



Universitat Autònoma de Barcelona

**FACULTAT DE TRADUCCIÓ I D'INTERPRETACIÓ
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT**

INFORME DE REVISIÓ DEL SGIC
(Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la Facultat de Traducció i d'Interpretació)

DATA DE LA REVISIÓ: 20/06/2018
RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Judit Fontcuberta
ÒRGAN D'APROVACIÓ: Junta de Facultat

1. Descripció de la revisió

A partir del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la UAB, la Facultat de Traducció i d'Interpretació va començar a implantar un Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ), valorat positivament en el marc del programa AUDIT per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya amb data de 23 de novembre de 2010. Arran de l'avaluació de la Facultat de Traducció i d'Interpretació (FTI) per part de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), el 2014 es van adaptar alguns processos del SGIQ.

A més del Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la FTI, es van adaptar els processos següents:

- PC3 (b). Gestió dels treballs de final d'estudis (TFE)
- PC3 (a). Gestió de les pràctiques externes curriculars
- PC4. Orientació a l'estudiant
- PC6. Gestió de la mobilitat dels estudiants

En l'informe final del procés d'acreditació, del 26 de febrer de 2015, el Comitè d'Avaluació Externa (CAE) valorava positivament que la FTI hagués iniciat l'adaptació d'alguns dels processos a les necessitats i peculiaritats de les titulacions de la Facultat, i donava per implantats els processos PC2, PC3, PC4 i PC6. Així mateix, considerava que la FTI, dedicant els recursos suficients per a la seva completa implantació, podia assolir satisfactòriament el compliment d'aquest estàndard en un termini de dos anys.

Després de les eleccions a degà, l'abril de 2016, l'equip de Deganat va continuar el desplegament del SGIQ i la revisió dels processos adaptats fins aleshores, amb la coordinació del responsable del Sistema de Garantia Interna de Qualitat del nou equip.

El 16 de juny de 2016 la Junta de Facultat va aprovar els annexos del SGIG següents:

PE3. Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions

PE6. Acreditació de titulacions de Graus i de Màsters Universitaris

PC7. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions

PC8A. Modificació de titulacions de Grau i de Màster Universitari

Entre el setembre de 2016 i el gener de 2017, es van adaptar nous processos i es va fer la primera revisió d'alguns processos ja adaptats, com també la revisió del Manual del SGIQ del centre i la revisió del SGIQ.

El 29 de novembre de 2016 la Junta de Facultat va aprovar la modificació del Manual del SGIQ del centre i l'adaptació dels processos següents:

Procés PE1. Definició de la política i objectius de qualitat

Procés PE2. Definició, desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ)

Procés PC2. Programació docent de les assignatures. Guies docents

Procés PC9. Gestió documental

Procés PS3. Gestió de recursos materials i serveis

Procés PS5. Gestió de suggeriments i queixes

Igualment, es van aprovar els informes de revisió següents (primera revisió):

Informe de revisió del procés PC3 (a). Gestió de les pràctiques externes curriculars

Informe de revisió del procés PC3 (b). Gestió dels treballs de final d'estudis (TFE)

Informe de revisió del procés PC5. Avaluació de l'estudiant

Informe de revisió del procés PC6. Gestió de la mobilitat dels estudiants

El 27 de febrer de 2017 la Junta de Facultat va aprovar l'informe de revisió (primera revisió) del procés PC4. Orientació a l'estudiant, juntament amb l'informe de la primera revisió del SGIQ. Es va acordar que cada any es revisaria el SGIQ.

El curs 2017-2018 s'ha dut a terme la segona revisió del SGIQ. La Junta de Facultat, en la reunió del 14 de desembre de 2017, va donar el vistiplau a l'informe de revisió (segona revisió) dels processos següents:

PC2. Programació docent de les assignatures. Guies docents

PC3 (b). Gestió dels treballs de final d'estudis (TFE)

PC3 (a). Gestió de les pràctiques externes curriculars

PC4. Orientació a l'estudiant

PC5. Avaluació de l'estudiant

Els responsables d'alguns processos van proposar de fer-hi lleugeres modificacions. Concretament, es van modificar els processos PC2, PC4 i PC5.

La Junta de Facultat, en la reunió del 20 de març de 2018, va donar el vistiplau a la revisió del Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la FTI, de l'informe de revisió del SGIQ i a l'informe de revisió dels processos següents:

PE1. Definició de la política i objectius de qualitat

PE2. Definició, desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ)

PC6. Gestió de la mobilitat dels estudiants

PC9. Gestió documental

PS3. Gestió de recursos materials i serveis

PS5. Gestió de suggeriments i queixes

En aquesta mateixa reunió, també es va donar el vistiplau a la modificació de la participació de la Facultat en els annexos PCA8 i PE3.

Tanmateix, després d'aquesta reunió es van detectar alguns punts relatius a la participació de la Facultat que calia actualitzar en els annexos PC7, PCA8 i PE3, com també en el Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la FTI i en el procés PC6, per la qual cosa es va decidir tornar a presentar a la Junta de Facultat l'informe de revisió del PC6 i el procés PC6 lleugerament modificat, juntament amb la modificació dels annexos esmentats i del Manual del SGIQ de la FTI, i novament l'informe de revisió del SGIQ, també actualitzat. La Junta de Facultat va donar el vistiplau a aquestes modificacions en la reunió del 21 de juny de 2018.

En la segona revisió duta a terme el curs 2017-2018, alguns dels processos han canviat de propietari, atès que han canviat les persones que ocupen els càrrecs responsables de la matèria, de manera que els responsables dels informes de revisió d'alguns processos no han estat els mateixos que abans eren responsables del procés. És el cas d'Anna Matamala, que ha substituït Jacqueline Minett en el càrrec de

vicedegana d'Ordenació Acadèmica; Roland Pearson, que és el nou coordinador de Mobilitat; Ayumi Shimoyoshi, que ha substituït Minoru Shiraishi com a coordinadora de pràctiques del Grau d'Estudis d'Àsia Oriental, o Montserrat Bacardí, que ha substituït Lucía Molina com a coordinadora del Màster Universitari en Traducció, Interpretació i Estudis Interculturals. A més, han participat en la revisió d'alguns processos els coordinadors dels dos nous màsters universitaris de la FTI, Adrià Martín (MUTT) i Carme Mangiron (MUTAV), i la nova gestora de Qualitat, Ana Medina.

Els agents que han intervingut en la revisió són: Albert Branchadell (degà), Judit Fontcuberta (secretària i vicedegana de Relacions Institucionals), Anna Matamala (vicedegana d'Alumnat, Ordenació Acadèmica i Qualitat), Miquel Edo (vicedegà de TFG, Pràctiques i Professionalització), Jordi Mas (coordinador del Grau de Traducció i Interpretació), Blai Guarné (coordinador del Grau d'Estudis d'Àsia Oriental), Roland Pearson (coordinador de Mobilitat), Anna Gil (coordinadora de Promoció i Comunicació), Ayumi Shimoyoshi (coordinadora de pràctiques del Grau d'Estudis d'Àsia Oriental), Patricia López (coordinadora de pràctiques del Grau de Traducció i Interpretació), Olga Torres (coordinadora de pràctiques del Màster Universitari en Traducció, Interpretació i Estudis Interculturals), Emmanuel Doerr (coordinador de les proves de nivell), Montserrat Bacardí (coordinadora del Màster Universitari en Traducció, Interpretació i Estudis Interculturals), Carme Mangiron (coordinadora del Màster Universitari en Traducció Audiovisual), Adrià Martín (coordinador del Màster Universitari Tradumàtica: Tecnologies de la Traducció), Lourdes Aguilar (coordinadora d'Afers Acadèmics d'Alumnes, Alumnes amb Necessitats Educatives Específiques (NEE) i Alumni el curs 2016-2017), Judit Oliver (PIUNE de la UAB), l'equip de la Gestió Acadèmica de la FTI, José Luis Costa (administrador de Centre) i Ana Medina (gestora de Qualitat).

Els propietaris dels processos de la FTI, sense concretar el càrrec acadèmic en qui actualment recau aquesta responsabilitat, són:

PE1. Definició de la política i objectius de qualitat (degà/degana o persona en qui delegui)

PE2. Definició, desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ) (degà/degana o persona en qui delegui)

PE3. Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions (degà/degana o persona en qui delegui)

PE6. Acreditació de titulacions de Graus i de Màsters Universitaris (degà/degana o persona en qui delegui)

- PC2. Programació docent de les assignatures. Guies docents (vicedegà/gana que s'ocupa de l'Ordenació Acadèmica i coordinadors/res de titulació)
- PC3 (a). Gestió de les pràctiques externes curriculars (membres de l'equip que s'ocupen de les pràctiques)
- PC3 (b). Gestió dels treballs de final d'estudis (TFE) (membres de l'equip que s'ocupen dels treballs de final d'estudis)
- PC4. Orientació a l'estudiant (membres de l'equip que s'ocupen de l'orientació a l'estudiant)
- PC5. Avaluació de l'estudiant (coordinadors/res de titulació, vicedegà/gana que s'ocupa de l'Ordenació Acadèmica)
- PC6. Gestió de la mobilitat dels estudiants (coordinador de Mobilitat)
- PC7. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions (degà/degana o persona en qui delegui)
- PC8A. Modificació de titulacions de Grau i de Màster Universitari (degà/degana o persona en qui delegui)
- PC9. Gestió documental (degà/degana o persona en qui delegui)
- PS3. Gestió de recursos materials i serveis (administrador/a de Centre)
- PS5. Gestió de suggeriments i queixes (administrador/a de Centre)

Els versions actualitzades dels processos que s'han adaptat a la Facultat es publiquen al web de la FTI, juntament amb el Manual del SGIQ i l'informe de revisió del SGIQ. Es poden consultar en aquesta adreça:

[Sistema de Garantia Interna de Qualitat \(SGIQ\) de la Facultat de Traducció i d'Interpretació](#)

Els informes de revisió dels processos juntament amb les versions anteriors dels processos adaptats es publicaven fins ara a l'Espai de Treball FTI del Campus Virtual i, a partir del març del 2018, a l'Espai FTI de la plataforma Nebula, un repositori d'accés restringit al professorat de la Facultat.

2. Valoració del desenvolupament del SGIQ

Eficàcia del SGIQ de l'Informe de seguiment de centre:

La institució disposa d'un sistema de garantia interna de la qualitat formalment establert i implementat que assegura, de forma eficient, la qualitat i la millora contínua de la titulació.

A) El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.

Disseny i aprovació d'una nova titulació:

Totes les titulacions de grau i de màster universitari del centre han estat dissenyades, aprovades i verificades positivament seguint:

- El procés estratègic “PE3-Verificació de titulacions de graus i de màster universitari” del SGIQ, que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats. (<http://www.uab.cat/doc/SIPE3>).
- La Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i de màster de l'AQU.

El procés es valora positivament, atès que ha permès el disseny i l'aprovació de les titulacions sense cap anomalia, i aconseguir la verificació favorable de les titulacions. Seguint aquest procés, durant el curs 2015-2016 es van verificar dos màsters (Traducció Audiovisual i Tradumàtica: Tecnologies de la Traducció). La valoració del centre és que el procés va ser una mica precipitat (els informes finals de verificació de l'AQU van arribar quan els màsters acabaven pràcticament la preinscripció), però essencialment satisfactori.

L'abril de 2018 el Ministeri va aprovar i verificar el Màster Universitari en Traducció i Estudis Interculturals (MUTEI), que substituirà l'actual Màster Universitari en Traducció, Interpretació i Estudis Interculturals (MUTIEI). D'altra banda, en el moment de redactar aquest informe, l'AQU ha informat favorablement sobre la verificació del Màster Universitari en Interpretació de Conferències (MUIC), i la Facultat espera la resolució del Ministeri.

La Universitat publica al web les memòries i les resolucions de verificació de totes les seves titulacions de grau i de màster universitari.

Seguiment de les titulacions implantades:

El seguiment de les titulacions es duu a terme seguint:

- El procés clau “PC7-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions” del SGIQ que concreta de manera detallada i completa les tasques i els agents implicats (<http://www.uab.cat/doc/SIPC7>).
- La Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster de l'AQU.

Els informes de seguiment són d'accés públic des del web de la Universitat.

Per a l'elaboració dels informes de seguiment, les coordinacions de les titulacions analitzen els indicadors, els resultats de satisfacció dels col·lectius i les reunions de coordinació docent. Per a la traçabilitat de les propostes de millora, cada informe recull les propostes de l'informe anterior i n'actualitza el seu estat (finalitzada, en procés, pendent o desestimada), i incorpora les noves propostes detectades. L'apartat C de l'informe de seguiment incorpora el pla de millora actualitzat

La Facultat valora positivament el procés de seguiment perquè permet l'anàlisi i la revisió de la implantació, el desenvolupament i els resultats de les titulacions, i també possibilita la detecció d'aspectes que cal millorar i la introducció de millores que, en alguns casos, han suposat la modificació de la titulació. La Facultat ha detectat un cert desfasament entre les propostes de millora sorgides del seguiment i la seva implementació real, que intentarà reduir en el futur.

Les modificacions són fruit de l'anàlisi i la revisió derivades del procés de seguiment d'acord amb:

- El procés clau "PC8-Modificació i extinció de titulacions" del SGIQ, que concreta de manera detallada i completa les tasques i els agents implicats (<http://www.uab.cat/doc/SIPE6>).
- Els processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster de l'AQU.

La Facultat valora positivament el procés de modificació perquè ha permès incorporar al disseny verificat de la titulació les modificacions fruit de les propostes de millora.

Acreditació de les titulacions:

El procés d'acreditació es duu a terme seguint:

- El procés estratègic "PE6-Acreditació de les titulacions" del SGIQ, que concreta de manera detallada i completa les tasques i els agents implicats (<http://www.uab.cat/doc/SIPC8a>).
- La Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màsters de l'AQU.

Tant el GEAO com el GTI van ser acreditats l'any 2015. La Facultat valora positivament la implantació d'aquest procés perquè, d'una manera més àmplia i

detallada que el procés de seguiment, ha permès l'anàlisi dels indicadors, el desenvolupament i els resultats disponibles de les titulacions. El curs 2017-2018 s'ha dotat la Facultat amb una gestora de Qualitat compartida amb la Facultat de Ciències de l'Educació, la qual donarà resposta a una reclamació recurrent del centre: la necessitat de més suport administratiu per part de la institució en la gestió dels processos de qualitat (VSMA i SIGQ).

L'abril de 2018 la FTI va rebre la visita del Comitè d'Avaluació Extern de l'AQU i la Facultat està pendent de rebre al resolució de l'AQU sobre l'acreditació del Màster Universitari en Traducció, Interpretació i Estudis Interculturals (MUTIEI).

B) El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.

En la recollida d'informació i indicadors dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions i el processos de seguiment i d'acreditació, intervenen diversos processos del SGIQ de la Universitat:

- PC7-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions.
- PS6-Satisfacció dels grups d'interès.
- PS7-Inserció laboral dels titulats.
- PS5-Gestió de queixes i suggeriments.
- PS8-Informació pública i rendició de comptes.

La Universitat recull de manera centralitzada tot un conjunt d'indicadors d'accés/matrícula, professorat, taxes i resultats acadèmics i la seva evolució, rellevants per a la gestió, el seguiment i l'acreditació de les titulacions. Aquests indicadors són d'accés públic, per a cadascuna de les titulacions, a l'apartat general del web de la Universitat (fitxa de la titulació/la titulació en xifres). Dins del procés de revisió del SGIQ, al llarg dels cursos acadèmics s'ha anat ampliant el nombre d'indicadors disponibles per a poder analitzar tots els aspectes rellevants.

Mitjançant la base de dades DATA, accessible mitjançant la intranet de la UAB, també es publiquen altres indicadors complementaris, consultables pels equips de direcció dels centres i per les coordinacions de les titulacions. La Facultat valora molt positivament la utilitat de tots els indicadors continguts a DATA, encara que els equips de Deganat hi hagin de treballar sense un suport administratiu suficient.

Pel que fa a la recollida del grau de satisfacció dels grups d'interès, a més de la gestió de les queixes i els suggeriments, en l'àmbit institucional de la universitat es duen a terme de manera periòdica les enquestes següents:

- Avaluació de l'actuació docent del professorat de grau i de màster universitari.
- Assignatures/mòduls.
- Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari (en col·laboració amb l'AQU).
- Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per l'AQU).

L'any 2015 la FTI va encarregar un estudi de la inserció laboral dels titulats del centre entre el 2004 i el 2013, una iniciativa que vol reprendre en el futur.

La FTI no disposa d'enquestes pròpies que abastin els graus sencers, però sí que disposa d'enquestes sobre les de pràctiques externes i els TFG, en el cas dels graus, i d'enquestes dels màsters. A més, continua disposant d'un instrument molt potent de recollida de la satisfacció dels estudiants, que són les comissions de docència del GEAO i de GTI, en les quals participen els delegats o les delegades de cada curs, els coordinadors de titulació respectius, el degà i la persona responsable d'Ordenació Acadèmica i d'Alumnat de l'equip de Deganat. Les comissions es reuneixen dos cops l'any, un al final de cada semestre. Igualment, des del curs 2017-2018 la FTI disposa d'una comissió de docència per als màsters.

L'anàlisi d'aquest conjunt d'indicadors ("titulació en xifres" i DATA) i dels resultats de la satisfacció dels col·lectius (enquestes i reunions amb estudiants, PDI i PAS) aporta la informació necessària per a la gestió de les titulacions i per als processos de seguiment i acreditació.

Per a la gestió de les queixes/suggeriments la Facultat utilitza el procés de suport "PS5-Gestió de les queixes/suggeriments del SGIQ", que concreta de manera detallada i completa les tasques i els agents implicats (http://www.uab.cat/doc/SIQ_Ps5).

C) El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora contínua.

El SGIQ del centre disposa del procés estratègic "PE2-Definició, desplegament i seguiment del SGIQ" (http://www.uab.cat/doc/SIQ_pe2), que recull la sistemàtica de revisió amb els seus responsables i, si escau, d'actualització del SGIQ.

La implantació del SGIQ al centre va ser valorada positivament en el procés d'acreditació de 2015, però l'informe d'acreditació recomanava "finalitzar el procés de revisió del SGIQ general de la Universitat en el termini de dos anys, dedicant els recursos suficients per tal que el Sistema assegurí, de manera eficient, la qualitat i la millora contínua de les titulacions". Des de la presa de possessió del nou equip de Deganat (16 de maig de 2016), la secretària acadèmica i vicedegana de Relacions Institucionals s'encarrega de coordinar el SGIQ. El curs 2016-2017 la FTI va finalitzar el procés d'adaptació del SGIQ marc de la UAB al centre i es va fer la primera revisió dels processos que ja havien estat adaptats anteriorment. Els agents que van participar en la revisió del SGIQ del centre van considerar que no calia modificar cap procés, sinó només introduir les petites millores que es detallen al pla de millora d'aquest informe.

El curs 2017-2018 la FTI ha dut a terme la segona revisió del SGIQ. Els agents que hi han participat han considerat que cal modificar lleugerament els processos PC2, PC4, PC5, PC6, PS3 i PS5, i els annexos PC7, PC8A i PE3, i introduir les millores que es detallen al pla de millora d'aquest informe.

Les noves versions dels processos que s'han modificat es poden consultar al web de la FTI:

[Sistema de Garantia Interna de Qualitat \(SGIQ\) de la Facultat de Traducció i d'Interpretació](#)

3. Pla de millora

Els agents que van participar en els informes de revisió del SGIQ durant el curs acadèmic 2016-2017 van considerar que no calia modificar cap procés. Amb tot, sí que hom va detectar àrees de millora en alguns processos que s'adjunten al final d'aquest informe, i es va modificar lleugerament el Manual del SGIQ per a incorporar-hi els canvis que havien tingut lloc en l'organització de la FTI d'ençà de la creació del Manual.

Els agents que han participat en els informes de revisió del SGIQ durant el curs acadèmic 2017-2018 han considerat que cal modificar lleugerament els processos PC2, PC4, PC5, PC6, PS3 i PS5, i els annexos PC7, PC8A i PE3, i hom ha detectat àrees de millora en alguns processos que s'adjunten al final d'aquest informe. També

s'ha modificat lleugerament el Manual del SGIQ per a incorporar-hi els canvis que han tingut lloc en l'organització de la FTI d'ençà de la darrera revisió del SGIQ.

En el cas del PE1, el responsable del procés valora positivament el desenvolupament del procés, però constata algunes novetats importants: s'ha creat una comissió de docència dels màsters anàloga a les que ja existeixen per als graus, s'han adjudicat a la Comissió d'Ordenació Acadèmica i Titulacions les funcions de comissió de qualitat del centre, i s'han reorganitzat les àrees de treball dels vicedegans i l'antic vicedeganat d'Ordenació Acadèmica i Internacionalització s'ha convertit en el vicedeganat d'Alumnat, Ordenació Acadèmica i Qualitat, amb la missió específica de vetllar pels processos VSMA del centre. D'altra banda, hom ha identificat la conveniència de generar actes de les comissions de docència, una proposta que s'incorpora al quadre del pla de millora.

En el cas del PC2, els responsables del procés en valoren positivament el desenvolupament en l'informe de la primera revisió que en fan i no proposen millores, però sí modificar lleugerament el procés en el cas de la formulació dels indicadors.

En el cas del PC3(a), el responsable del procés creu que s'han aconseguit en bona mesura alguns dels objectius que constaven en l'informe de revisió del procés del curs anterior, com ara el d'augmentar el nivell de responsabilitat i seriositat amb què l'alumnat es pren les pràctiques mitjançant una tasca de conscienciació a les reunions informatives, o el d'afegir més indicadors de seguiment. En aquest cas, però, es manté com a proposta de millora en l'informe de revisió per al curs 2017-2018. En canvi, es considera no assolida la proposta de millora d'augmentar la comunicació entre els estudiants i el tutor intern, de manera que la proposta es torna a incloure per a aquest curs. Pel que fa a la proposta de millora d'interrogar-se sobre la conveniència d'augmentar la durada de les pràctiques als dos graus, hom va decidir redistribuir les hores per a les diverses activitats formatives i, com que aquesta redistribució s'implementarà el curs 2017-2018, és torna a incloure com a proposta de millora per a aquest curs. D'altra banda, es fan constar altres propostes de millora per al curs 2017-2018 en l'informe de revisió del procés PC3(a) i en el pla de millora de més avall.

En el cas del PC3(b), cal remarcar que amb l'entrada del nou equip de Deganat es va crear per primera vegada a la FTI la figura del vicedegà de TFG, que el curs 2016-2017 va coordinar l'assignatura en tots dos graus que s'hi imparteixen, d'acord amb la

nova normativa que va aprovar la Junta de la Facultat el 16 de juny de 2016. El responsable del procés valora positivament l'aplicació d'algunes propostes de millora consignades a l'informe de revisió del procés del curs anterior, com ara l'aprovació i aplicació d'una normativa nova. Tanmateix, persisteixen els problemes que ja es feien constar en l'informe de revisió del curs passat referents a SIGMA, però el responsable de la revisió del procés considera que no es pot programar cap mena de millora en la mesura que depenen d'entitats externes a la Facultat. Així mateix, malgrat les mesures adoptades, es manté l'alt nombre d'estudiants que refusa de publicar el TFG al DDD, per la qual cosa el responsable del procés és del parer que cal fer una reflexió integral sobre la publicació dels TFG. D'altra banda, pel que fa als indicadors de seguiment que preveu el manual de processos en el punt 7b, tal com el responsable del procés havia consignat com a proposta de millora en l'informe del procés del curs anterior, s'ha elaborat una enquesta de satisfacció per als estudiants, però els resultats han estat molt baixos, i no s'ha fet una enquesta de satisfacció per als tutors, de manera que el responsable del procés considera que aquesta proposta de millora ha quedat a mig fer i es torna a plantejar per al curs 2017-2018. A més, s'han detectat alguns punts en què es proposen millores per al curs 2017-2018 que es fan constar en el pla de millora de l'informe de revisió del procés PC3(b) i en el pla de millora de més avall.

En el cas del PC4, arran de la segona revisió del procés, la responsable ha cregut necessàries les modificacions següents del procés: eliminar dos indicadors que no són específics de la Facultat i afegir-hi alguns indicadors. D'altra banda, s'ha mantingut una proposta de millora identificada a la revisió del procés del curs 2015-2016 que no s'ha pogut avaluar, atès que tenia com a data final el juny del 2018, i s'ha inclòs una altra proposta de millora per al curs 2017-2018. Aquestes propostes es fan constar en el pla de millora de l'informe de revisió del procés PC4 i en el pla de millora de més avall.

En el cas del PC5, els responsables del procés consideren que no cal fer cap modificació del procés ni plantejar cap proposta de millora, però sí reformular el redactat del procés quan es fa referència a les comissions d'implantació de les titulacions, incorporar la referència a les titulacions de màster, i indicar que a partir del juliol de 2017 s'ha obert un espai al Nebula per a recopilar tota la documentació de la COAT.

En el cas del PC6, tot i que el responsable no ha cregut necessària cap modificació del procés, s'ha modificat per actualitzar-lo respecte als canvis en l'Equip de Deganat pel

que fa al càrrec responsable de Mobilitat i al canvi de repositori per a documents d'accés restringit al personal de la FTI (s'ha passat de l'ús del Campus Virtual a la plataforma Nebula). A més, s'ha resumit el procés (s'han eliminat les parts que contenien informació general de la UAB sobre mobilitat), s'ha corregit el redactat i s'han actualitzat els enllaços. D'altra banda, el responsable del procés ha mantingut dues propostes de millora identificades a la revisió del procés del curs 2015-2016: recollir indicadors, d'una banda, i adaptar i implementar un nou programa informàtic per a gestionar la prematrícula dels estudiants que vénen d'intercanvi a la FTI, de l'altra; en canvi, ha desestimat la proposta de millora consistent a sol·licitar un nou PAS a la FTI per gestionar la mobilitat, perquè no depèn de la Facultat i fins ara no s'ha assignat una persona addicional. A més, ha inclòs dues propostes de millora més per al curs 2017-2018: confeccionar llistes de conversions de notes dels alumnes d'intercanvi OUT per publicar a la pàgina web i actualitzar la base de dades que gestiona tots els programes d'intercanvi.

En el cas del PC9, el responsable no ha cregut necessària cap modificació del procés, però s'ha incorporat al quadre del pla de millora la proposta d'estudiar la creació d'un espai per recollir la documentació de la FTI a la plataforma Nebula de la UAB. En el moment de redactar aquest informe, ja s'ha substituït l'antic Espai de Treball FTI del Campus Virtual per l'Espai FTI de Nebula com a repositori per a documents d'accés restringit al personal de la FTI, i s'està fent el traspàs de la documentació.

En el cas del PS3, el responsable no ha cregut necessària cap modificació del procés, però sí reformular-ne el redactat en alguns punts.

En el cas del PS5, el responsable ha cregut necessària la modificació del procés per reflectir-hi el canvi, a partir del gener de 2018, del sistema de recollida i tractament dels suggeriments i les queixes de la UAB, a través del Servei OPINA UAB.

Pel que fa als annexos PC7, PC8A i PE3, s'han modificat per actualitzar-hi la participació de la Facultat: d'una banda, han canviat les atribucions de la Comissió d'Ordenació Acadèmica i Titulacions (COAT) en el cas dels màsters, atès que el 29 de novembre de 2016 la Junta de Facultat va aprovar suprimir la Comissió de Màster delegada de la Junta i, alhora, ampliar la Comissió d'Ordenació Acadèmica i Titulacions (COAT) incorporant-hi els coordinadors dels màsters. D'altra banda, s'ha actualitzat, per adequar-la a la realitat, la descripció de la participació de la Facultat en aquests processos.

Pla de millora: resum i traçabilitat de les propostes de millora

CURS 2015-2016

PROCÉS PC3a: GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES CURRICULARS								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Falten indicadors sobre el grau de satisfacció dels estudiants, dels tutors externs, dels tutors interns.	Recollir els indicadors esmentats.	Elaborar i passar als alumnes i als tutors externs i interns els formularis estadístics adients.	Mitjana	Miquel Edo, Patricia López, Minoru Shiraishi, Olga Torres	07/10/2016	07/10/2017	- Grau de satisfacció dels estudiants que completen l'assignatura de pràctiques, desglossat per titulacions (memòria final i resultats de l'enquesta de valoració sobre la carpeta professional com a instrument d'avaluació). - Grau de satisfacció dels tutors externs dels programes de pràctiques. - Grau de satisfacció dels tutors interns. En procés
3	Oscil·lacions en el nivell de responsabilitat i seriositat amb què alguns alumnes es prenen les pràctiques a l'empresa.	Millorar aquest nivell de responsabilitat i seriositat.	Conscienciar l'alumnat sobre aquest aspecte a les reunions informatives inicials.	Mitjana	Miquel Edo, Patricia López, Minoru Shiraishi, Olga Torres	07/10/2016	07/10/2017	- Grau de satisfacció dels tutors externs. - Avaluació dels tutors externs (punt C). Finalitzada
3	Escassa comunicació al llarg del quadrimestre entre els alumnes i els tutors interns: els alumnes no s'hi posen en contacte.	Augmentar la comunicació.	Conscienciar l'alumnat sobre aquest aspecte a les reunions informatives inicials.	Mitjana	Miquel Edo, Patricia López, Minoru Shiraishi, Olga Torres	07/10/2016	07/10/2017	- Grau de satisfacció dels tutors interns. - Avaluació dels tutors interns. En procés
3	Escassa durada de les pràctiques segons alguns alumnes. En la mateixa línia, s'observa un fort decalatge entre el nombre d'hores a l'empresa i el nombre de crèdits a les guies docents del Grau de Traducció i d'Interpretació i del Grau d'Estudis de l'Àsia Oriental.	Fer un millor diagnòstic de la reclamació dels alumnes per establir-ne l'abast. Buscar possibles vies per reduir el decalatge esmentat.	Elaborar i passar als alumnes el formulari estadístic adient. Estudiar amb l'equip de Deganat la possibilitat d'augmentar el nombre d'hores sense tocar el nombre de crèdits.	Mitjana	Miquel Edo, Patricia López, Minoru Shiraishi, Olga Torres	07/10/2016	07/10/2017	- Grau de satisfacció dels estudiants que completen l'assignatura de pràctiques, desglossat per titulacions (memòria final i resultats de l'enquesta de valoració sobre la carpeta professional com a instrument d'avaluació). En procés
PROCÉS PC3b: GESTIÓ DELS TREBALLS DE FINAL D'ESTUDIS (TFE)								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment

3	La normativa anterior que regulava l'assignatura era massa complexa. L'experiència dels darrers anys, a més, feia aconsellable reformar-ne alguns aspectes.	Implantar una nova normativa, més àgil, més eficaç i comuna als dos graus que es cursen a la Facultat.	Dissenyar la nova normativa, sotmetre-la a debat per part de les comissions d'implantació de tots dos graus, sotmetre-la posteriorment a votació per part de la Junta de la Facultat de Traducció i d'Interpretació.	Alta	Miquel Edo	07/10/2015	16/06/2016	Finalitzada
3	Falten indicadors de seguiment (punt 7b del manual de processos).	Recollir els indicadors esmentats.	Elaborar i passar a alumnes i tutors els formularis estadístics adients.	Mitjana	Miquel Edo	07/10/2016	07/10/2017	Els que indica el manual de processos en el punt 7b: seguiment de la sessió inicial, seguiment de les sessions de treball, seguiment de les tutories. En procés
3	Suport molt indirecte i molt lent per part de SIGMA.	Exigir un suport més directe i ràpid per part de SIGMA.	Proposar a l'equip de Deganat de fer una queixa formal a la vicegerent d'Ordenació Acadèmica documentant les múltiples incidències i la lentitud de resposta per part de SIGMA.	Mitjana	Miquel Edo	07/10/2016	07/10/2017	Grau de satisfacció del coordinador de l'assignatura, no inclòs al manual de processos (punt 7). Desestimada
3	Alt nombre d'estudiants que refusen de publicar el TFG al DDD.	Reduir aquest nombre.	Conscienciar l'alumnat sobre la importància de publicar el TFG al DDD en les reunions informatives inicials i en els correus referents al lliurament del treball.	Mitjana	Miquel Edo	07/10/2016	07/10/2017	Percentatge de TFG publicats al DDD, no inclòs al manual de processos (punt 7). En procés

PROCÉS PC4: ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Caldria obtenir dades sobre el grau de satisfacció dels estudiants pel que fa a tres qüestions: a) Activitats d'acollida b) Activitats de promoció (web de la FTI, JPO, etc.) c) Pla d'acció tutorial.	Contrastar els resultats obtinguts amb el grau de satisfacció dels estudiants.	1) Demanar als delegats de curs que preguntin als estudiants la seva opinió/grau de satisfacció sobre les tres qüestions esmentades (acollida, promoció i PAT) 2) Dedicar una part de les reunions de les comissions de docència a recollir les opinions dels alumnes a través dels seus representants.	Mitjana	Lourdes Aguilar, coordinadora d'afers d'estudiants a la FTI	Juny 2017	Juny 2018	En procés

PROCÉS PC6: GESTIÓ DE LA MOBILITAT DELS ESTUDIANTS

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Falta d'indicadors pel que fa a la satisfacció de l'alumnat	Recollir indicadors	Amb data del 17 de novembre de 2016 la vicedegana d'Ordenació Acadèmica, de Mobilitat i d'Internacionalització va demanar a l'ARI els resultats de l'enquesta de satisfacció dels alumnes participants. La resposta va ser que ara per ara l'ARI no té els recursos humans	Alta	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica, de Mobilitat i d'Internacionalització	17/11/2016		En procés

			necessaris per a fer el desglossament de les enquestes, però que en pren nota i que donarà prioritat a la qüestió.					
3	Poca agilitat en el tràmit de matrícula dels estudiants que vénen d'intercanvi	Actualització del mòdul de "Mobilitat" del programa SIGMA per tal de crear un subapartat de "Prematrícula". Adaptar i implementar un nou programa informàtic per a gestionar la prematrícula dels estudiants IN	El 5 de maig del 2016 la Gestió Acadèmica de la FTI va proposar per escrit a l'ARI que s'actualitzés el mòdul de "Mobilitat" del programa SIGMA per tal de crear un subapartat de "Prematrícula", el qual serviria per a agilitzar el tràmit de matrícula dels estudiants que vénen d'intercanvi. L'ARI va acceptar la proposta i es compromet a enllestir l'aplicació abans del començament del curs 2018/2019. Mentrestant, el 17 de novembre la gestora acadèmica de la FTI es va reunir amb el seu homòleg a la Facultat d'Economia i Empresa per a informar-se d'un programa informàtic que ells utilitzen per a gestionar la prematrícula dels estudiants IN. L'oficina d'intercanvis de la FTI adaptarà i implementarà aquest programa d'Economia i Empresa durant el curs 2017/2018	Alta	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica, de Mobilitat i d'Internacionalització i Gestora acadèmica de la Facultat	Maig de 2016	Primera fase: implementació el juliol de 2017 del programa de gestió adaptat de la Facultat Economia i Empresa. Segona fase: implementació el juliol de 2018 de la nova versió del programa SIGMA	En procés
3	Manca de PAS per a gestionar el volum d'alumnes d'intercanvi	Sol·licitud d'un nou PAS a la FTI per gestionar la mobilitat	Tenint en compte el volum d'intercanvis de la nostra facultat, es podria millorar la gestió de la mobilitat assignant el PAS necessari. En aquest moment hi ha només un PAS responsable d'intercanvis (com a totes les facultats), sense tenir en compte el nombre d'estudiants gestionats, però cal tenir en compte que la FTI és el centre de la UAB amb més mobilitat, sobretot d'alumnes OUT, amb relació al nombre total d'alumnes de la Facultat	Alta	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica, de Mobilitat i d'Internacionalització i gestora acadèmica de la Facultat	Gener de 2017	Juny de 2017	Desestimada Sense assignar una persona adicional.

*L'origen de la proposta de millora: (1) Informe de seguiment del curs anterior (2) Informe d'avaluació d'AQU (3) Procés actual de seguiment

CURS 2016-2017

PROCÉS PE1: DEFINICIÓ DE LA POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Absència d'actes de les reunions de les comissions de docència de la Facultat	Disposar d'actes de les reunions de les comissions de docència de la Facultat	Establir la política de redactar, editar i conservar les actes de les reunions de les comissions de docència de la Facultat	Alta	Vicedegana d'Alumnat, Ordenació Acadèmica i Qualitat i coordinacions grau i màster	01/2018	06/2018	Actes de les reunions de les comissions de docència del curs 2017-2018
PROCÉS PC3a: GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES CURRICULARS								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
1 (primera proposta)	Falten, en alguns graus o màsters, indicadors del punt 7 del manual de procés	Registrar els indicadors esmentats	Fer una recopilació d'indicadors més sistemàtica des del començament fins al final del curs	Mitjana	Miquel Edo, Patricia López, Ayumi Shimoyoshi, Olga Torres, Carme Mangiron, Adrià Martín	01/09/2017	31/07/2018	Tots (vegeu punt 7 del manual de procés)
1 (tercera proposta)	Escassa comunicació al llarg del quadrimestre entre els alumnes i els tutors interns: els alumnes no es posen en contacte	Augmentar la comunicació	Conscienciar l'alumnat sobre aquest aspecte a les reunions informatives inicials	Mitjana	Miquel Edo, Patricia López, Ayumi Shimoyoshi, Olga Torres, Carme Mangiron, Adrià Martín	01/09/2017	31/10/2018	Grau de satisfacció dels tutors interns Avaluació dels tutors interns
1 (quarta proposta)	Excés d'hores d'activitat autònomes a les guies docents actuals de les "Pràctiques Externes" dels dos graus	Acostar als estàndards de la UAB i de totes les universitats europees el nombre d'hores que es transcorren a l'empresa o entitat	Augmentar de 75 a 100 les hores a l'empresa o entitat al Grau de Traducció i d'Interpretació i de 150 a 200 al Grau d'Estudis d'Àsia Oriental	Alta	Miquel Edo, Patricia López, Ayumi Shimoyoshi	01/09/2017	31/07/2018	Grau de satisfacció dels tutors interns, dels tutors externs i dels estudiants

3	No revisió de la nova pàgina web de les "Pràctiques Externes"	Revisar la pàgina, fer-la més clara, adaptar-la al nou format del web	Dur a terme aquesta revisió	Alta	Miquel Edo, Patricia López, Ayumi Shimoyoshi	01/09/2017	31/07/2018	Grau de satisfacció dels estudiants amb relació al web
PROCÉS PC3b: GESTIÓ DELS TREBALLS DE FINAL D'ESTUDIS (TFE)								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
1 (quarta proposta de millora)	Pocs coneixements d'alguns tutors sobre llei de la propietat intel·lectual o poca responsabilitat d'altres a l'hora de decidir si el treball tutoritzat es pot publicar o no al DDD. Poca implicació dels tutors i dels alumnes en la publicació al DDD	Garantir que els treballs que es publiquin al DDD compleixin la legislació sobre propietat intel·lectual i tinguin la qualitat adient per a la publicació	Ideació de mecanismes encara per determinar que donin les garanties esmentades	Alta	Miquel Edo	01/09/2017	31/07/2018	No previstos al manual de processos
3	Excés de notes massa altes poc justificades en les fitxes d'avaluació	Equilibrar fins allà on sigui possible els criteris d'avaluació dels tutors	Ideació de mecanismes encara per determinar que obliguin els tutors que només emplenin les taules numèriques de les fitxes a justificar més bé les notes que atorguen	Mitjana	Miquel Edo	01/09/2017	31/07/2018	Nota mitjana i taula de notes dels diversos anys acadèmics, no prevista pel manual de processos
1 (segona proposta de millora)	Falten indicadors de seguiment (punt 7b del manual de processos)	Recollir els indicadors esmentats	Elaborar i passar a alumnes i tutors els formularis estadístics adients	Mitjana	Miquel Edo	01/09/2017	31/07/2018	Els que indica el manual de processos en el punt 7b: seguiment de la sessió inicial, seguiment de les sessions de treball, seguiment de les tutories; als quals cal afegir enquestes de satisfacció, no incloses al manual de processos
3	Dates massa properes entre alguns lliuraments	Una progressió més ajustada en el temps en l'elaboració anual del treball	Anticipar algunes de les dates	Alta	Miquel Edo	01/09/2017	31/07/2018	No inclòs al manual de processos
PROCÉS PC4: ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
1	Caldria obtenir dades sobre el grau de satisfacció dels estudiants pel que fa a tres qüestions: activitats d'acollida, activitats de promoció i PAT	Contrastar els resultats obtinguts amb el grau de satisfacció dels estudiants	Demandar als delegats de curs que preguntin als estudiants la seva opinió/grau de satisfacció sobre les tres qüestions Dedicar una part de les reunions de docència a recollir les opinions dels	Mitjana	Hi figurava la coordinadora d'afers d'estudiants (L. Aguilar), però es traspassa a	Juny 2017	Juny 2018	Feed-back de les comissions de docència Respostes dels estudiants

			alumnes a través dels seus representants		vicedegana d'Alumnat (Anna Matamala)			
3	La UAB ha aprovat un PAT marc al qual s'ha d'ajustar el PAT-FTI. També s'han detectat desajustos amb l'aplicació del PAT-FTI	Revisar el PAT-FTI	Analitzar el PAT-FTI tenint en compte el PAT-UAB Valorar la necessitat de mantenir les enquestes que incorporava el PAT-FTI o bé adaptar les que es fan en el marc de la UAB (per exemple, des del PIUNE) Elaborar i discutir un nou esborrany de PAT-FTI	Mitjana	Vicedegana d'Alumnat (Anna Matamala)	01/01/2017	31/12/2018	PAT aprovat
PROCÉS PC6: GESTIÓ DE LA MOBILITAT DELS ESTUDIANTS								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
1	Falta d'indicadors pel que fa a la satisfacció de l'alumnat	Recollir indicadors	Amb data de 17 de novembre de 2016 la vicedegana d'Ordenació Acadèmica, Mobilitat i Internacionalització va demanar a l'ARI els resultats de l'enquesta de satisfacció dels alumnes participants. La resposta va ser que en aquell moment l'ARI no tenia els recursos humans necessaris per a fer el desglossament de les enquestes, però que en prenia nota i donaria prioritat a la qüestió	Alta	Coordinador de Mobilitat	17/11/2016	31/05/2019	No ens han facilitat aquestes dades En procés
1	Poca agilitat en el tràmit de matrícula dels estudiants que vénen d'intercanvi	Actualització del mòdul de "Mobilitat" del programa SIGMA per tal de crear un subapartat de "Prematrícula" Adaptar i implementar un nou programa informàtic per a gestionar la prematrícula dels estudiants IN	El 5 de maig del 2016 la Gestió Acadèmica de la FTI va proposar per escrit a l'ARI que s'actualitzés el mòdul de "Mobilitat" del programa SIGMA per tal de crear un subapartat de "Prematrícula", el qual serviria per a agilitzar el tràmit de matrícula dels estudiants que vénen d'intercanvi. L'ARI va acceptar la proposta i es va comprometre a enllestir l'aplicació abans del començament del curs 2018/2019. Mentrestant, el 17 de novembre la gestora acadèmica de la FTI es va reunir amb el seu homòleg a la Facultat d'Economia i Empresa per a	Alta	Coordinador de Mobilitat	Maig de 2016	Primera fase: implementació el juliol de 2017 del programa de gestió adaptat de la Facultat d'Economia i Empresa. Segona fase: implementació el juliol de 2018 de la nova versió del	En procés Valoració de la 1a fase (gener 2018). 2a fase en procés: treballs en grup per a consensuar una versió per a tothom.

			informar-se d'un programa informàtic que ells utilitzen per a gestionar la prematrícula dels estudiants IN. L'oficina d'intercanvis de la FTI ha d'adaptar i implementar aquest programa d'Economia i Empresa durant el curs 2017/2018				programa SIGMA	
3	Falta de transparència i coherència de la conversió de notes dels alumnes d'intercanvi OUT	Confeccionar un Excel per documentar totes les escales i proposar fórmules de conversió per a publicar a la pàgina web	Estem treballant en col·laboració amb la Isabel Corrales (Biociències) i l'Ana Fernández (CCCC) amb l'objectiu de publicar llistes de conversions de notes en comú a partir del total de socis que tenim. Tots tres ens vam reunir amb el vicedegà el dia 26 de febrer per explicar per què les llistes MEC no serveixen per a resoldre aquest problema i proposar un projecte per generar un Excel que documenti totes les escales que fan servir els nostre socis, les taules de conversió i els criteris corresponents	Alta	Coordinador de Mobilitat	Octubre 2017	Juny-setembre 2018	En procés
3	Necessitat d'actualitzar la base de dades que gestiona tots els programes d'intercanvi	Migrar l'actual aplicació a SQL per evitar els problemes d'incompatibilitat amb gairebé tots els navegadors i millorar la interfície i l'accessibilitat tant per als alumnes com per al professorat	El dia 2 de març ens vam reunir amb una empresa per demanar un pressupost per a aquesta tasca	Alta	Coordinador de Mobilitat	2/3/2018	Juny-juliol 2018	En procés
PROCÉS PC9: GESTIÓ DOCUMENTAL								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	No existeix la seguretat que el repositori documental de la Facultat tingui un manteniment	Aconseguir que el repositori documental de la	En el context de la migració del Campus Virtual al nou repositori documental de la Facultat, assegurar	Mitjana	Becària de Comunicació	01/01/2018	30/06/2018	Nou repositori documental de la Facultat

	constant més enllà de la documentació generada pel SGIQ	Facultat estigui actualitzat	que tota la documentació està actualitzada					
PROCÉS PS3: GESTIÓ DE RECURSOS MATERIALS I SERVEIS								
3	No es reflecteixen als indicadors totes les millores fetes pel centre	Donar a conèixer les millores	Recollir indicadors de les millores dutes a terme	Alta	Administrador de centre	2018	Febrer 2019	Respostes a suggeriments i felicitacions del Servei OPINA UAB relacionades amb recursos
3	No es reflecteixen als indicadors totes les millores fetes pel centre	Donar a conèixer les millores	Recollir indicadors de les millores dutes a terme	alta	Administrador de centre	2018	Febrer 2019	Nombre d'actuacions relacionades amb la millora dels recursos materials i serveis dutes a terme per iniciativa pròpia del centre
PROCÉS PS5: GESTIÓ DE SUGGERIMENTS I QUEIXES								
3	Duplictat d'eines de recepció de queixes i suggeriments	Disposar d'una eina centralitzada de les dades	Eliminació al web de la Facultat del formulari propi del centre	Alta	Administrador de centre	2017	Gener 2018	Servei OPINA UAB
3	Duplictat d'eines de recepció de queixes i suggeriments	Disposar d'una eina centralitzada de les dades	Incorporació del Servei OPINA UAB al circuit de la facultat de recollida d'informació	Alta	Administrador de centre	Gener 2018	Març 2018	Servei OPINA UAB PS5 SGIQ FTI
3	Dispersió de les dades recollides	Agilitar la recopilació de les dades rebudes	Elaboració d'un formulari/graella de recollida dels indicadors del procés	Alta	Administrador de centre	Març 2018	Gener 2019	

*L'origen de la proposta de millora: (1) Informe de seguiment del curs anterior (2) Informe d'avaluació d'AQU (3) Procés actual de seguiment