

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES

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

Procés PS06. Informació pública i rendició de comptes

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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Juliol 2010	Disseny inicial UAB
02	Setembre 2019	Actualització Facultat
03	Octubre 2020	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció	Junta Permanent	04/11/2019
Secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció	Junta Permanent	03/12/2020

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és definir i organitzar les accions necessàries per garantir l'accés públic als fets institucionals rellevants i a la informació sobre els programes formatius oficials (graus i màsters universitaris) que s'imparteixen a la Facultat i els resultats obtinguts, assumint així el compromís de rendició de comptes als diferents grups d'interès i a la societat.

El principal canal de transmissió d'aquesta informació pública és la pàgina web de la Facultat, que té per objectiu difondre informació institucional generada per qualsevol òrgan o unitat organitzativa de la Facultat, en l'exercici de les seves funcions i dins el seu àmbit de competència. Les Xarxes Socials que manté la Facultat funcionen com altaveus i canals complementaris de transmissió de la informació. A la vegada que faciliten, quan és possible, l'accés a la pàgina web.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés implica la Facultat, els serveis que en depenen i totes les titulacions de grau i màster universitari que s'hi imparteixen.

3. Propietat del procés

Propietat: El secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció del Centre, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment i anàlisi del procés, proposar millores i garantir-ne la seva implementació.

Responsable de la gestió: L'administrador de Centre, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment i anàlisi dels indicadors, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS06_Inp01 Pla estratègic de la UAB (2018-2030)
PS06_Inp02 Reial decret 1393/2007 , de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
PS06_Inp03 Text Refós de les Normatives vigents en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació i de la Comunicació (TIC) de la Universitat Autònoma de Barcelona . Text refós aprovat per l'Acord del Consell de Govern de 13 de juliol de 2011 i modificat per Acord de Consell de Govern de 25 d'abril de 2012.
PS06_Inp04 Memòria de les titulacions de grau i de màster
PS06_Inp05 Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern .

PS06_Inp06 Guia d'AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster
PS06_Inp07 Guia d'AQU per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster
PS06_Inp08 Manual d'identitat i imatge corporativa UAB
PS06_Inp09 Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la UAB
PS06_Inp10 Programa electoral del degà de la FFiL (2018-2021)
PS06_Inp11 Línies estratègiques de la FFiL (2018-2021)

5. Documentació generada (outputs)

Codi	Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS06_Out01	Informació de la Facultat i Notícies del Centre	web FFiL > Arxiu notícies	Secretaria del Deganat
PS06_Out02	Fitxes de titulacions de grau, menor i màster	web FFiL > Oferta d'estudis	Gestió Acadèmica / Àrea de Comunicació i Promoció
PS06_Out03	Informació Acadèmica (Avisos, Horaris, Aularis, Resolucions de Canvi d'Estudis, Informacions sobre Mobilitat, Pràctiques Externes i Treball de Fi de Grau)	web FFiL > Estudiar	Gestió Acadèmica
PS06_Out04	Actes dels òrgans col·legiats de Govern (Junta de Facultat, Junta Permanent de Facultat)	web FFiL > Documents dels òrgans de govern	Secretaria del Deganat

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció, conjuntament amb l'administrador del Centre i el gestor acadèmic i amb el vistiplau de l'equip de Deganat.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Procediment d'actualització de la informació pública.
- Accessibilitat de la informació (web i xarxes socials).
- Resultats de les enquestes de satisfacció relacionades (veure procés [PS04. Satisfacció dels col·lectius](#)).

El mitjà a través del qual la Facultat revisa anualment el funcionament de les diferents activitats previstes en el present procés és el seguiment de Centre (processos [PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions](#) i [PC10. Acreditació de titulacions oficials](#)).

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS06_Ind01	Nombre de visites a la pàgina web del Centre (<i>Page Views</i>)	Aplicació informàtica (Data Studio Google)	Àrea de Comunicació i Promoció
PS06_Ind02	Temps de duració per sessió (<i>Average session duration</i>)		
PS06_Ind03	Nombre de sessions per usuari (<i>Paper session</i>)		
PS06_Ind04	Nous usuaris en un període de temps (<i>New users</i>)		
PS06_Ind05	Procedència geogràfica dels usuaris (<i>Country</i>)		
PS06_Ind06	Nombre de consultes rebudes, per titulació, a través del formulari de les fitxes web	Base de dades de l'Àrea de Comunicació i Promoció	Àrea de Comunicació i Promoció
PS06_Ind07	Nombre de seguidors i anàlisi de Twitter, Facebook, Instagram i YouTube	Arxiu digital FFIL	Secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció

8. Desenvolupament del procés

La Facultat considera primordial mantenir informats els grups d'interès i la societat en general sobre la seva estructura organitzativa, els seus programes formatius i els fets institucionals rellevants i amb aquest objectiu publica i revisa periòdicament informació actualitzada a través del web de la Facultat i de les xarxes socials.

Aquest procés es complementa amb les accions d'informació i orientació a l'estudiant que s'inclouen en el procés [PC04. Orientació a l'estudiant](#).

8.1 Canals d'informació

La [pàgina web de la Facultat de Filosofia i Lletres](#) està formada per la seva pàgina principal (*home*) i per les pàgines vinculades que gestiona l'equip de Deganat de la Facultat i la Gestió Acadèmica del Centre amb el suport de l'Àrea de Comunicació i Promoció.

A la pàgina principal s'hi publica informació, general o transversal, del Centre i les notícies generades per les diverses àrees, serveis i departaments, redactades segons el [Protocol per enviar notícies per al web de la FFiL](#) (procediment PS06-PRC03). A les diferents pàgines vinculades, organitzades en quatre grans apartats (Estudiar, Mobilitat Internacional, Investigar i Coneix la Facultat), es recull informació relativa al seu respectiu àmbit de competència.

Des del web de la Facultat també s'accedeix a les fitxes de les titulacions, allotjades al web de la UAB.

Pel que fa a la publicació de la informació, el Deganat i la Gestió Acadèmica tenen les funcions següents:

- a) Elaborar continguts del web del Centre i de les xarxes socials.
- b) Mantenir actualitzada la informació acadèmica inclosa a les parts de les fitxes de les titulacions de les que n'és responsable, segons estableix els procediments relacionats ([PS06-PRC01](#) per a les fitxes de grau i [PS06-PRC02](#) per a les fitxes de màster).
- c) Publicar els criteris i resolucions seguint el Reglament (UE) 2016/769 del Parlament Europeu, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

A efectes de gestió de la pàgina web, la coordinació entre el Deganat, Gestió Acadèmica i l'Àrea de Comunicació es realitza mitjançant un blog (<http://blogs.uab.cat/editorsweb/>).

8.1.1 Informació pública sobre els programes formatius de la Facultat i dels seus resultats a través de la pàgina web

A través del web de la Facultat s'ofereix informació completa i actualitzada sobre l'oferta formativa.

- www.uab.cat/lletres → [Graus](#)
- www.uab.cat/lletres → [Màsters oficials](#)
- www.uab.cat/lletres → [Minors](#)

Cada titulació disposa d'una fitxa, d'accés públic i universal, amb informació sobre la titulació, que s'estructura en les pestanyes següents: informació general, accés, pla d'estudis, professorat, matrícula i qualitat. El seu disseny correspon a l'Àrea de Comunicació i Promoció i la definició s'ajusta a les recomanacions de les guies per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster universitari. La Facultat, amb la col·laboració de les coordinacions de titulació, té la responsabilitat de publicar una part de la informació de contingut acadèmic de la fitxa.

Des de l'Àrea de Comunicació i Promoció, l'Oficina de Qualitat Docent i l'Àrea d'Affers Acadèmics omplen i es responsabilitzen de la publicació de la resta de contingut, seguint les indicacions dels procediments relacionats en aquest procés.

Altra informació acadèmica que es publica al web de la Facultat, és responsabilitat de la Gestió Acadèmica:

- Horaris i aularis de les titulacions
- Exàmens de recuperació de les titulacions de grau
- Informació acadèmica rellevant
- Resolucions de canvi d'estudis
- Informació i assignacions de pràctiques externes
- Informació sobre els programes de mobilitat

La Secretaria del Deganat, amb la supervisió de la vicedegana de Qualitat, gestiona la publicació de la informació sobre els processos de qualitat en relació a les titulacions del Centre a l'apartat de [Qualitat](#) de la Facultat.

La Secretaria del Deganat gestiona la publicació del [Pla d'Acció Tutorial](#) i les [activitats d'orientació universitària de la Facultat](#) a la pàgina web, amb la supervisió del vicedegà de Comunitat Universitària, Ocupabilitat, Mobilitat i Internacionalització.

8.1.2 Manteniment i seguiment de les xarxes socials

Les xarxes socials de la Facultat de Filosofia i Lletres són facebook, twitter, instagram i un canal de youtube. Tots aquests espais de comunicació es gestionen des de l'equip de Comunicació del Deganat —amb la implicació de tots els membres de l'equip de Deganat i la Secretaria de Deganat a més d'una persona en formació de l'àrea de comunicació que realitza tasques relacionades amb la difusió de la informació a la Facultat—, amb la col·laboració de la Gestió Acadèmica i de l'Àrea de Comunicació i de Promoció. Totes les persones de l'àrea de comunicació del Deganat segueixen les directrius exposades a la [Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la UAB](#).

Totes les xarxes socials estan pensades per a públics diferents:

- a) **Facebook** (creat al 2015). Majoritàriament conformada per exalumnes de la Facultat. S'usa per donar informacions de l'activitat del Centre.

b) **Twitter** (creat febrer de 2013). Canal de notícies i informacions de l'activitat de la Facultat i dels seus membres. S'adreça principalment a entitats, organismes oficials i mitjans de comunicació, així com al professorat, estudiantat i PAS del Centre. També és el principal canal de transmissió amb els Departaments de la FFiL i els gestors de comptes de twitter i altres xarxes socials de les titulacions del Centre.

c) **Instagram** (creat l'1 de maig de 2019). Canal de notícies i informacions de l'activitat de la Facultat i dels seus membres destinada a l'estudiantat. A més d'imatges del dia a dia, també hi ha cartells i figures amb dates clau d'interès per a l'alumnat.

d) **Canal de YouTube** (creat el 23 de setembre de 2019). Canal de difusió de l'activitat del Centre a partir de l'enregistrament de vídeos d'activitats acadèmiques, de promoció i de memòria institucional de fets i del personal de la Facultat.

8.2 Rendició de comptes

La Facultat ret comptes als grups d'interès i a la societat publicant dades relacionades amb indicadors de funcionament i resultats de les titulacions a través del portal UAB i a través de "El Grau en Xifres" dins de les fitxes de les titulacions publicades a la web de la Facultat, des d'on també es pot accedir a resultats acadèmics i al perfil del professorat. Des de la web de la UAB es pot accedir als estudis sobre inserció laboral i grau de satisfacció dels grups d'interès.

Les actes de les reunions dels diferents òrgans de govern de la Facultat es troben publicades a l'apartat "[Coneix la Facultat/Documents dels òrgans de govern](#)" del web del Centre.

A la pàgina principal del web del Centre també s'hi troba la pestanya de "[Qualitat](#)", on es publiquen els informes de rendiment de comptes generats en diferents processos.

La rendició de comptes també incorpora les accions següents:

1) Rendició de comptes interna a través de les reunions periòdiques dels òrgans de govern col·legiats de la FFiL:

- La Junta de la Facultat
- La Junta Permanent de la Facultat
- Les diferents comissions amb funcions delegades de la Junta Permanent:
 - Comissió d'Ordenació Acadèmica del Estudis de Grau
 - Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster
 - Comissió de Qualitat Docent

La composició i la documentació dels òrgans de govern col·legiats de la FFiL es publica al web de la Facultat > [Coneix la Facultat](#).

2) Rendició de comptes externa a través de l'informe de seguiment de Centre (veure procés [PC07](#)) i l'acreditació de titulacions (veure procés [PC10](#)). La informació que se'n deriva es publica a la pàgina web de la FFIL, a la pestanya de "[Qualitat](#)".

8.3 Participació dels grups d'interès

L'alumnat, el personal docent i investigador, el personal d'administració i serveis, els titulats/des, els agents socials i la societat en el seu conjunt són els destinataris de la informació pública i la rendició de comptes.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Debats a la Junta de Facultat; a la Junta Permanent; a les Comissions de Qualitat Docent, d'Ordenació Acadèmica del Estudis de Grau i d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màsters; i a les Comissions de Docència de les titulacions.

8.4 Procediments d'aquest procés

Codi	Procediment	Ubicació	Gestor/a
PS06-PRC01	Actualització de la fitxa de titulacions de graus	El blog dels editors web > Actualització de les fitxes de grau	Àrea de Comunicació i Promoció
PS06-PRC02	Actualització de la fitxa de titulacions de màsters oficials	El blog dels editors web > Actualització de les fitxes de màsters oficials	Àrea de Comunicació i Promoció
PS06-PRC03	Protocol per enviar notícies per al web de la FFIL	Pàgina web de la FFIL	Secretaria del Deganat

9. Diagrama de flux

