'Estat Islàmic. Lluita Peshmerga i població civil"
- 2) Del 20-1-20 al 13-3-20: "Fotografia mitològica"
- 3) Del 3-2-20 al 3-4-20: "Tresor Submergit"
- 4) Del 26-2-20 al 13-3-20: "Otros verbos, nuevas lecturas: Valle-Inclán traducido"

Indicador = nombre exposicions.

17-18: 1

18-19: 4

19-20: 4

S'estima una visualització d'un 50% de persones de la comunitat universitària a cada exposició.

PS01b-IND05_02. Open Pianos en col·laboració amb el Concurs Maria Canals

17-18: 1

18-19: 1

19-20: 0 Pianos Maria Canals. El dia 1-4-2020 s'havia previst el BeethOPEN-Pi per commemorar el 250è aniversari de Beethoven (anul·lat per les restriccions sanitàries)

La mitjana de participació a cada edició ha estat de 200 persones de la comunitat universitària.

PS01b-IND05_03. Concert de Nadal de les Facultats

17-18: 1

18-19: 1

19-20: 1 La mitjana d'assistents a aquesta activitat anual és de 150 persones.

La relació de la Facultat de Filosofia i Lletres amb Cultura en Viu ha permès integrar a l'agenda de la Facultat un conjunt d'activitats culturals que s'han incorporat al dia a dia de l'activitat acadèmica. En aquest sentit s'ha perseguit mantenir una rotació periòdica de diferents exposicions vinculades a diferents graus específics (Antropologia, Història, Art i Musicologia, Ciències de l'Antiguitat, etc.) però prou obertes per integrar el conjunt de Graus (Humanitats, Estudis Socioculturals de Gènere, Història, Filologia Espanyola, etc.). Els dos darrers cursos acadèmics s'han pogut visitar 4 exposicions. També s'ha fet una aposta per la música, en la mesura que la UAB és l'única universitat catalana amb estudis de grau i màster de Musicologia, i per això la Facultat acull i impulsa a la resta del Campus la presència del concurs Maria Canals entre les activitats estables anuals. En aquest sentit, el grau de Musicologia i el seu professorat garanteix una bona participació a més de molts estudiants propers a les humanitats amb una gran sensibilitat musical. L'acollida és molt bona. En aquest sentit, cada any és clou amb un concert que impulsa la Facultat de Filosofia i Lletres a l'auditori i que compta amb la participació de totes les Facultats del Campus.

Aquestes activitats complementàries lligades a la formació tenen un ressò important en el col·lectiu d'estudiants del Programa Universitat a l'Abast, que són majors de 55 anys i, per tant, més proclius a assistir a les activitats culturals. Igualment haurien de ser un reclam per a la ciutadania de Cerdanyola del Vallès, en la mesura que la universitat també és un focus d'irradiació cultural. Per això proposem iniciar mesures de promoció de l'activitat cultural entre aquest col·lectiu (**millora PS01b-07**)

3. Pla de millora

Rere la revisió de les millores associades a aquest procés, en el moment de la seva revisió s'han finalitzat les següents:

- Incentivar la participació de l'estudiantat a la Biblioteca d'Humanitats en especial des de primer curs (**millora PS01b-02**) a partir de la pròpia difusió dels cursos entre l'estudiantat i la promoció entre les coordinacions dels graus i dels màsters propis de la Facultat.
- Donar a conèixer els serveis centralitzats de la UAB que donen suport a les activitats docents del Centre a través de les Xarxes Socials (**millora PS01b-03**) per millorar el coneixement que s'en té.

Es troben en procés les millores següents:

- Col·laborar a implementar el FabLivingLab i a difondre les seves activitats (**millora PS01b-01**). Una vegada revisat el reglament del STPS i la coordinació amb l'Open Lab UAB ara és el moment de difondre les activitats i serveis entre l'estudiantat de la nostra Facultat. Per això es considera aquesta activitat duta a terme al 50%.

Per tal d'assolir les fites del procés i resoldre els punts febles es proposen les millores següents:

- L'organització conjunta de cursos de formació específica per a l'ús docent de les prestacions de l'OPEN-Lab (**millora PS01b-04**).
- L'aprovació d'un model de finançament estable de la Biblioteca d'Humanitats per a l'adquisició de bibliografia docent, prioritàriament en línia, amb aportacions

del Deganat i dels Departaments del Centre (**millora PS01b-05**). S'ha elaborat el model que s'aprovarà, si escau en Junta Permanent de 03/11/2020.

- Incorporar en les sessions de formació de graus i de màsters les activitats de formació complementària (**millora PS01b-06**). Aquesta acció es desenvolupa en col·laboració amb les coordinacions de les titulacions.
- Fer difusió de l'activitat cultural complementària entre la ciutadania de Cerdanyola del Vallès (**millora PS01b-07**).

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PS02. Organització i gestió acadèmica](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020

RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegana d'Ordenació dels Estudis

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. Els indicadors recollits permeten orientar les accions que afecten a l'organització i gestió acadèmica.

La revisió del procés d'Organització i gestió acadèmica s'ha dut a terme per part de:

- Vicedegana d'Ordenació dels Estudis
- Gestor acadèmic

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_4: Els campus de la UAB: espais per afavorir la relació, la confluència i la cohesió dels diferents col·lectius de la comunitat universitària.
- LE_FFIL_6: Garantir un ús eficient dels recursos econòmics.

Els objectius del procés són:

- Reduir el nombre de sol·licitud de reintegraments de preus públics.
- Reduir el nombre de sol·licituds de matrícula.
- Millorar l'atenció dels estudiants a través de la "cita prèvia" a la Gestió Acadèmica.

En la revisió del procés es van ordenar i corregir els textos i explicacions referits a les activitats indicades en el punt 8, i es van acabar de perfilar algunes d'elles, com l'acreditació de l'experiència laboral i el procediment de matrícula al programa "Aprenent al Campus" de la Universitat a l'Abast. Cal puntualitzar que, si bé en el punt 8.1, s'indica que la matriculació dels estudiants de nou accés es realitza de manera presencial, enguany, degut a la situació d'emergència per la pandèmia de COVID-19, s'ha realitzat a través de l'automatrícula. Atès que no s'ha definit encara quin serà el procediment, presencial o virtual, per a la matrícula dels estudiants de nou ingrés per al curs 2020/21, no s'ha modificat aquest aspecte en la redacció del procés. Si finalment es consolidés la matrícula telemàtica per als estudiants de nou ingrés, en la propera revisió del SGIQ caldria modificar de forma convenient el punt 8.3 del procés PS02.

[illegible]

Geografia I Ordenació del Territori en xarxa	1		1						
Història				2		2			
Història de l'Art	1		1	1		1	2		1
Humanitats				1		1			
Llengua i Literatura catalanes				1		1			
Musicologia									
Estudis Socioculturals de Gènere				1		1	1		1
Total	3	1	3	8		7	4		3

Com ja es va evidenciar en l'anterior informe de revisió, l'accés per majors de 45 anys o per experiència professional (PS02-IND01) es corrobora com una via minoritària d'entrada a la FFIL. L'interès dels estudis que ofereix la Facultat per a persones més grans de 45 anys s'evidencia, en realitat, no a través d'aquest sistema d'accés, sinó mitjançant el programa Universitat a l'Abast que gestiona l'Escola de Postgrau.

El mateix podem dir en relació amb l'accés per experiència professional, atès que és molt complicat que una persona hagi desenvolupat professionalment alguna de les disciplines o graus que té la facultat sense una formació prèvia al respecte. És per això que l'accés per aquesta via és encara inferior al de majors de 45 anys. En aquest indicador, per tant, no observem cap millora respecte a aquest sistema d'accés i, a més, les possibilitats d'actuació per incrementar aquests números són mínimes per part de la Facultat.

Taula 2. Accés per canvi d'estudis

Accés per canvi d'estudis (nacionals i estrangers)		2017-18	2018-19	2019-20
GRAU	Places ofertes	Matriculats	Matriculats	Matriculats
Humanitats	8			
Estudis Anglesos	4	1	3	2
Filosofia	8	1		
Història	10			3
Estudis Clàssics	4			1
Història de l'Art	8	0	1	2
Llengua i Literatura espanyoles	6	1	1	
Musicologia	3	1	1	
Llengua i Literatura catalanes	6	1		
Arqueologia	4	2		
Antropologia Social i Cultural	4	2		1
Geografia I Ordenació del Territori	6			3
Geografia I Ordenació del Territori en xarxa	4	0		
Graduat en Estudis de Català i Espanyol	4			
Estudis d'Anglès i Català	2			
Estudis d'Anglès i Espanyol	2			

Estudis de Català i de clàssiques	4			
Estudis d'Anglès i de clàssiques	2			
Graduat en Estudis d'Espanyol i de clàssiques	4			
Estudis Francesos	4			
Estudis d'Anglès i de Francès	2			
Estudis de Francès i de Català	4			
Estudis de Francès i d'Espanyol	4			
Estudis de Francès i de Clàssiques	4			1
Total	111	9	6	13

S'ha detectat un increment en el nombre d'estudiants que han demanat l'accés per la via de canvi d'estudis nacionals o estrangers. Aquest increment entre el 2018-19 i 2019-20 és del 216,16%. Certament les xifres numèriques són petites respecte al nombre de places per canvi d'estudis ofertes, però és evident que l'increment ha estat notable. Les modificacions d'alguns plans d'estudi per convertir-los en més atractius pels estudiants, adaptant-los a les necessitats de la societat, garantint un major assoliment de les competències en els graus pot haver estat un punt d'inflexió en l'accés per aquest via, (procés PC07).

PS02-IND01b	Nombre d'estudiants matriculats a la Universitat a l'Abast
--------------------	---

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Nombre d'estudiants a la Facultat	352 (84,21%)	360 (83,92%)	334 (80,68%)
Nombre de matriculacions a la Facultat	702	719	662
Nombre d'assignatures diferents matriculades	184	196	177

L'accés dels estudiants a la Facultat a través de la Universitat a l'Abast s'ha mantingut els darrers anys. Aquest indicador permet veure que els graus que s'imparteixen mantenen l'interès de les persones més grans de 50 anys. Recordem que en aquest cas no cal formació prèvia ni cap titulació per accedir-hi. També hem de tenir en compte que el curs 2006-07 aquest programa va tenir 121 matriculats, el curs 2018-19 la matriculació s'incrementà fins 360 i en el curs 2019-20 ho van fer 334, amb un decrement potser derivat de la situació econòmica, però mantenint una certa estabilització. La gestió de la matrícula es realitza des de l'Escola de Postgrau i, per tant, la Facultat no hi intervé, però sí que ha de tenir en compte l'entrada i nombre d'aquests estudiants a l'hora de controlar els grups de les assignatures.

PS02-IND02	Nombre de sol·licituds de reintegraments de preus públics
-------------------	--

Sol·licituds de Reintegraments	CURS		
	2017/18	2018/19	2019/20
Nombre de sol·licituds reintegraments general	78	80	66
Reintegraments d'ofici	40	12	36
Reintegraments Premis Extraordinaris	18	17	22
TOTAL	136	109	124

En relació al nombre de reintegraments de preus públics (PS02-IND02) hem observat un augment global en la sol·licitud d'aquests, però una baixada considerable de les sol·licituds de reintegraments generals, els sol·licitats pels estudiants. En moltes ocasions els estudiants es matriculen sense haver actualitzat les seves dades personals i, un cop els passen el rebut de la matrícula, se'n adonen i aporten la documentació actualitzada per tal que se'ls hi tingui en compte. Per evitar aquestes situacions, i poder assolir l'objectiu de reduir el nombre de sol·licituds total de reintegraments de preus públics, l'aplicació SIGM@ té previst incorporar el sistema de interoperabilitat directa amb administració electrònica oberta, la qual cosa detectaria i actualitzaria les dades dels estudiants sense necessitat de que aportessin la documentació. Aquest efecte, probablement, el podrem constatar en informes de revisió posteriors. Les anul·lacions de matrícules per qüestions mèdiques també són un criteri important pel reintegrament de preus públics el qual, en una Facultat com la nostra, amb un volum d'estudiants proper als 3900, fa que els indicadors siguin lleugerament elevats, però tampoc massa, atès que els sol·licitants i les resolucions només representen un 3,18% del total de l'estudiantat. En quant als reintegraments d'ofici, veiem que han augmentat durant el curs 2019/20 però aquest augment ve explicat per diverses qüestions vinculades a anul·lacions d'optatives i casos similars, puntuals, que no tenen perquè repetir-se altres anys. Per tant, considerem que, si bé ha augmentat lleugerament el total dels reintegraments, s'ha aconseguit l'objectiu de disminuir el nombre de sol·licituds de reintegraments generals.

PS02-IND03	Nombre de modificacions de matrícula en relació al nombre total de matriculats
-------------------	---

CURS ACADÈMIC	MATRÍCULES	MODIFICACIONS	%
2017-18	3482	647	18,58
2018-19	3822	660	17,26
2019-20	3988	678	17

Un dels objectius del procés és reduir les xifres de l'indicador PS02-IND03, és a dir, reduir el nombre de modificacions de matrícula respecte al total de matriculats. Com podem apreciar, encara no s'ha assolit, atès que el nombre s'ha reduït lleugerament, però no tant com seria desitjable. Creiem que, en aquest cas, el fet que durant el curs 2019-20 s'hagi produït la pandèmia de COVID-19 ha afectat significativament a aquest indicador, atès que es va permetre fer modificacions als estudiants fora del període d'automodificació, amb autorització de l'equip de Govern de la universitat, donada la

situació sanitària, i, especialment, en tot allò que estava relacionat amb les pràctiques i al TFE, com es pot comprovar a la instrucció 7/2020, de 16 d'abril (https://www.uab.cat/doc/Instruccio_2020_07). Hem de tenir en compte que aquestes dades es refereixen tant a estudis de Grau i Màster, i que especialment aquests últims van estar molt afectats per la incidència del confinament.

Es vol continuar treballant en la reducció d'aquest percentatge; és previsible que en una situació i context més adient, puguem obtenir resultats que permetin una millor comparació i es pugui analitzar millor el camí que hem de seguir per millorar l'activitat i així disminuir l'indicador.

PS02-IND04	Nombre de cites prèvies organitzades per temes i per temporalitat
-------------------	--

Nombre de modificacions de matrícula en relació al total	2017/18	2018/19	2019/20
Modificacions de matrícula	1504	1210	982
Recollida títols i Suplement europeu	1132	1822	1250
Sol·licituds títols	1064	754	462
Entrega documentació	953	742	611
Incidències de matrícula	837	713	530
Intercanvis	835	868	457
Compulsa documents	572	449	309
Beques i ajuts	472	535	431
Impagaments i reintegraments preus públics	388	352	282
Reconeixements	361	359	237
Pràctiques d'empreses	336	464	413
Accés canvi d'estudis -Convalidació estudis estrangers	315	306	191
Avaluació: revisions i avaluació per compensació	140	117	83
Reincorporacions i canvi de pla	138	100	62
Sol·licitud de permanència	124	85	49
Altres	2038	1560	1169
TOTAL	11209	10436	7518

La posada en marxa de la cita prèvia el curs 2017/2018 va ser l'inici de la disminució de la pressió presencial de l'estudiant a la finestra de la Gestió Acadèmica. L'administració electrònica i la incorporació de noves funcionalitats a l'Aplicatiu SIGM@ en relació als expedients acadèmics dels estudiants i a la tramitació de diferents processos administratius (certificats, títols...) de forma virtual a través del portal <http://sia.uab.es> ha fet disminuir el nombre d'estudiants que demanen cita. No obstant, és important remarcar que les dades del 2019/20 relacionades amb l'indicador PS02-IND4 s'han de prendre amb certa cura, ja que des de març i fins l'agost -i posteriorment des de setembre a la realització d'aquest informe de seguiment-, la situació sanitària del país i el confinament degut a la pandèmia COVID-19, que va obligar al tancament dels serveis universitaris i a passar a gestionar els processos administratius amb teletreball, han fet

disminuir dràsticament aquest indicador que, enguany, no podria ser comparable al d'altres anys anteriors, degut a la excepcionalitat de la situació.

No obstant això, es veu clarament que les consultes habituals més demandades continuen sent la modificació de matrícula, la recollida de títols i l'entrega de documentació. I les consultes d'Intercanvis han baixat considerablement perquè la pandèmia va fer que molts estudiants renunciessin al seu Intercanvi, tant IN com OUT.

Amb l'objectiu de millorar l'atenció dels estudiants a través de la "cita prèvia" a la Gestió Acadèmica cal seguir treballant per disminuir el nombre de cites que s'engloben dins de la categoria "Altres". Aquesta categoria d'Altres, continua tenint un nombre de cites molt elevat (1169), que ens fa concloure que s'hauria d'analitzar quin tipus de temes estan englobats dins aquest "calaix de sastre" per tal d'especificar millor les categories que s'ofereixen a l'estudiant l'hora de demanar la cita (**millora PS02-03**). Aquesta acció permetria, possiblement, donar un millor servei a l'usuari. Aquesta millora estava contemplada a l'anterior informe de seguiment, però degut a les dificultats sobrevingudes per la gestió en situació de teletreball no s'ha pogut portar a terme.

PS02-IND05	Nombre d'alumnes que no han superat el règim de permanència
-------------------	--

Estudi	Estudiants que no han superat el règim de permanència		
	2017/18	2018/19	2019/20
Antropologia Social i Cultural	3	2	1
Arqueologia	4	16	5
Estudis Anglesos	28	25	18
Estudis Clàssics	0	1	1
Estudis d'Anglès i Català	3	4	0
Estudis d'Anglès i Espanyol	9	4	1
Estudis d'Anglès i Francès	9	3	10
Estudis de Català i Espanyol	2	4	2
Estudis d'Anglès i Clàssiques	0	2	1
Estudis de Francès i Català	0	1	1
Estudis d'Espanyol i Clàssiques	1	1	1
Estudis de Francès i Espanyol	1	1	1
Estudis Francesos	0	0	6
Filosofia	0	0	10
Geografia i Ordenació del Territori	0	0	10
	0	0	4
Història	15	12	22
Història de l'Art	8	7	14
Humanitats	4	1	4
Llengua i Literatura Catalanes		2	5
Llengua i Literatura Espanyoles	8	7	12
Ciències de l'Antiguitat			1

Musicologia	6	5	4
TOTAL	101	98	134

La revisió de les dades d'aquest indicador té com a objectiu valorar el seguiment del expedients d'estudiants que no superen el règim de permanència. Per poder valorar les dades d'aquest indicador, cal recordar que l'estudiant té set anys per acabar els seus estudis de Grau si els realitza en el temps ordinari, o bé onze si utilitza la denominada "via lenta" o matrícula de menys de 42 crèdits cada any. D'altra banda, l'estudiant té tres anys per aprovar les seves assignatures, amb una convocatòria extra, la quarta, que autoritza d'ofici el deganat a petició de l'estudiant. Els Graus es van implantar a la UAB l'any 2009, però el règim de permanència que s'utilitza va ser aprovat per acord de Govern el març de 2015, amb vigència a partir del curs 2015/16. Això implica que el curs 2019/20 hi podria haver estudiants que haguessin exhaurit la possibilitat d'aprovar algunes de les seves assignatures en tres anys i que, a més, haguessin exhaurit també la quarta atorgada pel deganat, és per això que s'ha produït un increment en aquest indicador. També s'espera que, amb l'arribada del *deadline* màxim dels set anys per a molts estudiants, el curs 2021/22, augmenti encara més aquest indicador. No obstant, hem d'indicar que únicament no han superat el règim de permanència un 3,43% de tots els estudiants i, per tant el que hem d'evitar és que aquest percentatge no augmenti més. Si l'increment fos major, s'haurien d'intensificar les mesures -a més de les que ja es prenen (vegeu PS02_Out5 "Protocol d'actuació en cas de sol·licitud de matrícula extraordinària en assignatures de grau") per informar als estudiants de la seva situació i acompanyar-los de tal manera que puguin finalitzar els seus estudis.

PS02-IND06	Nombre d'aptes per compensació per titulació i curs acadèmic
-------------------	---

Estudi	Nombre d'estudiants aptes per compensació		
	2017/18	2018/19	2019/20
Antropologia Social i Cultural	1	1	1
Arqueologia	3	2	1
Estudis Anglesos	11	19	7
Estudis Clàssics	0	0	1
Estudis d'Anglès i Català	0	2	4
Estudis d'Anglès i Espanyol	2	5	3
Estudis d'Anglès i Francès	4	4	5
Estudis de Català i Espanyol	1	0	1
Estudis d'Anglès i Clàssiques	0	0	1
Estudis Francesos	0	1	0
Filosofia	2	1	5
Geografia i Ordenació del Territori	3	2	4
Història	5	9	5
Història de l'Art	0	1	3
Humanitats	2	3	2
Llengua i Literatura Catalanes	3	2	0
Llengua i Literatura Espanyoles	8	7	8
Musicologia	7	1	1

TOTAL	55	60	52
-------	----	----	----

La revisió de les dades d'aquest indicador té com a objectiu valorar el seguiment del expedients d'estudiants que demanen l'apte per compensació. L'apte per compensació, el pot demanar l'estudiant aconseguint uns criteris determinats (que hagi obtingut un 3,5 de mitjana en alguna convocatòria de l'assignatura, que hagi esgotat les tres possibles opcions de matrícula, que sigui la darrera assignatura que li quedi per superar el grau si no aconsegueix l'anterior criteri i, en aquest cas ho pot sol·licitar tant d'una assignatura optativa com obligatòria). Com veiem, aquest indicador, el PS02-IND06 es manté al voltant de l'1,5% (curs 2019/20 en un 1,3%) i cal estar atents a que no s'incrementi o, fins i tot, que es redueixi a la mínima expressió. L'indicador ens aporta informació sobre quins graus tenen assignatures que als estudiants els costa més de superar. L'indicador mostra que la tendència es manté en uns números similars al d'altres anys i acceptables d'acord amb el volum de matriculats a cada titulació. Les mesures de tutorització d'aquest tipus d'estudiants per part de la titulació d'Estudis Anglesos mostren una incidència clara en la disminució de casos. En el procés PC05 s'estableix una millora en relació a les titulacions que concentren assignatures amb aptes per compensació (millora PC05-07).

3. Pla de millora

En el moment de la revisió del SGIQ 2020 s'ha assolit la millora següent:

- S'han dut a terme les accions previstes per reduir el nombre de sol·licituds de canvi de matrícula, incentivant la tramitació de la petició de modificacions en línia, sol·licitant a les coordinacions que vetllin perquè es visualitzi correctament a les guies docents la informació sobre els requisits per cursar les assignatures, i impeding els canvis de grup no justificats (**millora PS02-01**).
- S'ha inclòs un indicador al procés que reculli el nombre de matriculats al programa de la Universitat a l'Abast, atès l'elevat nombre d'estudiants matriculats a la FFiL. Aquest indicador permet fer un seguiment de l'evolució del programa de la Universitat a l'Abast a la Facultat (**millora PS02-04**).
- Reduir el nombre de reintegraments generals (**millora PS02-03**).

A causa que l'activitat administrativa s'ha vist altament perjudicada enguany per les adaptacions que han estat necessàries en el context d'emergència sanitària per la pandèmica Covid-19, no ha estat possible enllestir les millores següents, que es troben en procés:

- Avançar en la definició de temes per a la cita prèvia, atès que el volum de cites dins de la categoria "ALTRES" és manté alt (PS02-IND04). Es vol analitzar aquest tipus de cita, realitzant una estadística, per tal de, un cop transcorregut un curs acadèmic, es puguin extreure noves etiquetes amb el que identificar les cites que ara no tenen una temàtica assignada (**millora PS02-02**).

En el moment de la revisió del SGIQ 2020 es proposen les següents propostes de millora:

- Modificar l'indicador PS02-IND03 per tal de classificar les modificacions demanades pels estudiants entre aquelles que es realitzen per automodificació

de matrícula i les que es realitzen a finestra. Aquesta modificació ens permetria determinar si les modificacions realitzades en la gestió del pla docent han tingut efecte en la disminució de les modificacions (serien aquelles que l'estudiant pot realitzar per automodificació) i les separaria d'aquelles que es realitzen per finestra, conseqüència d'altres situacions alienes a aquestes gestions (malalties, situacions econòmiques sobrevingudes, etc.), la qual cosa ens ajudaria a saber si les nostres millores internes es veuen reflectides en aquest indicador (**millora PS02-05**).

- Utilitzar el nou Aplicatiu SIGM@ per interoperar amb l'Administració Electrònica Oberta de Catalunya (AOC) per tal de comprovar la vigència de les certificacions de Família Nombroses, la qual cosa podrà ajudar a disminuir encara més el nombre de reintegraments de preus públics relacionats amb aquest tema (**millora PS02-06**).

Tots els punts febles i les propostes de millora relacionades amb aquest procés estan recollides en el pla de millores.



FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PS03. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020
RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: secretari de la Facultat i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

La revisió del procés de Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions s'ha dut a terme per part de:

- Secretari de la Facultat i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció.
- Administrador de centre.

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_4: Els campus de la UAB: espais per afavorir la relació, la confluència i la cohesió dels diferents col·lectius de la comunitat universitària.
- LE_UAB_6: Consolidació del reconeixement internacional com una universitat innovadora i de qualitat.
- LE_FFiL_1: Potenciar el sentiment de pertinença al centre.
- LE_FFiL_5: Impulsar la promoció del centre i dels seus estudis.

Les fites que es pretenen assolir en aquest procés són:

- Incrementar en un 20% l'ús d'OPINA.
- Sistematitzar la recollida de la resolució de queixes i suggeriments fora d'OPINA i conduir cap OPINA les que arribin per canals no establerts en el procés.

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. El procés de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions, d'acord amb la darrera revisió, es duu a terme prioritàriament mitjançant el servei OPINA UAB, malgrat que també s'assegura l'assoliment de la fita establerta de sistematització de la recollida de queixes i suggeriment fora d'OPINA i es vetlla perquè s'atenguin totes les peticions que arriben per vies formals.

L'informe de revisió d'aquest procés se centra en l'eina OPINA i valora el segon any de funcionament d'aquesta aplicació. En els informes dels processos del SGIQ es comenten les millores fruit de queixes i suggeriments arribades per les vies formals establertes en el PS03.

El 22 de gener del 2018 es va posar en marxa el servei OPINA UAB com a canal de participació que facilita que els usuaris de la UAB i els usuaris externs adrecin a la Universitat suggeriments, queixes o felicitacions de tots els àmbits de l'activitat universitària i de tots els serveis oferts per la universitat, mitjançant un formulari accessible al web institucional i al portal dels centres i serveis de la UAB.

Tot i que OPINA és un servei per a tota la Universitat, cal destacar que l'eina facilita una gestió descentralitzada, permetent que la Facultat gestioni de forma totalment autònoma els suggeriments, queixes i felicitacions que les persones usuàries li adrecen.

Després de pràcticament tres anys de funcionament del servei, OPINA està consolidant-se com un eina de participació de la comunitat universitària, vehiculant cada vegada més aportacions i amb un ventall més ampli de temàtiques tractades. Tanmateix, la satisfacció de l'alumnat titulat reflectida en l'enquesta corresponent al curs 2018-2019, mostra que la Facultat obté un resultat de 2,78, per sota de la mitjana de la UAB que és de 3, en el paràmetre "He rebut una resposta adequada a les meves queixes i suggeriments". Analitzada aquesta situació, s'ha vist que cal intensificar les accions de difusió per fer arribar a l'alumnat les accions de millora motivades per la gestió de queixes i suggeriments. En aquest sentit s'incorporen propostes de millora en aquest procés i en el PS01a de Gestió de Serveis.

Es mantenen els punts forts detectats en la primera valoració del servei:

- És un canal obert de participació de la comunitat universitària i de la ciutadania en general per traslladar incidències o manifestar el grau de satisfacció amb els serveis oferts per la Facultat. L'ús no requereix de cap tipus de certificat electrònic i es pot accedir fàcilment a l'aplicació des de qualsevol tipus de dispositiu gràcies a un disseny web adaptatiu (*responsive*).
- Unifica en una sola eina els sistemes institucionals d'atenció als suggeriments i les queixes que el marc legal exigeix a la universitat i els sistemes d'atenció descentralitzats que coexisteixen a la universitat. Això facilita l'ús dels mateixos paràmetres de qualitat per part de totes les unitats administratives.
- L'aplicació automatitza la gestió i la resolució de les peticions de manera descentralitzada.
- L'aplicació facilita el control del sistema i el retorn d'informació rellevant (automatització d'informes i d'estadístiques).
- L'aplicació permet que l'usuari de la UAB pugui conèixer en tot moment en quina fase es troba la seva sol·licitud.

Punts febles del procés:

- L'aplicació encara és poc coneguda entre la comunitat universitària.
- Fins al moment, no existeix una enquesta de satisfacció específica dels usuaris del servei OPINA UAB.
- Algunes vegades les respostes es fan a OPINA abans no s'hagi pogut resoldre i/o intervenir per resoldre el conflicte, és a dir, les accions que es fan a partir d'OPINA en moltes ocasions no tenen un retorn ràpid als usuaris, que podrien interpretar que no se'ls fa cas.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors:

Respecte a la informació generada (ouputs), no s'ha detectat cap incidència. S'analitzen a continuació les dades dels indicadors:

Indicador		2017-18	2018-19	2019-20	Fita 2020-21
PS03-IND01	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils).	92%	93%	91%	>95%
PS03-IND02	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari i temes a través de l'aplicatiu OPINA (en relació amb el percentatge total de la UAB)	26 (7,41%)	28 (3,98%)	61 (5,23%)	Increment del 20%

Valorem molt positivament el creixement que s'ha produït en la recollida d'aportacions. L'objectiu inicial d'augmentar el 20% el nombre d'aportacions ha estat assolit clarament el darrer any, amb un increment el curs 2019-2020 del 135% respecte al curs 2017-2018. Tanmateix, en relació a la resta de Centres de la UAB, tenim un nombre de suggeriments i queixes inferiors a la Facultat de Medicina (144 aportacions el curs 2019-2020) i la Facultat de Biociències (114 aportacions el curs 2019-2020), tot i concentrar un nombre d'alumnat superior. Aquest fet ens ha de fer marcar objectius de participació encara més ambiciosos.

A continuació es presenten diferents nivells de detall de l'indicador PS03-IND2:

PS03-IND2.1. Tipologia de les aportacions:

- 2018-2019

Tipus d'Incidència	Comptar	Percentage
 Queixa	24	86%
 Felicitació	3	11%
 Suggeriment	1	4%
Total	28	

- **2019-2020**



Les dades demostren que l'OPINA és una eina que s'està utilitzant cada vegada més. Si el primer curs d'implementació (2018-19) va donar-se a conèixer gairebé únicament a través de les queixes (se'n van recollir 24), ara en canvi s'ha diversificat més i tot i recollir més queixes (s'ha arribat a 41) també hi ha més suggeriments i felicitacions. Caldrà esperar alguns cursos més per confirmar quins pesos tenen els diferents tipus d'incidències. Tot i que els curs 2019-2020 podria començar a marcar alguna tendència significativa perquè s'han recollit en un any en què la pandèmia ha obligat a molts canvis i adaptacions docents, en especial a partir el mes de març, que han generat diferents reaccions a l'OPINA tal i com es pot veure als quadres següents.

PS03-IND2.2. Temes de les aportacions:

- **2018-2019**

Total d'incidències: **28**

	Instal·lacions i manteniment	5
	Altres	4
	Cafeteria	4
	Gestions i tràmits	4
	Atenció a l'usuari	3
	Docència	3
	Campus i espais exteriors	2
	Seguretat	2
	Mobilitat i transports	1

- **2019-2020**

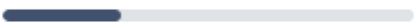
Total d'incidències: **61**

	Docència	36
	Gestions i tràmits	8
	Atenció a l'usuari	6
	Altres	5
	Cafeteria	3
	Instal·lacions i manteniment	2
	Campus i espais exteriors	1

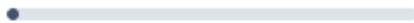
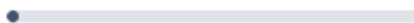
El primer curs d'implementació més de la meitat de les incidències va referir-se al manteniment de les "instal·lacions i manteniment", la "cafeteria", les "gestions i tràmits" i "l'atenció a l'usuari" (totes van sumar el 57,1% de les incidències). Aquest any amb el confinament i els canvis provocats per la manca de presencialitat les mateixes incidències només sumen el 31% dels casos. En canvi, han augmentat molt les incidències lligades a la docència, passant d'un 10,7% al 59% dels casos. Una primera lectura de les dades fa que es valori el fet com a negatiu, però la visibilització dels conflictes a través de l'OPINA, en un context tan complex com el del segon semestre d'aquest curs amb canvis sobtats i adaptacions forçades, es valora com a positiu i estem convençuts que l'OPINA ha permès aflorar veus que sense aquest canal haurien quedat desateses.

PS03-IND2.3. Perfil de les persones que fan aportacions:

- **2018-2019**

Col·lectiu	Comptar	Percentage
PDI	2	 7%
PAS	8	 29%
Estudiant	18	 64%
Total	28	

- **2019-2020**

Col·lectiu	Comptar	Percentage
PDI	2	 3%
PAS	2	 3%
Estudiant	50	 82%
Altres	7	 11%
Total	61	

Els comentaris del quadre anterior es reforcen amb aquestes dades, ja que demostren que la major part de les veus de l'OPINA són de l'estudiantat. En aquest sentit, és especialment significatiu que l'increment en l'ús del servei OPINA, s'hagi produït per aportacions del col·lectiu "Estudiant" en l'àmbit de la docència, fet que volem destacar com a molt positiu. En propers informes caldrà avaluar si aquesta evolució es consolida un cop superada l'afectació de la situació d'emergència sanitària i la conseqüent adaptació d'urgència de la docència presencial a virtual a mitjan del segon quadrimestre del curs 2019-2020.

3. Pla de millora

En el moment de la revisió del SGIQ 2020 han finalitzat les millores següents:

- S'ha intensificat la difusió del Servei Opina a través de: les pàgines web de la UAB i de la Facultat de Filosofia i Lletres i la difusió a través de les xarxes socials de la UAB (**millora PS03-01**). Per continuar treballant en la difusió s'estableix la **millora PS03-03**.
- Per tal d'informar de les inversions i millores realitzades que han estat impulsades per tal de resoldre situacions que han estat objecte de queixes i/o suggeriments de millora, s'ha inclòs en la revisió dels processos del SGIQ la reflexió sobre les millores implementades gràcies a la resolució de queixes i suggeriments (**millora PS03-02**).

En el moment de la revisió del SGIQ 2020 s'estan realitzant les millores següents:

- Per assolir les fites per al curs 2020/21 i resoldre els punts febles:
 - **Fita 1 (2020/21):** Augmentar en un 20% l'ús d'OPINA. Es proposa augmentar la difusió d'Opina a través de les xarxes socials de la Facultat de Filosofia i Lletres redirigint les queixes i suggeriments a aquest aplicatiu (**millora PS03-03**).
 - **Fita 2 (2020/21):** Incloure un indicador al procés PS03 per valorar l'evolució en la participació dels diferents col·lectius (PAS, PDI, estudiants, altres) (**millora PS03-04**).

- **Fita 3 (2020/21):** Conèixer la satisfacció dels usuaris respecte a OPINA. Instar al vicerectorat amb competències sobre aquesta eina a elaborar enquestes de satisfacció dels usuaris (**millora PS03-05**).

Considerem que en part, el punt feble assenyalat consistent en resoldre la necessitat d'informar més de les accions que es fan a partir de queixes i suggeriments es podrà solventar amb la millora prevista al procés PS01a de dur a terme un Butlletí de l'activitat de la FFiL per cursos acadèmics que inclogui les millores efectuades en instal·lacions i manteniment.

Tots els punts febles detectats en aquest procés estan recollits en la proposta de noves millores.



FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PS04. Satisfacció dels col·lectius](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020
RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegana de Qualitat

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica. La revisió del procés de Satisfacció dels grups d'interès (estudiants) s'ha dut a terme per part de:

- Vicedegana de Qualitat
- Vicedegà de Comunitat Universitària, Ocupabilitat, Mobilitat i Internacionalització.
- Tècnica de Qualitat.

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFiL:

- LE_UAB_4: Els campus de la UAB: espais per afavorir la relació, la confluència i la cohesió dels diferents col·lectius de la comunitat universitària.
- LE_UAB_6: Consolidació del reconeixement internacional com una universitat innovadora i de qualitat.
- LE_FFiL_1: Potenciar el sentiment de pertinença al centre.
- LE_FFiL_5: Impulsar la promoció del centre i dels seus estudis.

Les fites del procés són:

- Incrementar fins al 35% la participació de l'estudiantat en les enquestes sobre l'activitat docent del professorat.

La Facultat de Filosofia i Lletres segueix de forma fidel la política d'enquestes centralitzades i en format digital de la UAB. Això provoca que bona part dels indicadors no han estat elaborats a la Facultat de Filosofia i Lletres (FFiL), sinó que els confecciona la UAB de forma centralitzada. Per tant, el nostre Centre depèn en molt gran mesura (indicadors PS04-IND01 i PS04IND02 completament i PS04-IND03 a excepció de les pràctiques) de la informació que li subministra la Universitat i dels criteris que aquesta estableix per obtenir-la.

Punts forts del procés:

- La gestió centralitzada de les enquestes per part de la UAB permet una millor difusió i explotació de les dades del Centre en comparació amb la resta de Facultats.
- Des de novembre de 2018 les coordinacions disposen d'un espai al núvol amb els resultats de totes les enquestes de la seva titulació organitzades per tipologia i cursos. Les coordinacions tenen la responsabilitat de valorar aquestes enquestes en el decurs del seguiment de les titulacions (processos PC07/PC10).
- Els resultats de les enquestes es valoren en els processos PC07/PC10, per les coordinacions, Comissions de Docència i òrgans de govern de la Facultat i del seu anàlisi se'n deriven propostes de millora per a les titulacions.

Punts febles del procés:

- Dificultat per augmentar el nombre de respostes dels estudiants, especialment en les titulacions de màster i en les enquestes de persones titulades.
- Encara no ha estat possible obtenir resultats de les enquestes de Treball de Fi d'Estudis i de Pràctiques Externes (la UAB preveu programar aquestes enquestes a finals de 2020/21).

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors

Respecte a la informació generada (ouputs), no s'ha detectat cap incidència. A continuació es valoren les dades dels indicadors d'aquest procés.

PS04-IND01	Percentatge de participació, desglossat per enquesta i per titulació
-------------------	---

Taula 1. Enquesta d'avaluació docent del professorat (en%)

GRAUS	2017-18		2018-19		2019-20	
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem*
Antropologia Social i Cultural	13,8%	11,1%	29,2%	24,4%	35,3%	
Arqueologia	16,6%	15,5%	17,1%	23,9%	18,5%	
Ciències de l'Antiguitat			39,3%	34,2%	38%	
Estudis Anglesos	19,4%	22,3%	32,7%	27,9%	42%	
Estudis Clàssics	19,5%	30,6%	21,7%	34%	28,7%	
Estudis d'Anglès i Català	19,7%	22,1%	33,7%	25,2%	39,8%	
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	22,2%	25,7%	34,1%	26,6%	42,6%	
Estudis d'Anglès i de Francès	21,8%	20,4%	32,8%	24,1%	39,5%	
Estudis d'Anglès i Espanyol	19,4%	19,1%	30%	28%	36,5%	
Estudis de Català i Clàssiques	23,8%	28,1%	35,8%	31,4%	42,9%	
Estudis de Català i Espanyol	19%	21,5%	27,5%	32,2%	30,8%	
Estudis de Francès i de Català	23,7%	23,5%	27,2%	30,9%	43,2%	
Estudis de Francès i de Clàssiques	17,8%	25,9%	41,1%	29,5%	42,9%	

Estudis de Francès i Espanyol	17,4%	16,7%	27,2%	32,4%	31,8%	
Estudis d'Espanyol i de Clàssiques	20,8%	26,1%	31,8%	42,1%	42,5%	
Estudis Socioculturals de Gènere			10,01%	30,2%	32,8%	
Estudis Francesos	43,9%	18,6%	42,6%	24,3%	17,9%	
Filosofia	13,8%	16,6%	20,8%	19,4%	20,3%	
Geografia i Ordenació del Territori	19,2%	27,7%	21,4%	22,9%	27,2%	
Geografia, Medi Ambient i Planificació Territorial			18,6%	28,7%	26,4%	
Història	15,2%	15,7%	14,5%	19,7%	20,5%	
Història de l'Art	13,2%	14%	20,3%	23,1%	30%	
Humanitats	16,7%	18,3%	34,2%	26,9%	28,5%	
Llengua i Literatura Catalanes	21,8%	26%	29,9%	26,5%	39,4%	
Llengua i Literatura Espanyoles	16,8%	19,3%	25,4%	27,7%	29,1%	
Musicologia	22,8%	20,3%	30,7%	29,7%	25,8%	

*No es va programar l'enquesta

MÀSTERS	2017-18		2018-19		2019-20	
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem*
Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	5%	8,3%	20%	17,6%	5,1%	
Antropologia Social i Cultural / Social and Cultural Anthropology	—	—	—	—	26,3%	
Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	9,2%	10,4%	7,5%	9,5%	38%	
Egiptologia	6,7%				23,4%	
Estudis Anglesos Avançats	11,8%	6,3%	45%	19,7%	71,8%	
Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes	—	—	60%	25%	—	
Filosofia Aplicada	—	—	—	19%	—	
Estudis Territorials i de la Població	53,8%	8,1%	—	—	22,8%	
Estudis Teatral	11,1%	—	3,2%	18,8%	14,1%	
Estudis Territorials i de la Població	—	—	30,7%	13,6%	22,8%	
Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística	—	58,3%	43,8%	91,7%	—	
Geoinformació	—	—	64,3%	46,2%	83,6%	
Història Contemporània	—	—	8%	44,2%	12,2%	
Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals	3%	3,4%	6,2%	11,2%	10,1%	
Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a Llengua Estrangera	12,6%	5,3%	12%	12,5%	4%	
Musicologia, Educació Musical i Interpretació de la Música Antiga	—	46,2%	7,8%	33,7%	11,8%	

Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	4,8%	10,9%	—	16,7%	10%	
--	------	-------	---	-------	-----	--

	2017-2018					
	1sem	Mitjana ponderada	Desviació estàndard ponderada	2sem	Mitjana ponderada	Desviació estàndard ponderada
ÍNDEX DE PARTICIPACIÓ FFIL	17,6%	3,07	0,87	18,2%	3,07	0,85
ÍNDEX DE PARTICIPACIÓ UAB	19,5%	2,95	0,89	19,1%	2,93	0,91

	2018-2019					
	1sem	Mitjana ponderada	Desviació estàndard ponderada	2sem	Mitjana ponderada	Desviació estàndard ponderada
ÍNDEX DE PARTICIPACIÓ FFIL	17,6%	3,16	0,80	24,5%	3,14	0,85
ÍNDEX DE PARTICIPACIÓ UAB	19,5%	3,02	0,88	26,9%	3,01	0,90

	2019-2020						Fita 2020/21
	1sem	Mitjana ponderada	Desviació estàndard ponderada	2sem *	Mitjana ponderada	Desviació estàndard ponderada	
ÍNDEX DE PARTICIPACIÓ FFIL	29,1%	3,18	0,83	—	—	—	Arribar al 35% de participació
ÍNDEX DE PARTICIPACIÓ UAB	28,1%	3,09	0,86	—	—	—	

*No es va programar l'enquesta

La UAB , al llarg dels darrers anys, ha anat incorporant progressivament un seguit d'enquestes institucionals de recollida de satisfacció dels diferents col·lectius envers la docència i que es recullen en la taula adjunta.

La organització i gestió de les enquestes pot ser a nivell institucional o amb col·laboració amb AQU.

Totes les enquestes son en format on-line des de l'inici, excepte la de satisfacció amb el professorat.

Excepcionalment durant el segon semestre del curs 2019-2020 s'han programat qüestionaris específics per l'enquesta d'assignatura, una enquesta adreçada a l'alumnat sobre les infraestructures tecnològiques i entorn de treball i l'enquesta de satisfacció del PDI en el context del COVID19 i de docència virtual. El resultat de les quals estan en procés d'elaboració.

Es poden consultar aquests nous qüestionaris a la pagina web d'enquestes.

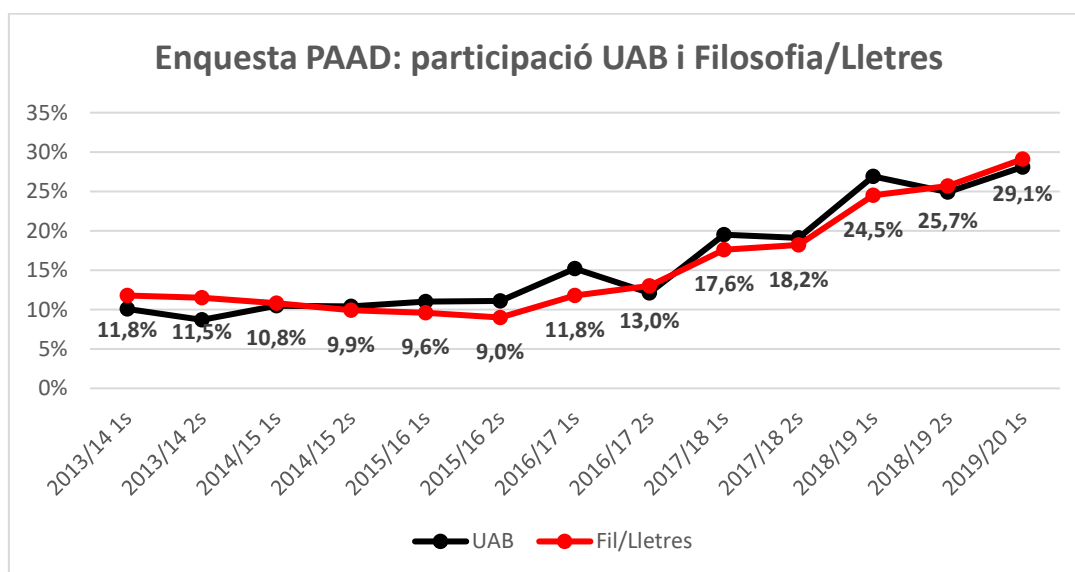
- [Enquesta alumnat sobre Assignatura Docència Virtual COVID19](#)
- [Enquesta alumnat sobre infraestructures i entorn de treball COVID 19](#)
- [Enquesta de satisfacció del PDI amb la adaptació a la docència virtual COVID19](#)

Al curs 2014-2015 de manera general, es va passar de format paper a format electrònic, “on-line”, la recollida de la satisfacció de l'estudiant amb l'actuació del professorat, enquesta PAAD, per tal de poder enquestar a la totalitat del professorat que impartís docència en grups matriculables, atesa la limitació que tenia el format paper que abastava només a part dels grups i garantia només una enquesta per professor cada dos anys.

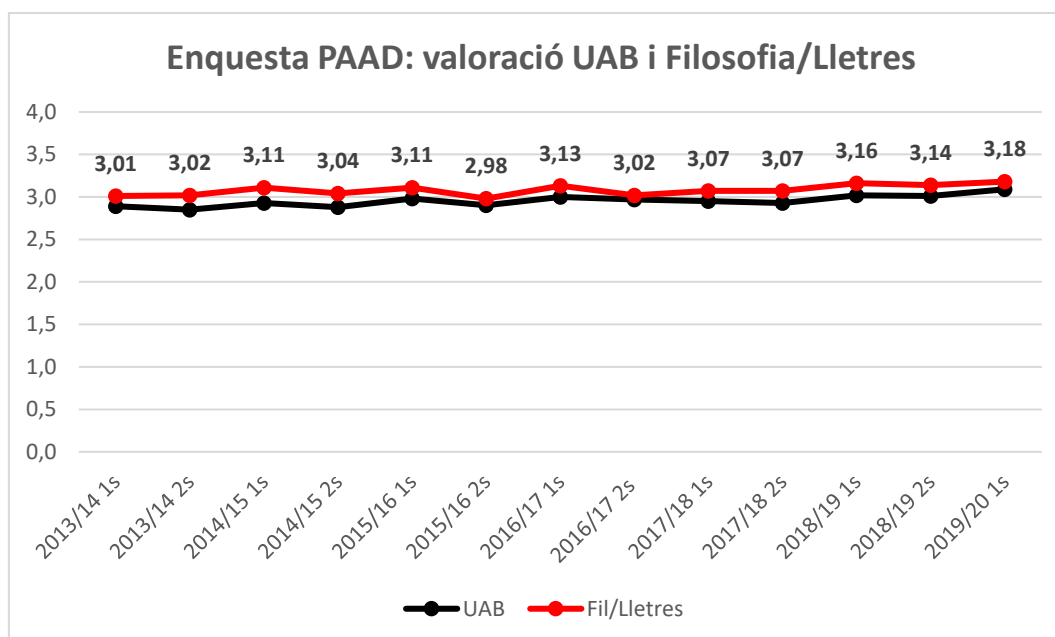
En els últims dos cursos a la Facultat de Filosofia i Lletres, s'han dut a terme dues millores: mantenir les campanyes intensives d'informació i afavoriment de la resposta d'enquestes de satisfacció d'assignatures i mòduls (millora PS04-04) i demanar al professorat, a través de les coordinacions, que afavoreixi la participació estudiantil (millora PS04-05).

Pel que fa a l'impacte d'aquestes mesures es pot veure en el gràfic de evolució de la participació.

La darrera mitja de participació de la Facultat de Filosofia i Lletres es de 29,1% essent superior que la mitjana de a UAB i havent-se incrementat en un quasi un 300% els darrers tres cursos (de 11% a 29%). Gairebé s'assoleix doncs l'objectiu assenyalat a la segona revisió del SGIQ de 2019, d'arribar al 30% de participació i, en conseqüència, s'augmenta la fita per al 2020/21, amb l'objectiu d'assolir el 35% de participació de l'alumnat.



També a nivell de resultat de la valoració del professorat de la Facultat, s'ha anat incrementat al llarg dels cursos i per sobre de la mitja de la UAB:



A les taules anteriors pot comprovar-se l'evolució de l'índex de participació en la resposta a les enquestes i l'augment significatiu en algunes titulacions com el Màster en Estudis Anglesos que en els últims dos cursos ha format part del pla pilot de la Facultat d'intensificació de les enquestes mitjançant la col·laboració de la coordinació i del professorat (que ha recordat a les classes i via Moodle la importància de les enquestes al seu alumnat). Aquest pla pilot s'ha dut a terme en aquest màster i en dos graus de nova implantació: el Grau en Ciències de l'Antiguitat i el Grau en Estudis Socioculturals de Gènere. Atesos els bons resultats d'aquest pla pilot es treballa per estendre aquestes bones pràctiques a la resta de titulacions del Centre, amb especial atenció als màsters (**millora PS04-08**).

GRAUS	Participació						Fita 2021/22
	2017-18		2018-19		2019-20		
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Antropologia Social i Cultural	16,44%	10,25%	25,24%	15,39%	21,73%		Augmentar fins un 35% la participació en cadascuna de les titulacions
Arqueologia	15,44%	10,29%	20,62%	16,53%	15,45%		
Ciències de l'Antiguitat			23,24%	29,64%	29,19%		
Estudis Anglesos	21,26%	16,61%	29,41%	22,65%	28,28%		
Estudis d'Anglès i Català	22,99%	18,36%	30,81%	25,34%	32,10%		
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	19,95%	18,35%	29,69%	26,16%	32,75%		
Estudis d'Anglès i Espanyol	21,37%	16,78%	27,69%	25,55%	30,08%		
Estudis d'Anglès i Francès	21,58%	17,70%	29,38%	25,12%	31,17%		
Estudis de Català i Espanyol	22,07%	13,84%	25,97%	22,07%	24,16%		
Estudis Socioculturals de Gènere			11,24%	30,38%	34,42%		

Estudis Francesos	21,78%	12,82%	33,09%	17,71%	15,46%	
Filosofia	11,21%	11,23%	21,41%	14,49%	13,26%	
Geografia, Medi Ambient i Planificació Territorial	10,89%	11,30%	20,54%	15,62%	16,15%	
Història	14,91%	11,74%	18,35%	14,27%	14,39%	
Història de l'Art	16,10%	12,45%	22,21%	16,35%	17,28%	
Humanitats	15,55%	10,91%	25,17%	16,72%	15,20%	
Llengua i Literatura Catalanes	20,67%	13,36%	27,98%	16,79%	20,72%	
Llengua i Literatura Espanyoles	18,27%	12,47%	24,45%	18,55%	20,22%	
Musicologia	21,22%	12,86%	26,62%	16,14%	14,75%	
MITJANA FFIL	17,06%	13,60%	22,73%	21,12%	24,90%	
MITJANA UAB	15,69%	14,52%	24,74%	22,15%	25,91%	

MÀSTERS	Participació						Fita 2021/22a
	2017-18		2018-19		2019-20		
	1 sem.	2 sem.	1 sem.	2 sem.	1 sem.	2 sem.	
Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	5,08%	4,00%	20,69%	16,67%	8,11%		Augmentar fins un 35% la participació en cadascuna de les titulacions
Antropologia Social i Cultural / Social and Cultural Anthropology CREOLE				50,00%			
Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	9,26%	13,92%	8,33%	9,52%	38,89%		
Egiptologia	12,50%				20,51%		
Estudis Anglesos Avançats / Advanced English Studies	34,29%	9,68%	49,21%	25,81%	73,24%		
Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes	25,00%		50,00%	23,08%			
Estudis Teatral	15,15%	9,80%	6,12%	12,33%	14,44%		
Estudis Territorials i de la Població	54,07%	6,25%	30,92%	18,31%	27,47%		
Filosofia Aplicada				26,00%			
Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística			46,43%	85,71%			
Geoinformació			66,40%	41,25%	86,36%		
Història contemporània	11,11%	13,58%	6,96%	43,59%			
Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals	4,49%	3,42%	6,33%	13,04%	10,64%		
Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i	8,68%	6,17%	8,76%	10,87%			

Espanyol com a Llengua Estrangera						
Musicologia, educació musical i interpretació de la música antiga		28,57%	9,30%	33,33%	12,82%	
Polítiques i Planificació per a les Ciutats, l'Ambient i el Paisatge	54,07%	7,32%	30,92%	20,00%	27,47%	
Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	7,89%	12,33%		16,67%	8,82%	
MITJANA FFIL	19,80%	8,93%	25,70%	26,63%	37,54%	
MITJANA UAB	15,25%	11,59%	28,20%	25,48%	30,01%	

L'índex de participació en les enquestes de satisfacció referides a assignatures de grau o mòduls de màster ha experimentat un augment, de manera que s'ha arribat gairebé a obtenir una xifra mitjana similar a la de la UAB assolint el primer semestre de 2019/20 un 24,90% de participació en front del 25,91% de la UAB. En el cas dels màsters l'índex de participació ha augmentat de manera molt significativa, atès que el primer semestre de 2019/20 s'ha assolit de mitjana un índex de participació del 37,54%, per sobre de la mitjana de la UAB, del 30,01%.

Cal destacar l'augment de la participació en les titulacions en què, com a pla pilot, s'han intensificat les mesures de difusió de les enquestes, com en els Graus en Ciències de l'Antiguitat, Estudios Anglesos i Estudios Socioculturals de Gènere i el Màster en Estudios Anglesos Avançats en el que el professorat ha informat de la importància de les enquestes i ha destinat part del temps de classe per facilitar la seva resposta. Es preveu estendre aquestes mesures a la resta de titulacions durant els cursos 2020/21 i 2021/22 per tal d'assolir que tots els graus i màsters se situïn en la mitjana del 35% de respostes (**millora PS04-08**), fet que permetria tenir mostres rellevants de totes les titulacions i evitar que n'hi hagi amb un índex baix de participació, fet que dificulta arribar a conclusions significatives.

PS04-IND02	Valoració de satisfacció global
-------------------	--

TITULACIONS DE GRAU (DE 0 A 5)	2016-17	2017-18	2018-19
Antropologia Social i Cultural	3,75	4	3,33
Arqueologia	2,75	3,57	4,11
Estudis Anglesos	3,75	3,58	3,36
Estudis Clàssics	3,33	4,8	5,00
Estudis d'Anglès i Català	2,92	4	4,00
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	3,75		3,00
Estudis d'Anglès i Espanyol	3,25	4	3,40
Estudis d'Anglès i Francès	3,75	3	4,00
Estudis de Català i Espanyol	4,06	4,33	3,67
Estudis Francesos	2,92	4	3,00
Filosofia	4,69	2,88	4,00

Geografia i Ordenació del Territori	3,38	4,13	4,33
Història	3,67	4,36	4,06
Història de l'Art	4,34	4	4,27
Humanitats	3,75	3,8	4,00
Llengua i Literatura Catalanes	4,17	4,67	4,00
Llengua i Literatura Espanyoles	4,11	4,5	3,29
Musicologia	3,47	4,22	3,00
MITJANA FFIL	3,59	3,65	3,43
MITJANA UAB	3,50	3,47	3,44

MÀSTERS (de 0 a 5)	2016-17	2017-18	2018-19
Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	2,5	4	2,33
Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	4,38	3,5	3,00
Egiptologia			5,00
Estudis Anglesos Avançats	2,5	5	4,00
Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes	1,25	5	4,00
Estudis Teatral	3,54		4,00
Estudis Territorials i de la Població	4,69	4,5	3,50
Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística		1	3,00
Història Contemporània	4,06		
Geoinformació		5	3,80
Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals		4	
Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a Llengua Estrangera	2,5	3,44	3,25
Musicologia, Educació Musical i Interpretació de la Música Antiga	2,86	4	3,67
Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana			4,00
Reptes de la Filosofia Contemporània	3,75		
MITJANA	3,59	3,60	3,63
DESVIACIÓ	3,50	3,54	3,58

El nivell de satisfacció global de les titulacions se situa per sobre de la mitjana, però algunes titulacions han experimentat un descens les causes del qual estan essent analitzades per l'equip de deganat i per les coordinacions. És el cas, per exemple, d'alguns graus filològics combinats i del grau en Estudis Francesos, que requereixen una actualització del pla d'estudis i que es troben en procés de reverificació (PE03) i el Grau en Musicologia, del seguiment del qual (PC07/10) es desprèn que cal fer millores en la programació docent de les assignatures transversal i de les optatives, mesures

que es troben en curs. En el cas dels màsters les dades mostren un índex alt de satisfacció dels estudiants, però és necessari augmentar el volum de respostes, amb actuacions específiques per a què tots els màsters tinguin respostes dels titulats/des. En el cas dels màsters es proposa que a través de la coordinació del màster, es recordi a l'alumnat tant en el moment de l'entrega del TFM com en la seva defensa la importància de respondre les enquestes per a contribuir a la millora de les titulacions (millora PS04-09).

PS04-IND03	Percentatge d'intenció de repetició de titulació i d'universitat en l'enquesta de satisfacció dels titulats de grau i de màster
-------------------	--

Estudis de Grau	2016-17		2017-18		2018-2019	
	Titulació	Universitat	Titulació	Universitat	Titulació	Universitat
Antropologia Social i Cultural	100,00%	85,71%	100,00%	100,00%	66,67%	100,00%
Arqueologia	53,33%	80,00%	71,43%	71,43%	88,89%	88,89%
Estudis Anglesos	76,92%	92,31%	50,00%	91,67%	46,67%	73,33%
Estudis Clàssics	66,67%	66,67%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Estudis d'Anglès i Català	0,00%	66,67%	60,00%	80,00%	100,00%	100,00%
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	66,67%	100,00%			0,00%	0,00%
Estudis d'Anglès i Espanyol	80,00%	80,00%	25,00%	100,00%	40,00%	60,00%
Estudis d'Anglès i Francès	75,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Estudis de Català i Espanyol	75,00%	75,00%	66,67%	100,00%	66,67%	100,00%
Estudis Francesos	33,33%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Filosofia	100,00%	100,00%	75,00%	37,50%	100,00%	50,00%
Geografia i Ordenació del Territori	85,71%	92,86%	87,50%	100,00%	83,33%	83,33%
Història	72,73%	84,85%	76,00%	92,00%	88,89%	83,33%
Història de l'Art	89,47%	89,47%	83,33%	83,33%	100,00%	90,91%
Humanitats	66,67%	83,33%	80,00%	80,00%	66,67%	83,33%
Llengua i Literatura Catalanes	66,67%	100,00%	100,00%	66,67%	100,00%	100,00%
Llengua i Literatura Espanyoles	85,71%	85,71%	100,00%	100,00%	57,14%	71,43%
Musicologia	100,00%	77,78%	77,78%	77,78%	0,00%	50,00%

Valoració Mitjana del Centre (Graus)	73,45%	84,96%	73,45%	84,96%	69,70%	80,81%
Valoració Mitjana UAB (Graus)	75,00%	78,52%	75,00%	78,52%	72,77%	80,94%

Estudis de Màster	2016-17		2017-18		2018-2019	
	Titulació	Universitat	Titulació	Universitat	Titulació	Universitat
Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	50,00%	50,00%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%
Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Egiptologia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Estudis Anglesos Avançats / Advanced English Studies	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	50,00%	100,00%
Estudis teatrals	50,00%	66,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Estudis Territorials i de la Població	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	50,00%	100,00%
Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Geoinformació			80,00%	60,00%	80,00%	60,00%
Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a Llengua Estrangera	50,00%	62,50%	25,00%	50,00%	25,00%	50,00%
Musicologia, Educació Musical i Interpretació de la Música Antiga	57,14%	85,71%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%
Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana			100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Valoració Mitjana del Centre (Màsters)	73,30%	84,47%	59,26%	70,37%	59,26%	70,37%
Valoració Mitjana UAB (Màsters)	65,14%	74,31%	74,43%	81,55%	74,43%	81,55%

En congruència amb les dades anteriors, el percentatge d'estudiants de grau que, un cop acabats els seus estudis, declara que tornaria a fer la mateixa titulació és elevat, al voltant del 70%. La FFIL ha arribat, pel que fa als graus, a una xifra similar al percentatge general de la UAB.

En canvi, en els màsters, la xifra de satisfacció amb les titulacions no ha millorat el curs 2018/19 respecte al curs anterior i se situa cap el 60%, força per sota de la mitjana de la UAB, de prop del 75%. Com a proposta de millora s'estableix doncs la mesura d'analitzar en l'informe de seguiment 2019/20, conjuntament amb les coordinacions de màster, un anàlisi de les causes que expliquin aquestes dades i incloure'l en l'Informe de Seguiment de Centre (lliurament previst al febrer de 2021) on s'establiran també les mesures per implementar millores en els màsters amb un índex més baix de satisfacció (**millora PS04-10**).

2. Pla de millora

En el moment de realitzar la revisió del procés s'han finalitzat les millores següent:

- Mantenir les campanyes intensives d'informació i afavoriment de la resposta d'enquestes de satisfacció d'assignatures i mòduls per part dels estudiants, i tant a grau com, sobretot, a màster (**millora PS04-04**).

Es considera la millora finalitzada perquè s'han consolidat les mesures de difusió a través de la pàgina web, correus-e, xarxes socials i pantalla d'accés del Centre. I es proposa com a mesura d'intensificació de la difusió la **millora PS04-08** que consisteix en implicar les coordinacions i el professorat en la difusió de les enquestes.

- Mantenir l'incentiu al professorat perquè afavoreixi la participació estudiantil a les enquestes de satisfacció de les assignatures en la mateixa proporció que les referides als docents mateixos (**millora PS04-05**).

Ha finalitzat amb bons resultats el pla pilot d'intensificació de les enquestes a través del professorat en les titulacions de Grau en Ciències de l'Antiguitat, Estudis Anglesos i Estudis Socioculturals de Gènere, i en el MU en Estudis Anglesos. En la **millora PS04-08** es proposa estendre aquesta bona pràctica a totes les titulacions del Centre.

Es troben en procés les millores següents:

- Establir accions específiques de foment a les titulacions que romanen més allunyades de l'objectiu general del 30% d'enquestes de satisfacció contestades a assignatures i mòduls, i especialment a les que han experimentat reduccions. Per assolir aquest objectiu es proposa establir torns de contesta col·lectiva en determinats espais i moments i aplicar-los amb la col·laboració del Deganat (**millora PS04-06**).

Ateses les limitacions d'ús de l'espai imposades per l'adaptació a les mesures covid-19 encara no s'ha pogut implementar aquesta mesura i s'allarga la seva aplicació fins el 2021.

- Estimular la resposta a enquestes de satisfacció de pràctiques i TFG mitjançant tàctiques específiques, que hauran d'aplicar els responsables d'aquestes assignatures a cada titulació (**millora PS04-07**).

Atès el context de docència no presencial, la UAB no va realitzar el curs 2019/20 les enquestes específiques de pràctiques i de TFG, que s'espera es puguin oferir a l'alumnat en properes edicions.

Es proposen com a millores per resoldre els punts febles i assolir les fites assenyalades fins el 2021/22 les següents mesures:

- Implicar el professorat en la resposta a les enquestes, sol·licitant a través de les coordinacions que informi a l'alumnat de la importància de les enquestes i que destini part del temps de classe per facilitar la seva resposta (**millora PS04-08**).
- En el cas dels màsters, sol·licitar a la coordinació del màster que recordi a l'alumnat tant en el moment de l'entrega del TFM com en la seva defensa la importància de respondre les enquestes de persones titulades per a contribuir a la millora de les titulacions (**millora PS04-09**).
- Incloure en l'Informe de seguiment 2019/20, conjuntament amb les coordinacions de màster, un anàlisi de les causes que expliquin el baix índex de satisfacció de les titulacions de màster (enquesta de persones titulades) i incloure l'estudi en l'Informe de Seguiment de Centre (lliurament previst al febrer de 2021) on s'establiran també les mesures per implementar les millores que s'escaiguin (**millora PS04-10**).

Tots els punts febles i les propostes de millora relacionades amb aquest procés estan recollides en el seu pla de millores.



FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PS05. Inserció laboral dels titulats](#)

DATA DE LA REVISIÓ: 10/2020

RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegà d'Estudis de Postgrau

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. La revisió del procés d'Inserció laboral dels titulats l'ha dut a terme:

- Vicedegà d'Estudis de Postgrau
- Gestor acadèmic

Aquest procés respon a les directrius de les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_1: Oferta docent multidisciplinària, multilingüe i capaç de donar resposta a les necessitats de la societat, amb el suport de la recerca i de models pedagògics innovadors i de qualitat).
- LE_FFiL_5: Impulsar la promoció del centre i dels seus estudis

Els objectius del procés són:

- Incrementar les activitats d'orientació professional.
- Promoure entre l'alumnat les pràctiques extracurriculars.
- Incrementar la mobilitat professional internacional.
- Promoure l'intercanvi d'experiències entre alumnes i egressats.

En la revisió del procés s'ha millorat la redacció de l'apartat 6 incloent el detall dels aspectes que es tenen en compte en la revisió del procés.

Punts forts:

- Coordinació entre els diferents serveis i agents universitaris implicats en el procés.
- Seguiment i anàlisi de les activitats organitzades i de la participació de l'alumnat.

Punts febles:

- La col·laboració amb el Servei d'Ocupabilitat (creat el 2017) podria ser més estreta.
- Les connexions amb els professionals egressats es podrien intensificar.
- S'ha d'analitzar les desigualtats en la realització de pràctiques extracurriculars segons titulacions.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors

A continuació es valoren les dades dels indicadors d'aquest procés. S'han incorporat com a nous indicadors, el PS05-08, PS05-09 i PS05-10 per incorporar les dades de les enquestes d'inserció laboral d'AQU Catalunya.

PS05-IND01	Nombre d'estudiants i persones titulades que han assistit a sessions formatives d'orientació grupal
-------------------	--

	2017-18		2018-19	
	EST	TIT	EST	TIT
Grau en Antropologia Social i Cultural	3		4	1
Grau en Arqueologia	2		1	
Grau en Estudis Anglesos	7		4	1
Grau d'Estudis d'Anglès i Català	2			
Grau d'Estudis d'Anglès i de Clàssiques				
Grau d'Estudis d'Anglès i Espanyol	1		1	
Grau d'Estudis d'Anglès i Francès	1			
Grau d'Estudis de Català i Espanyol	2		2	
Grau d'Estudis de Català i Clàssiques				
Grau d'Estudis Francesos	1			
Grau d'Estudis Clàssics			1	1
Grau en Estudis Socioculturals de Gènere			1	
Grau de Filosofia	6	1	2	
Grau en Geografia i Ordenació del Territori	2		1	2
Grau d'Història	2		1	
Grau d'Història de l'Art	3			
Grau d'Humanitats	4	2	1	
Grau de Llengua i Literatura Catalanes				
Grau de Llengua i Literatura Espanyoles	2		1	
Grau de Musicologia	2			
Postgrau Correcció i Qualitat Lingüística				
MU Estudis Territorials i de la Població				
Màster Interuniversitari en Antropologia	1			
Doctorat en Cultures en Contacte a la Mediterrània				

Doctorat en Estudis de Gènere: cultura, societat i polítiques			
Doctorat en Geografia			
MU en Polítiques i Planificació per a les Ciutats, l'Ambient i el Paisatge	1		
MU Història Contemporània	1		
TOTAL	46	25	

* Cap sessió d'orientació laboral a la FFIL

El nombre de persones titulades que assisteixen a sessions formatives d'orientació grupal va caure del curs 2017/18 al curs 2018/19, però la impossibilitat d'organitzar activitats el curs 2019/20 a causa de la pandèmia ens ha impedit constatar si aquest descens és circumstancial o es consolida en el temps. En qualsevol cas **es proposa incrementar un 30%** aquest nombre introduint una sessió obligatòria de recursos relacionats amb la ocupabilitat en l'assignatura de Pràctiques Externes dels graus (millora PS05-02).

PS05-IND02	Satisfacció dels titulats/des de la FFIL amb les activitats d'orientació professional del Servei d'Ocupabilitat
-------------------	--

	2017-18	2018-19
Activitats d'orientació professional grupals	2	2
Enquestes contestades	6/0	0/4
Valoració general mitjana de l'activitat (0-10)	9	8,75

Com l'indicador anterior, aquest indicador tampoc no ha tingut continuïtat a causa de la pandèmia, la qual cosa impedeix fer-ne una valoració per al curs 2019/20. La valoració mitjana de l'activitat s'ha de valorar molt positivament, però és clar que s'ha d'augmentar el nombre d'enquestes contestades per fonamentar millor aquesta valoració. Pel que fa a incentivar aquestes activitats, s'han previst millores en el procés PC03a en el sentit d'incloure-les dins de les hores d'activitats dirigides.

PS05-IND03	Nombre de titulats/des que han realitzat pràctiques extracurriculars
-------------------	---

Titulacions	2017-18		2018-19		2019-20	
	Est.*	Hores	Est.*	Hores	Est.*	Hores
Grau en Antropologia Social i Cultural	1	110			2	1032
Grau en Arqueologia	7	1680	6	1470	3	380
Grau en Filosofia	1	225	2	584,4	4	384
Grau en Geografia i Ordenació del Territori	2	790	3	1230	3	732
Grau en Musicologia					1	608
Grau en Estudis Anglesos	4	1130	6	2746	3	1138
Grau en Estudis d'Anglès i Català						
Grau Estudis d'Anglès i Clàssiques	1	200				
Grau en Estudis d'Anglès i Espanyol			2	432	3	824

Grau en Estudis d'Anglès i Francès			1	485		
Grau en Estudis de Català i Espanyol			1	730	1	100
Grau en Història			1	80		
Grau en Història de l'Art	2	1500			1	660
Grau en Literatura Comparada						
Grau en Llengua i Literatura catalanes	2	1289	1	750	2	867
Grau en Llengua i Literatura espanyoles			4	310		
Grau en Humanitats	2	1130	1	636	3	1748
Màster en Estudis Avançats en Llengua i Literatura Catalanes			2	965		
Màster en Antropologia Cultural y Social CREOLE						
Màster en Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	1	280	2	1170	1	360
Màster en Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	3	757	1	336		
Màster en Estudis Teatral			2	655		
Màster en Estudis Territorials i de la Població	3	1758			2	532
Màster en Història Contemporània						
Màster en Polítiques i Planificació per a les Ciutats, l'Ambient i el Paisatge	1	150	1	231		
Màster en Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	5	1322	6	1010		
Màster en Arqueologia Prehistòrica	1	140				
Màster en Tecnologies de la Informació Geogràfica						
Màster en Teledetecció i Sistemes d'Informació Geogràfica						
Màster en Geoinformació	3	1258	6	3921	6	2723
Màster en Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a llengua estrangera	2	984	2	928	3	730
Máster en Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals			1	724		
Màster en Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes			2			
Master in Advanced English Studies	1	68	4	739		
Programa Oficial de Postgrau en Historia					1	120
Programa Oficial de Postgrau en Llengua i Literatura					3	1528

*Est. = Estudiants

TOTALS	42	14771	57	20132,4	42	14466
---------------	-----------	--------------	-----------	----------------	-----------	--------------

El nombre de convenis de pràctiques extracurriculars ha tornat el curs 2019/20 als valors del curs 2017/18, després de l'augment significatiu del 35 % el curs 2018/19. La facultat va contribuir amb un 3 % al total de convenis de la UAB, segons la [Memòria d'activitat curs 2018-2019 del Servei d'Ocupabilitat](#) (la darrera disponible), probablement per sota del seu potencial. Es **proposa com a millora** incrementar un 10% el nombre de

convenis de pràctiques extracurriculars, fent-ne major difusió entre l'alumnat (**millora PS05-03**) i incloent-hi les activitats formatives del Servei d'Ocupabilitat (**millora PC03a-09**).

PS05-IND04	Nombre de participants de la FFIL en el programa de mobilitat Erasmus+ pràctiques
-------------------	--

	2016-17	2017-18	2018-19
Estudiants de la FFIL en el programa de mobilitat Erasmus+ pràctiques	2	3	Grau: 2 Màster: 1

El nombre de participants en el programa de mobilitat Erasmus + Pràctiques és baix en relació amb el potencial de la facultat a la UAB (2,14%), segons la [Memòria d'activitat curs 2018-2019 del Servei d'Ocupabilitat](#). Es **proposa com a millora** incrementar el nombre de beques de mobilitat internacional Erasmus+ pràctiques, fent-ne major difusió entre l'alumnat (**millora PS05-04**).

PS05-IND06	Nombre de participants de la FFIL en les activitats del programa UAB Emprèn
-------------------	--

	2017-2018	2018- 2019	2019-2020
Membres del programa UAB-Emprèn	6	4	5
Membres co-workers UAB-Emprèn	1	2	2
Inscrits a Píndoles (inici setembre 2017)	62	9	104
Han participat a UAB-Reptes (inici novembre 2017)	13	-	-
Han participat a Tallers i UAB-Sessions*	4	2	3
Han participat a UAB-Emprèn-Imagine Express	0	-	-
TOTAL	86	17	114

* Moltes activitats no tenien indicades les facultats dels assistents i no es pot saber el nombre de participants de cada facultat.

El nombre de participants en les activitats del programa UAB Emprèn és baix en relació amb el potencial de la facultat a la UAB (3,61%), segons la [Memòria d'activitat curs 2018-2019 del Servei d'Ocupabilitat](#), tot i que ha experimentat una millora el curs 2019/20 gràcies a la formació en línia (píndoles).

PS05-IND07	Resultats de les enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats/des
-------------------	--

	2017-18		2018-19	
Graus	FFiLI	UAB	FFiLI	UAB
Tornaria a fer la mateixa titulació	73,45	75,00	69,70	72,77

Tornaria a triar la mateixa universitat	84,96	78,52	80,81	80,94
---	-------	-------	-------	-------

	2017-18		2018-19	
Màsters	FFiLI	UAB	FFiLI	UAB
Tornaria a fer la mateixa titulació	—	—	59,26	74,43
Tornaria a triar la mateixa universitat	—	—	70,37	81,55

En el cas dels graus, els resultats de les enquestes sobre el grau de satisfacció dels egressats són consistents, situant-se lleugerament per sota de la valoració mitjana de la UAB llevat de la pregunta “Tornaria a triar la mateixa universitat”, en què la facultat supera en més de 5% la valoració mitjana UAB del curs 2017-18.

En el cas dels màsters, el curs 2017/18 l'informe no recull resultats per manca de representativitat de la participació. Les dades del curs 2018/19 situen la facultat per sota de la valoració mitjana de la UAB.

Caldrà relacionar aquestes xifres amb les que aporta l'enquesta d'inserció laboral d'AQU Catalunya, tot i que en el cas dels màsters la informació que proporciona és per grans àmbits de coneixement i, per tant, aporta poca informació concreta.

Com a **proposta de millora proposem incrementar un 20%** les respostes a l'enquesta UAB als titulats i titulades (grau i màster) mitjançant la tramesa personalitzada de correus (**millora PS05-05**).

PS05-IND08	Índex d'ocupació dels titulats i titulades de grau (enquesta AQU d'inserció laboral)*
------------	---

Titulació / agrupació	SUC	UAB (2020)	UAB (2017)
Geografia i antropologia	81,8%	86,8%	91,1%
Llengües modernes	88,1%	82,1%	87,6%
Llengües i literatures	88,9%	86,2%	87,2%
Arqueologia	79,6%	76%	60%
Filosofia i Humanitats	74,6%	69,9%	84,4%
Història	72%	83,3%	74,3%
Història de l'Art	78,3%	75,7%	73,2%
Filologies cat. i esp.	90,2%	100%	89,4%
Musicologia (títol únic al SUC)		86,4%	78,9%
ÀMBIT DE LES HUMANITATS	82%	82,9%	

*Les dades corresponen a l'enquesta sobre inserció laboral AQU 2020. Cal tenir en compte que en la majoria de casos l'enquesta no dona dades títol a títol, sinó per títols agrupats per àmbits més amplis.

La mitjana dels títols de la UAB se situa en la del Sistema en l'àmbit de les Humanitats. Si les comparem amb les mitjanes de l'enquesta corresponent a l'any 2017, observem un retrocés important en l'àmbit de Filosofia i Humanitats i un increment important en els títols d'Arqueologia, Història, Filologies catalana i espanyola i Musicologia. Precisament en la titulació de Filosofia a partir del curs 2018-19 s'ha activat l'assignatura OT de Pràctiques Externes (PEXT), fins aleshores inactiva. L'assignatura de PEXT és una forma de relacionar el títol amb els possibles àmbits laborals. La plena ocupació dels títols de Filologies catalana i espanyola es deu clarament a la manca de professionals

d'aquests àmbits en el món de l'ensenyament secundari com han fet palès les autoritat educatives des del curs 2017-2018.

Independentment que existeixen causes estructurals en el sistema econòmic que fan que l'àmbit de les Humanitats sigui el que presenta un percentatge d'inserció laboral més baix,¹ per tal de apropar a la mitjana del Sistema els títols en dèficit **es proposa augmentar en un 15%** el nombre d'estudiants que cursin l'assignatura de PEXT en els títols de Filosofia i Humanitats, Arqueologia i Història de l'Art (**millora PS05-06**).

PS05-IND09	Adequació del treball dels graduats i graduades (enquesta AQU d'inserció laboral) *
-------------------	--

Titulació / agrupació	Funcions específiques		Funcions universitàries		Funcions no universitàries	
	SUC	UAB	SUC	UAB	SUC	UAB
Geografia i antropologia	21,9	19,7	38,3	52,6	39,9	27,6
Llengües modernes	37,6	33	39	39,4	23,4	27,7
Llengües i literatures	51	42,4	29,3	32	19,7	25,6
Arqueologia	41,7	40	19	20	39,6	40
Filosofia i Humanitats	26	17	37,3	31	36,4	51,7
Història	23,2	21,4	37,7	33,3	44	45,2
Història de l'Art	25,55	14	30,8	28,6	43,9	57,1
Filologies cat. i esp.	71,8	70,8	15,4	12,5	12,80	16,7
Musicologia (títol únic al SUC)		61,9		28,6		9,5
MITJANA UAB	35,5%					
ÀMBIT DE LES HUMANITATS	53%		16%		30%	

*Les dades corresponen a l'enquesta sobre inserció laboral AQU 2020. Cal tenir en compte que en la majoria de casos l'enquesta no dona dades títol a títol, sinó per títols agrupats per àmbits més amplis.

Aquestes dades correlacionen amb les de l'indicador anterior. Els graduats i graduades que treballen en funcions específiques del títol està clarament per sota de la mitjana del Sistema, excepció de dos títols (assenyalats en verd); tres títols s'allunyen molt de la mitjana del seu àmbit (assenyalats en rosa).

L'adequació del treball de graduats i graduades a la seva formació no depèn exclusivament de la universitat, ans també de les necessitats del mercat de treball. Hi ha una causa directament relacionada, que és el nombre de titulats que genera el Sistema, que en l'àmbit de les Humanitats sovint no s'adiu amb les necessitats del món laboral. Es veu clarament en els títols que són únics al Sistema (Musicologia) i/o que presenten una entrada d'estudiants baixa (Estudis de Llengua i Literatura Catalanes) amb demanda de professionals (Estudis de Llengua i Literatura espanyoles). Aquesta qüestió s'ha de resoldre en una eventual revisió del mapa de títols de les universitats catalanes.

Això a part, a la vista de les dades històriques la FFiL ha organitzat *focus groups* amb ocupadors dels nostres titulats i titulades a l'hora de reverificar i/o programar nous títols, acció de la qual es podrà valorar l'efecte en un futur mediat, quan els estudiants de nou accés compleixin el seu cicle formatiu i s'inserixin en el món laboral. A partir d'aquestes reunions han augmentat significativament les assignatures OB que relacionen els estudis amb les professions en què l'estudiantat s'inserirà (Filologia

¹ Segons l'enquesta 2020, Ciències Experimentals (86%), Ciències Socials (90%), Ciències de la Salut (92%), Enginyeries (93%).

Catalana, Estudis de Llengua i Literatura Espanyoles, Estudis Socioculturals de Gènere, Estudis Anglesos i actualment la reverificació d'Arqueologia).

A més, es proposa **com a mesura de millora** l'organització progressiva de sessions específiques amb ocupadors/res per títols, de manera que, en acabar el curs 2022-2023 totes les titulacions de grau hagin incorporat aquesta pràctica (**millora PC05-07**).

PS05-IND10	Percentatge de graduats/des que continuen estudis de màster (enquesta AQU d'inserció laboral) *
-------------------	--

Graduats/des en	No continuen estudis		Estudis de màster		En la mateixa universitat	
	SUC	UAB	SUC	UAB	SUC	UAB
Geografia i antropologia	16,6%	14,5%	61,5%	69,7%	33,3%	38,5%
Llengües modernes	16,9%	12,6%	58,9%	60%	25,8%	33,7%
Llengües i literatures	14,4%	10,3%	60,9%	64,3%	32,1%	33,6%
Arqueologia	16,3%	16%	53,1%	56%	29,3%	38,1%
Filosofia i Humanitats	11,5%	10,3%	63,9%	65,5%	35,2%	34,6%
Història	11,4%	7,10%	53,1%	66,7%	43,9%	48,7%
Història de l'Art	9,6%	5,4%	54,8%	56,8%	40,9%	39,1%
Filologies cat. i esp.	9,8%	4,2%	63,1%	79,2%	50,7%	58,5%
Musicologia (únic al SUC)		18,2%	-	50%	-	5,6%

*Les dades corresponen a l'enquesta sobre inserció laboral AQU 2020. Cal tenir en compte que en la majoria de casos l'enquesta no dona dades títol a títol, sinó per títols agrupats per àmbits més amplis.

Hem considerat important aquesta informació com a **indicador de seguiment**. La formació continuada, una vegada acaba la fase de grau, és bàsica per a l'adaptació a formes de treball en canvi continu. Els titulats i titulades de la FFiL que abandonen la formació una vegada graduats està en tots els casos per sota de la mitjana del Sistema, cosa que valorem altament positiva. La taula també reflecteix el percentatge d'estudiants que cursen un màster d'entre els que continuen els seus estudis amb algun tipus de formació. En aquest sentit, les dues vies més específiques són els cursos de màster i els cursos d'especialització.² La FFiL no organitza formació continuada, si no és a través dels màsters. Com a **millora es proposa iniciar la programació de cursos d'especialització** a través de l'Escola de Postgrau (**millora PC05-08**).

3. Pla de millora

En el moment de la revisió del SGIQ al 2020, estan en curs les millores següents:

- Analitzar les diferències entre el nombre de titulats/des que han realitzat pràctiques extracurriculars a les diferents titulacions, per establir si l'anàlisi ens ha de permetre establir si el nombre de pràctiques realitzades és adient per cada titulació, o bé respon a factors sobre els quals es pugui incidir (**millora PS05-01**).

En el moment de la revisió del SGIQ al 2020 es proposen les millores següents:

- Incrementar en un 30% el nombre de persones titulades que assisteixen a sessions formatives d'orientació grupal, introduint una sessió obligatòria de

² L'enquesta AQU contempla també la formació en un altre grau i en un doctorat.

recursos relacionats amb la ocupabilitat en l'assignatura de Pràctiques Externes dels graus (**millora PS05-02**).

- Incrementar un 10% el nombre de convenis de pràctiques extracurriculars, fent-ne major difusió entre l'alumnat (**millora PS05-03**) i incloent-hi les activitats formatives del Servei d'Ocupabilitat (**millora PC03a-09**).
- Incrementar el nombre de beques de mobilitat internacional Erasmus+ pràctiques, fent-ne major difusió entre l'alumnat (**millora PS05-04**).
- Incrementar un 20% les respostes a l'enquesta UAB als titulats i titulades (grau i màster) mitjançant la tramesa personalitzada de correus (**millora PCS05-05**).
- Augmentar en un 15% el nombre d'estudiants que cursin l'assignatura de PEXT en els títols de Filosofia i Humanitats, Arqueologia i Història de l'Art (**millora PS05-06**).
- Incorporar progressivament a totes les titulacions de grau sessions específiques amb ocupadors/res (**millora PC05-07**).
- Iniciar la programació de cursos d'especialització a través de l'Escola de Postgrau (**millora PS05-08**).

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS: [PS06. Informació pública i rendició de comptes](#)

DATA DE LA REVISIÓ: octubre de 2020

RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Secretari i vicedegà d'Economia,
Infraestructures i Promoció

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

El procés funciona de manera adequada i es revisa de manera periòdica segons l'establert. La revisió del procés de Programació docent de les assignatures, seguint les directrius de l'apartat "6. Revisió i millora", s'ha dut a terme per part de:

- Secretari de la Facultat i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció
- Secretaria del Deganat
- Responsable de l'actualització de la pàgina web de la Gestió Acadèmica

Aquest procés respon a les següents línies estratègiques de la UAB i de la FFIL:

- LE_UAB_4: Els campus de la UAB: espais per afavorir la relació, la confluència i la cohesió dels diferents col·lectius de la comunitat universitària
- LE_FFIL_5: Impulsar la promoció del centre i dels seus estudis.
- LE_UAB_6: Consolidació del reconeixement internacional com una universitat innovadora i de qualitat.
- LE_FFIL_1: Potenciar el sentiment de pertinença al centre.

La finalitat del procés és oferir una informació pública de qualitat dels estudis i de l'activitat de la FFIL i rendir comptes de manera oberta i transparent, i es concreta en les següents fites:

- Mantenir la transparència i donar una informació pública de qualitat dels estudis i de l'activitat del centre a través dels òrgans de govern i la pàgina web.
- Vetllar perquè les descarregues dels Graus arribin a 1.200 consultes i les dels Màsters a 1.500 consultes anuals.
- Consolidar i incrementar els seguidors a les Xarxes Socials fins als 7.000 seguidors/es globals el curs 2021-2022.

De forma més concreta es pretenen assolir les fites següents:

Informació Pública

- Consolidar els mecanismes de tramesa de la informació dels estudis i de l'activitat de la FFIL i ampliar el nombre anual de persones seguidores a les xarxes socials de manera variable: a) Twitter un 10% i un 15%; b) Instagram entre un 30% i un 40%; c) Facebook entorn al 5%; d) YouTube entre un 30% i un 40%
- Donar informació pública de qualitat de l'oferta formativa de la FFIL a través de la pàgina web i, especialment, mitjançant les fitxes web de les titulacions.

Rendició de comptes

- Donar a conèixer entre els membres de la Facultat (professorat, PAS i PDI) les informacions que serveixen per rendir comptes de l'acció de l'equip de deganat.

L'enquesta de titulats/des de la UAB té una pregunta que permet valorar si la informació de la pàgina web és útil ("La informació referent a la titulació al web és accessible i m'ha resultat útil"). El resultat del curs 17-18 situen la Facultat per damunt de la UAB, ja que Facultat de Lletres tenia un resultat de 3,79 i la mitjana de la UAB era de 3,73. En canvi, el curs 18-19 la Facultat de Lletres tenia un resultat de 3,60 i la mitjana de la UAB continuava sent de 3,73. En aquest sentit moltes de les millores efectuades i pendents van encaminades a resoldre aquesta davallada de la satisfacció (millores: PS06-13, PS06-04 i PS06-15) resolen incidències detectades.

Punts forts del procés:

- Capacitat i autonomia de la gestió de la informació de la FFIL.
 - Proximitat de totes les parts implicades en el procés.
- La FFIL és la més gran del campus de la UAB i per tant, la massa crítica és una oportunitat per arribar a un públic potencial gran a través de les xarxes socials.

Punts febles del procés:

- Manca de suport tècnic específic a la FFIL i falta de professionalització de les tasques de difusió a través de les xarxes socials.
- La valoració d'aquest tipus d'indicadors costa d'analitzar en profunditat degut al fet que: a) En molts casos el seguiment s'ha començat a fer fa poc temps i no es disposen de dades continuades en períodes temporals prou llargs; b) L'anàlisi de les dades s'ha fet de forma global perquè hi ha casos particulars que podrien "emascarar" tendències particulars.

Al llarg de tot el confinament durant el segon semestre de 2019/20 la pàgina web va servir de repositori sobre els comunicats oficials (molts cops enviats per correu electrònic) i les informacions d'interès tant pel professorat com per l'alumnat. L'esforç va ser gran per la necessitat de renovar constantment la informació per a posar en

coneixement de la comunitat universitària els successius canvis en l'adaptació de la docència degut a la situació d'emergència sanitària.

A més, aquesta activitat a la pàgina web és va voler emprar per tal de “potenciar el sentiment de pertinença al centre” (línia estratègica 1 del Centre) en uns moments delicats com aquests. Per això, durant el confinament primaveral (del 17-3-20 al 30-6-20) es va dur a terme una acció a la pàgina web titulada: “[Llibres i Música en temps de desassossec](#)”. Una iniciativa impulsada per la FFiL, per acompanyar la comunitat educativa en aquest temps de reclusió obligada de la població pels efectes del virus COVID-19. Diàriament es van publicar 67 textos escrits per una persona vinculada al Centre, que es difonien a través de la portada de la Facultat i de les xarxes socials (Facebook, Instagram i Twitter). L'objectiu va ser el d'oferir una reflexió sobre la situació excepcional i un consell de lectura o d'audició d'obra relacionada amb les 'pestes', reals o figurades, que s'han esdevingut des de l'antiguitat fins els nostres dies. Per això, es van aplegar tota mena de consideracions que perseguien donar suport emocional i elements per a la reflexió.

Els resultats d'aquesta acció van tenir una forta repercussió i van aplegar textos de professorat de tots els Departaments de la Facultat. L'impacte global a les Xarxes Socials denota la importància d'aquesta acció: 1) A Twitter hi va haver 121.619 impressions (amb un màxim pic diari de 5.485 impressions i una mitjana de 1.356 impressions), 529 m'agrada i 351 repulades, amb més de 3.089 interaccions; 2) A Instagram es van recollir 2.114 m'agrada i 22.301 visualitzacions; 3) A Facebook 9.238 interaccions.

Actualment a la pàgina web s'està impulsant una acció destinada a l'estudiantat: “Textos i músiques per a una pandèmia en veu d'estudiant” serveix per donar la paraula als estudiants perquè puguin publicar les seves reflexions, els seus consells de lectura o música, fruit de la situació que ens toca viure des de fa mig any i en especial des del començament del curs 2020-2021.

L'esforç de mantenir les informacions al dia a la pàgina web tant des d'un punt de vista de la informació com des de la Gestió Acadèmica ha servit perquè a les enquestes de satisfacció dels titulats de grau del curs 18/19 a la pregunta: “La informació referent a la titulació al web és accessible i m'ha resultat útil” els alumnes li hagin donat una valoració global de 3,60/5.

2. Revisió de la informació generada (outputs) i dels indicadors

Respecte a la informació generada (ouptuts), no s'ha detectat cap incidència. A continuació es valoren les dades dels indicadors d'aquest procés.

	Indicador	Valors curs 18-19 (16-09-18 a 15-09-2019)	Valors curs 19-20 (16-09-19 a 15-09-2020)	Fita 2020/21
PS06-IND01	Nombre de visites a la pàgina web del Centre (<i>Page Views</i>)	190.232 visites	187.334 visites	Assolir les 200.000 visites
PS06-IND02	Temps de duració per sessió (<i>Average session duration</i>)	0:04:04 (hores:minuts:segons)	0:04:08 (hores:minuts:segons)	
PS06-IND03	Nombre de sessions per usuari (<i>Pages/session</i>)	3,34 pàgines/sessió	3,15 pàgines/sessió	
PS06-IND04	Nous usuaris en un període de temps (<i>New users</i>)	11.349 usuaris/es	12.483 usuaris/es	Incrementar els nous usuaris fins a 13.500
PS06-IND05	Procedència geogràfica dels usuaris (<i>Country</i>)	1) Spain: 52.666 usuaris/es; 2) Italy: 584 ; 3) UK: 478 ; 4) France: 407 ; 5) Mexico: 301 ; 6) Germany: 283 ; 7) Chile: 230 ; 8) Brazil: 195 ; 9) United States: 159 ; 10) Colombia: 142 .	1) Spain: 51.744 usuaris/es; 2) Italy: 880 ; 3) UK: 478 ; 4) Germany: 287; 5) France: 230 ; 6) Mexico: 230 ; 7) Netherlands: 230 ; 8) Colombia: 210: 195 ; 9) United States: 191 ; 10) Argentina: 191	

Les diferències entre els dos cursos són mínimes i difícils de valorar en un any amb un segon semestre en situació de confinament. Malgrat això, el nous usuaris han crescut en més de mil i la reducció del nombre de visites significa que malgrat les dificultats hem sabut transmetre les indicacions de forma adequada. Si no s'hagués fet bé, la nostra pàgina web hauria hagut d'incrementar les visites. I també hem sabut situar-la perquè es trobi ràpidament perquè la gent ha mirat menys pàgines de mitjana. Pel que fa als usuaris i la seva procedència geogràfica, la mobilitat interna dins d'Espanya s'ha reduït una mica, però des d'un punt de vista internacional la pàgina segueix sent visitada per un ampli ventall de països europeus i americans. L'atenció que hem donat a través de la nostra pàgina web es valora com a positiva.

Tots aquests indicadors demostren la importància de la pàgina web i han permès establir com a fita mantenir la transparència i donar una informació pública de qualitat dels estudis i de l'activitat del centre. La renovació i manteniment dels continguts és clau per assolir les 200.000 visites (PS06-IND01) i incrementar els nous usuaris fins a 13.500 (PS06-IND04) com a fites pel curs 20-21 i 21-22.

Codi	Indicador	
PS08-IND06	Nombre de consultes rebudes, per titulació, a través del formulari de les fitxes web	Vegeu detall: Taula 1. Sol·licituds d'informació dels Graus (del curs 17-18 al curs 19-20) i Taula 2. Sol·licituds d'informació dels Màsters (del curs 17-18 al curs 19-20).

Taula 1. Sol·licituds d'informació dels Graus (del curs 17-18 al curs 19-20)

TITULACIÓ	CONSULTES		
GRAUS	2017-18	2018-19	2019-20
Antropologia Social i Cultural	65	64	69
Arqueologia	57	38	42
Ciències de l'Antiguitat	41	23	23
Estudis Anglesos	100	133	96
Estudis Clàssics*	9	1	0
Estudis d'Anglès i Català	25	25	12
Estudis d'Anglès i de Clàssiques	10	17	8
Estudis d'Anglès i Espanyol	42	51	62
Estudis d'Anglès i Francès	51	57	68
Estudis de Català i Espanyol	13	10	18
Estudis Francesos - UAB/UB	14	21	33
Estudis Socioculturals de Gènere	319	231	135
Filosofia	40	59	70
Geografia i Ordenació del Territori (en línia)*	6	2	8
Geografia, Medi Ambient i Planificació Territorial	73	59	53
Història	73	56	72
Història de l'Art	52	46	65
Humanitats	41	37	30
Llengua i Literatura Catalana* / Filologia Catalana	15	15	18
Llengua i Literatura Espanyoles	67	82	81
Musicologia	80	85	113
TOTALS	1193	1112	1076

*Graus en extinció.

Les dades globals dels tres anys situen la forquilla entre les 1.000 i les 1.200 sol·licituds d'informació. Tenint en compte que la FFiL enguany s'ha quedat a 6 places del 100% d'ocupació sembla que aquesta xifra sigui la que ens pertoca. Aproximadament un de cada tres alumnes de nou accés ens demana informació per canals oficials. I s'ha de

tenir en compte que enguany no s'han fet visites als Instituts i als centres habituals. Per tant, l'alumnat ens ha sabut trobar a través de les fitxes de la pàgina web. Cal una corba més continuada en el temps per trobar tendències grau a grau. Aquest any les dades no són prou significatives i les oscil·lacions poden dependre de factors puntuals que un informe d'aquestes característiques s'allunyen de l'objectiu final que és tenir estudiants a cada grau.

Aquest indicador (PS08-IND06) ens ha fet adonar que com a fita anual cal arribar a les 1200 consultes per tenir uns resultats bons de matrícula. A partir de les accions concretes d'alguns graus (PC04_Ind05) s'espera incrementar l'interès dels graus amb menys demanda.

Taula 2. Sol·licituds d'informació dels Màsters (del curs 17-18 al curs 19-20)

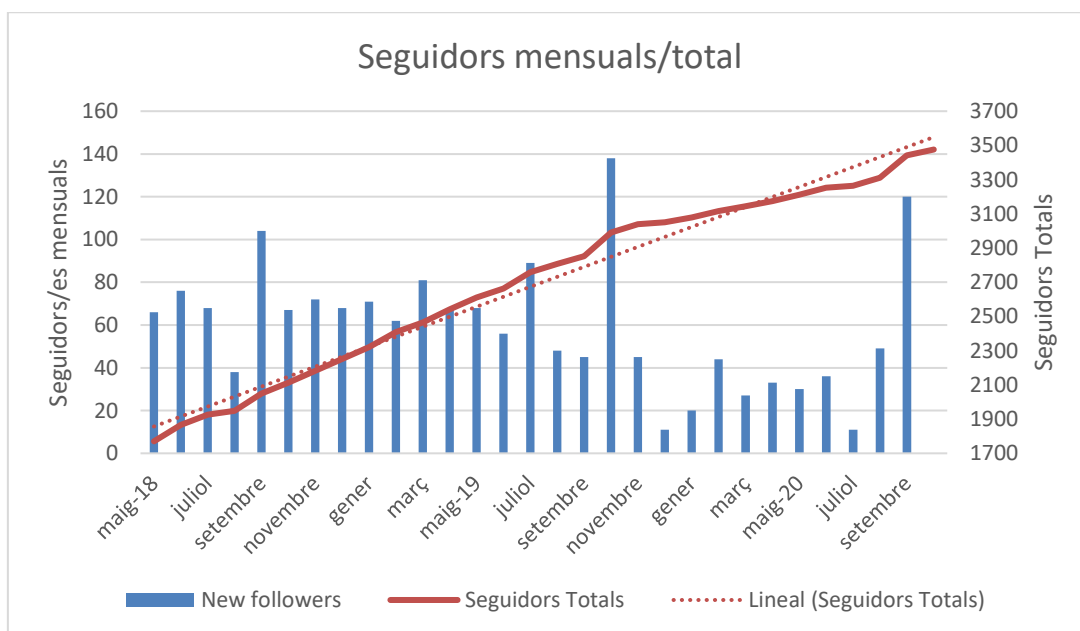
TITULACIÓ	CONSULTES		
	2017-18	2018-19	2019-20
MÀSTERS			
Antropologia Social i Cultural CREOLE / Social and Cultural Anthropology	93	13	66
Antropologia: Recerca Avançada i Intervenció Social	76	62	82
Anàlisi i Gestió del Patrimoni Artístic	101	77	60
Ciència Cognitiva i Llenguatge			15
Egiptologia	46	91	54
Elaboració de Diccionaris i Control de Qualitat del Lèxic Espanyol			7
Estudis Anglesos Avançats / Advanced English Studies	236	227	113
Estudis Avançats de Llengua i Literatura Catalanes			15
Estudis Teatral	166	128	108
Estudis Territorials i de la Població	71	99	56
Filosofia Analítica			18
Filosofia Aplicada	58	97	81
Francès Llengua Estrangera i Diversitat Lingüística	58	44	48
Geoinformació	87	71	62
Història Contemporània	82	88	42
Humanitats i Patrimoni Digitals			65
Identitat Europea Medieval			15
Literatura Comparada: Estudis Literaris i Culturals	177	138	75
Llengua Espanyola, Literatura Hispànica i Espanyol com a Llengua Estrangera	252	218	162
Musicologia, educació musical i interpretació de la música antiga	115	105	77
Prehistòria, Antiguitat i Edat Mitjana	73	19	29
TOTALS	1691	1477	1250

La informació dels màsters es concentra sempre el segon semestre del curs acadèmic. Moltes de les sol·licituds internacionals aquest any han estat fortament condicionades per les restriccions de mobilitat per la situació de pandèmia. A més, hi ha alguns màsters amb forts vincles amb altres realitats culturals (per exemple l'anglesa d'Europa, la sud-americana o l'asiàtica) que han reduït notablement l'interès davant les restriccions i la por al desplaçament.

Codi	Indicador	Valors curs 18-19 (16-09-18 a 15-09-2019)	Valors curs 19-20 (15-09-2019 a 15-09-2020)	Fita curs 2020/21
PS08-IND07	Nombre de seguidors i anàlisi de Twitter, Facebook, Instagram i YouTube	Twitter: 2.852 Facebook: 1.230 Instagram: 661	Twitter: 3.311 Facebook: 1.309 Instagram: 1.135 You Tube: 37	Twitter: + 10-15% Facebook: + 5% Instagram: + 30-40% YouTube: 30-40% 7.000 seguidors/es globals

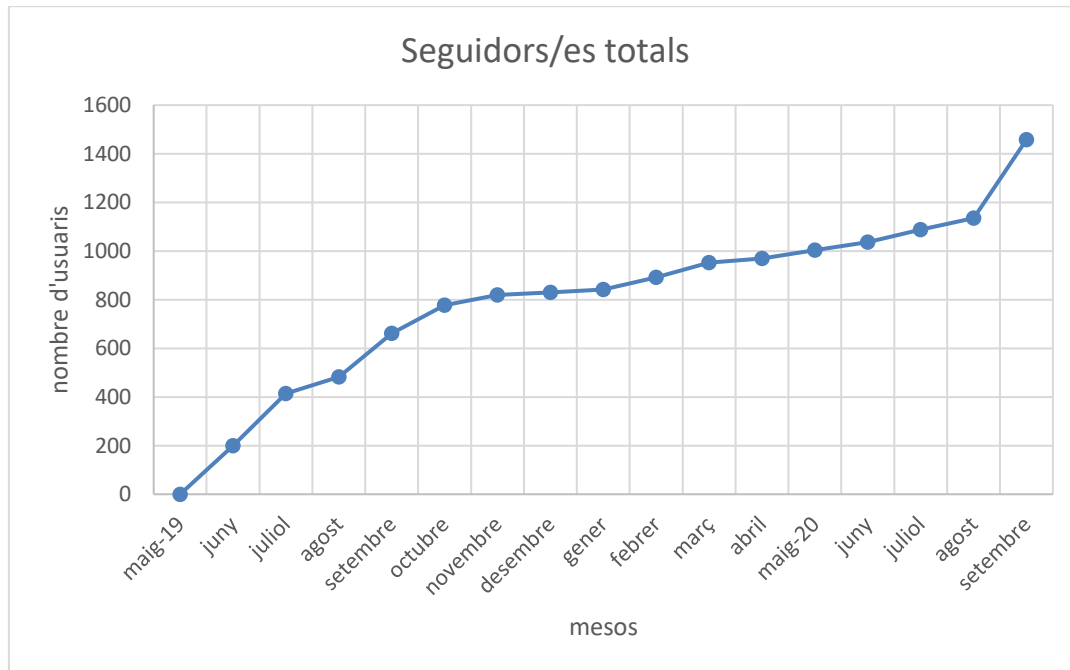
L'objectiu d'aconseguir un 10% més de seguidors s'ha aconseguit amb escriure a Twitter i a Instagram. En canvi, el creixement a Facebook s'ha situat al voltant del 5%. Pel que fa al canal de YouTube es va activar l'octubre del 2019 i encara té pocs subscriptors. Tot plegat ha fet replantejar els objectius i pensar una estratègia variable en funció dels diferents canals. L'ideal seria que el curs 2020-2021 Twitter incrementés els seguidors/es entre un 10% i un 15%, Instagram entre un 30% i un 40%, Facebook entorn al 5% i YouTube entre un 30% i un 40%. D'aquesta manera seria factible arribar a uns 7.000 seguidors globals el doble del nombre d'estudiants que tenim a la Facultat que és d'uns 3.600 de Grau.

Gràfic 1. Seguidors/es mensuals a Twitter (maig 19 a setembre 20)



El nombre de seguidors mensuals a Twitter no ha parat de créixer els darrers tres anys fins a situar-se al voltant de 3.500 seguidors/es, tal i com s'observa en el gràfic 1. Tot i que la captació d'usuaris mensuals s'ha anat frenant el darrer curs, sí que s'observa com la captació dels estudiants de primer curs amb una oferta de 1.140 places permet arribar als 120 nous seguidors els mesos de setembre. Això significa el gruix del 10% més que s'havia marcat com a fita.

Gràfic 2. Seguidors totals a Instagram (maig 18 a setembre 20)



L'increment de seguidors/es a Instagram no ha parat de créixer des que va començar el maig del 2019. Les dades disponibles indiquen que un 44% dels nostres usuaris i usuàries tenen entre 18 i 24 anys i un 34% entre 25 i 34 anys. Gairebé 8 de cada 10 seguidors/es estan en edat d'estudiar. Per tant, és una excel·lent canal per amplificar les notícies i transmetre informacions a l'alumnat, tal i com s'ha previst en un dels objectius del procés. La captació a l'inici de curs permet tenir increments molt més acusats que la resta de l'any i per tant, és un bon indicador per saber que la informació de difusió entre l'alumnat de primer curs funciona adequadament.

En canvi, Facebook és un canal que usen molts exestudiants de la Facultat i públic en general i no s'incrementa gens a l'inici de curs. Pel que fa al canal de Youtube va començar a emetre en obert el 17-10-2019, i per tant, amb un any no en tenim prou per treure'n cap conclusió, però ha ajudat a incrementar Instagram perquè algunes gravacions s'han convertit en talls curts que han tingut una bona acollida en aquesta xarxa i han permès difondre accions i actes institucionals, com per exemple la inauguració del curs que ha tingut 167 visualitzacions. En aquest sentit, el canal també ha vetllat per la cohesió de la FFIL que s'ha reforçat a través de missatges directes a la comunitat de la Facultat. Per exemple, una al·locució del degà en directe i consultable pel canal de YouTube el 15 de maig de 2019 adreçada al professorat i PAS de tota la Facultat va significar 442 visualitzacions amb 43,8 hores de visualització.

3. Pla de millora

En el moment de realitzar la revisió del SGIQ s'han finalitzat les accions següents:

- Difondre l'ús d'EINA entre el professorat per a visibilitzar el CV (**millora PS06-00f**) perquè la UAB ha migrat a un nou sistema que substitueix aquest. El nou sistema es diu EGRETA (Entorn per a la Gestió de la Recerca i la Transferència).
- Millorar els continguts de les fitxes web de màster seguint les directrius UAB establertes pel Vicerectorat de Promoció i Comunicació (**millora PS06-04**) per tal d'homogeneitzar la informació tant des de la pàgina web com des del telèfon mòbil o altres dispositius.
- Traduir a l'anglès la fitxa del Mínor en Estudis Hispanoamericans (millora PS06-05). Incrementar les visites als canals que donen la informació pública de la FFIL (web+Xarxes Socials) dotant-les de més material audiovisual (**millora PS06-10**) En aquest sentit s'han actualitzat els vídeos de les fitxes de tots els graus de la Facultat i s'ha obert el canal de YouTube que serveix d'arxiu audiovisual per la promoció, la transferència de la informació i el sentiment de pertinença de la FFIL perquè s'hi guarden vídeos que preserven la memòria de la Facultat.
- Publicitar i fer visible a la web les dades de l'apartat de Qualitat de les fitxes web de Grau i de Màster seguint el model de l'OQD (**millora PS06-13**), amb la informació sobre la Verificació, Seguiment i Acreditació de cada titulació i sobre el Sistema de Garantia Interna de Qualitat.

En el moment de revisió del SGIQ es troben en procés les millores següents:

- Publicitar i fer visible a la web el PAT i donar-ho a conèixer als representants dels estudiants a les comissions. S'amplia el termini d'aquesta millora (inclosa ja a l'últim ISC de la Facultat) per tal d'adaptar el PAT a un format d'infografia que faciliti una difusió més àmplia entre l'alumnat i el professorat (**millora PS06-02**). La infografia ja està acabada i llesta però s'està treballant encara per fer-ne la difusió entre l'estudiantat i el professorat.
- Publicar la memòria anual d'activitats de la FFIL en format digital a través de la pàgina web i les xarxes socials (**millora PS06-12**). Aquesta acció es farà el desembre del 2020. L'estructura de la memòria està avançada i al desembre s'espera tenir les primeres maquetes que una vegada revisades estaran disponibles amb la rendició de comptes que es fa anualment a la Junta de Facultat a finals de desembre.

S'han desestimat les següents accions:

- Corregir la informació no actualitzada sobre el coordinador/a a l'apartat "La titulació en xifres" (**millora PS06-06**) és una acció continuada de manteniment i sempre ha d'estar activa en una Facultat tan gran com la nostra. Proposar-la ha permès considerar-la en el protocols i ara ja es fa de manera i per això es desestima.
- Incrementar la informació a la web i promocionar econòmicament activitats que l'afavoreixin (seminaris, cursos, programa Argó) (**millora PS06-11**). Aquesta

millora es desestima perquè forma part de les accions continuades de promoció i sempre ha d'estar activa. Proposar-la ha permès considerar-la en el protocols interns de la FFiL i ara ja es fa.

Per tal d'assolir les fites proposats per aquest procés per al curs 2020/21, es proposen les millores següents:

- Ajudar a la transició de l'EINA cap a l'EGRETA entre el professorat per a visibilitzar el CV (**millora PS06-14**), degut al fet que la informació del professorat ha sofert una migració a un software nou i caldrà presentar-lo al professorat.
- Dotar de més material audiovisual (**millora PS06-15**) les xarxes socials i la pàgina web. S'ha avançat molt en aquest sentit però encara hi ha material audiovisual que s'està preparant per millorar encara més les visites. En aquest sentit l'explotació de les dades de la procedència de l'alumnat en forma de mapes, així com també la localització dels espais de la Facultat i un vídeo de presentació general han de permetre fer un salt qualitatiu important.
- Destinar una part del pressupost per fer encàrrecs específics que atenguin necessitats especials de disseny, suport audiovisual i comunicació (**millora PS06-16**). La manca de suport tècnic específic a la FFiL i falta de professionalització de les tasques de difusió a través de les xarxes socials i l'elaboració d'infografies s'han de suplir contractant professionals que permetin incrementar la qualitat del material audiovisual, tenir cura del disseny i tendir a la professionalització de les tasques relacionades amb la difusió i comunicació de la FFiL

Tots els punts febles i les propostes de millora relacionades amb aquest procés estan recollides en el seu Pla de Millores.