

FACULTAT DE TRADUCCIÓ I D'INTERPRETACIÓ

**MANUAL DE PROCESSOS
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT
(SGIQ)**

INFORME DE REVISIÓ
**Procés PE02. Definició, desplegament i seguiment del
Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ)**

DATA DE LA REVISIÓ: juny de 2020
**RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: vicedegana d'Ordenació
Acadèmica i Qualitat**

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

Aquest informe de revisió correspon al període 2017-2018 i 2018-2019 i l'ha dut a terme la vicedegana d'Ordenació Acadèmica i Titulacions, amb el suport del degà, durant el curs 2019-2020. Es tracta de la tercera revisió del SGIQ que du a terme el centre.

El procés ha funcionat correctament perquè ha permès:

- l'elaboració de 11 processos nous
 - PE04 Definició de la política del PDI
 - PE05 Definició de la política del PAS
 - PC01 Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis
 - PS01 Formació i innovació docents
 - PS02 Formació del PAS
 - PS04 Organització i gestió acadèmica
 - PS06 Satisfacció dels grups d'interès
 - PS07 Inserció laboral dels titulats
 - PS08 Informació pública i rendició de comptes
 - PS09 Avaluació de l'activitat docent del PDI
 - PS10 Avaluació del PAS
- la conversió de 4 annexos en processos:
 - PE03 Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions
 - PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
 - PC08 (antic PC08a) Modificació i extinció de titulacions
 - PC10 (antic PE06) Acreditació de titulacions oficials
- l'actualització de 10 processos:
 - PE01 Definició de la política i objectius de qualitat
 - PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ

- PC02 Programació docent de les assignatures i mòduls. Guies docents
- PC03 (a) Gestió de les pràctiques externes curriculars
- PC3 (b) Gestió dels treballs de final d'estudis
- PC04 Orientació a l'estudiant
- PC05 Avaluació de l'estudiant
- PC06 Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PAS i PDI
- PC09 Gestió documental
- PS05 Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions
- l'actualització del procés PS03 en 2 processos:
 - PS03 (a) Gestió de recursos materials
 - PS03 (b) Gestió de serveis
- l'obtenció de la valoració "s'assoleix" a l'estàndard d'acreditació 3-SGIQ a totes les titulacions acreditades al centre,
- la implementació d'un nou model de pla de millora que optimitza la recollida i la traçabilitat al llarg del temps tant de les propostes de millora del SGIQ com de les titulacions.

En aquest període hi ha hagut canvis: la vicedegana d'Ordenació Acadèmica i Qualitat ha assumit les funcions de responsable del SGIQ de la Facultat el setembre del 2018. També s'han realitzat canvis en els responsables d'alguns processos i s'han definit els responsables de gestió. Al Manual del SGIQ estan detallades totes les responsabilitats.

Aquest procés completa la feina iniciada el 2010 en el marc del centre, amb les fites següents, tal com es recullen a l'informe de revisió del SIGQ anterior:

- 23/11/2010. SGIQ valorat positivament en el marc del programa AUDIT per l'Agència de Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.
- 2014. S'adapten els processos PC03 (a), PC03 (b), PC04, PC06 i el Manual del SGIQ-FTI.
- 26/02/2015. El Comitè d'Avaluació Externa (CAE) valora positivament que la FTI hagi iniciat l'adaptació d'alguns dels processos a les especificitats de les titulacions i dona per implantats els processos PC02, PC03, PC04 i PC06.
- 16/06/2016. S'aproven els annexos del SIGQ als processos PE03 (Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions), PE06 (Acreditació de titulacions de graus i màster universitaris), PC07 (Seguiment, avaluació i millora de les titulacions) i PC8 (a) (Modificació de titulacions de grau i de màster universitari).
- 29/11/2016. S'aproven la modificació del Manual del SGIQ i l'adaptació dels processos PE01, PE02, PC02, PC09, PS03 i PS05. També s'aproven els informes de revisió (primera revisió) dels processos PC03 (a), PC3 (b), PC05 i PC06.
- 27/02/2017. S'aprova el primer informe de revisió del PC04.
- 14/12/2017. S'aproven els informes de revisió de: PC02 (primera revisió), PC03 (a), PC03 (b), PC04, PC05 (segones revisions). També es modifiquen lleugerament els processos PC02, PC04 i PC05.
- 28/03/2018. S'aprova la revisió del Manual del SGIQ, de l'informe de revisió del SGIQ i de l'informe de revisió dels processos PE01, PE02, PC06, PC09,

PS03 i PS05. També es dona el vistiplau a la modificació de la participació de la Facultat en els annexos PC08 (a) i PE03.

- 21/06/2018. S'aprova una actualització dels annexos PC07, PC08 (a) i PE03, del procés PC06 i el seu informe de revisió, com també del Manual del SGIQ i l'informe corresponent.

Pel que fa als punts forts del procés, cal destacar el treball continuat per definir més acuradament el SGIQ del centre i fer-ne un seguiment adequat. Això s'ha concretat de la manera següent:

- S'ha incorporat al centre una gestora de qualitat, que ha donat suport als processos entre el 8 de gener de 2018 i el 31 de gener de 2019. Posteriorment, s'ha tingut el suport puntual d'una tècnica al llarg del 2019 i un suport puntual addicional d'una administrativa durant el mes de desembre de 2019.
- La gestora ha participat en les formacions ofertes per l'OQD.
- S'han dut a terme reunions entre l'OQD, el degà i la vicedegana.
- S'han fet reunions periòdiques entre la vicedegana i la gestora de qualitat; la vicedegana i els coordinadors de titulacions, i els responsables dels processos SGIQ.

Pel que fa als punts febles, s'ha constatat que calien indicadors més específics i que feia falta una actualització del procés tenint en compte el SGIQ marc de la UAB. Per això s'han fet els canvis següents al procés:

- S'han establert tres indicadors clarament mesurables per poder-ne fer una avaluació més acurada.
- S'ha redefinit el responsable del procés i s'ha definit el responsable de gestió.
- S'han actualitzat els *inputs*, tenint en compte el procés marc de la UAB.
- S'han actualitzat els *outputs* i s'han indicat qui els gestiona i on s'ubiquen.
- S'ha determinat la periodicitat de la revisions.
- S'ha actualitzat la informació sobre el desenvolupament del procés i s'ha unificat la terminologia que es fa servir en tots els processos, en sintonia amb el procés marc de la UAB.

També s'ha constatat que cal continuar donant a conèixer el SIGQ a tot el professorat del centre i que cal mantenir un contacte regular amb els diversos responsables per garantir una coordinació més gran dels diversos processos. Per això es plantegen dues propostes de millora en aquest sentit.

Tot i que la revisió prèvia del procés no havia generat propostes de millora, en el marc de processos de seguiment i acreditació s'havien fet propostes de millora vinculades a aquest procés que s'han finalitzat durant els anys objecte de revisió:

- Proposta implantada 1: es disposa d'un pla de millora sistemàtic, proposta recollida en el seguiment 14/15 (número 36) i també en l'acreditació 2016/2017 (número 111), la qual es considera finalitzada en el seguiment 2018/2019.

- Proposta implantada 2: s'ha sistematitzat l'anàlisi que genera el SGIQ, proposta recollida en l'acreditació (número 99) que es considera finalitzada en el seguiment 2018/2019.

Aquest procés no recull indicadors de satisfacció de manera directa.

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

Els valors disponibles per als tres darrers cursos dels indicadors que recull el procés es mostren a la taula següent.

Codi	Indicador	16-17	17-18	18-19
PE02-IND01	Percentatge de processos modificats en cada revisió periòdica	66%	100%	
PE02-IND02	Percentatge de titulacions amb valoració favorable a l'estàndard 3-SIGQ al centre	100%	100%	100%
PE02-IND03	Nombre de propostes de millores vinculades al SGIQ implementades*	28,5%	100%	
PE02-IND04	Certificació del SGIQ	No aplicable		

*Es té en compte el pla de millora del SGIQ, que incorpora únicament les propostes fruit de revisions del SGIQ (no processos VSMA). En el cas de la revisió 2017-2018 i 2018-2019 s'ha dut a terme de manera unificada, de manera que es donen les dades conjuntes.

L'indicador PE02-IND01, que es considera de seguiment, recull que el 100% dels processos del SGIQ han estat modificats durant el procés de revisió actual. S'espera que a mesura que augmenti el nombre de revisió periòdiques, aquest percentatge disminueixi perquè els processos estan ben implementats i requereixen menys revisions.

L'indicador PE02-IND02 és un indicador estratègic vinculat a la política de qualitat docent, concretament a l'objectiu estratègic 1.2 ("Assegurar la qualitat dels programes formatius de la Facultat") i mostra que totes les titulacions acreditades al centre han obtingut una valoració favorable de l'estàndard vinculat al SGIQ, concretament: Grau en Estudis de l'Àsia Oriental (2015), Grau en Traducció i Interpretació (2015) i Màster Universitari en Traducció, Interpretació i Estudis Interculturals (2018).

En relació amb l'indicador PE02-IND03, de seguiment, observem una evolució altament favorable:

- De les propostes sorgides de la revisió del SGIQ 2015-2016, i avaluades durant la revisió del SGIQ 2016-2017, s'observa que hi ha 2 propostes finalitzades dins el termini (91 i 94a) i 4 que es donen per finalitzada més tard (4). Hi ha una proposta no finalitzada (90), tres de desestimades (95, 99, 100) i dues que no cal avaluar perquè la data de finalització és posterior (97 i 98). Si no tenim en compte les desestimades i les que no cal avaluar, el percentatge de propostes implementades dins de termini és d'un 28,5%.
- De les propostes sorgides de la revisió del SGIQ 2016-2017 (o pendents d'executar de la revisió del SGIQ 2015-2016), i avaluades en aquest informe de revisió 2017-2018 i 2018-2019, observem que el 100% han estat

implantades. No valorem si s'han implantat dins el termini previst inicialment sinó si es troben implantades en el moment de fer-ne els informes de revisió.

Atribuïm aquesta millora al fet que es disposa d'un pla de millora sistemàtic (proposta de millora implantada) i se'n fa un seguiment acurat.

El quart indicador és clau per assolir l'objectiu estratègic 3.1 ("Obtenir la certificació del SGIQ de la Facultat"), però no es pot avaluar encara. El centre està duent a terme diverses accions per assolir-lo.

La documentació generada es considera suficient i, de manera general, ha funcionat correctament.

3. Pla de millora

Es generen dues propostes de millora que plantegen accions encaminades a assolir l'objectiu estratègic 3.1 ("Obtenir la certificació del SGIQ de la Facultat):

- Proposta 260: dur a terme reunions periòdiques amb els responsables dels processos per fer-ne un seguiment més regular. Aquesta proposta desenvolupa l'objectiu operatiu 3.1.3.
- Proposta 261: donar a conèixer amb més detall el SGIQ al professorat de la Facultat, especialment al professorat novell. Aquesta proposta desenvolupa l'objectiu operatiu 3.1.4.

En el procés de seguiment 2018-2019 s'ha generat una proposta de millora (número 221) que té com a objectiu completar l'actualització de tots els processos del SGIQ, proposta que també es vincula a l'objectiu estratègic 3.1. de la política de qualitat docent del centre.