

# **MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES  
INTERNACIONALES BLANQUERNA

## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL SGIC</b>	<b>1</b>
<b>2. CONTEXTO SGIQ</b>	<b>3</b>
2.1 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD FCRI	3
2.2 OBJETIVOS GENERALES DEL SGIC	3
2.3 MAPA DE PROCESOS	4
2.4 EXPLICACIÓN MAPA DE PROCESOS (FCRIB-MSGIQ-V3)	5
2.5 PROPIETARIOS DEL PROCESO Y EVIDENCIAS DERIVADAS	7
<b>2.6 DOCUMENTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>21</b>
<b>3. PROCESOS</b>	<b>22</b>
<b>Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad</b>	<b>22</b>
Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ (FT_D0_01)	22
<b>Directriz 1. Cómo la FCRIB define su política y sus objetivos de calidad</b>	<b>29</b>
Proceso de definición de la Política y los objetivos de calidad (FT_D1_01)	29
<b>Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos</b>	<b>35</b>
Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos (FT_D2_01)	35
Proceso de aprobación de la oferta formativa (FT_D2_02)	40
Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales (FT_D2_03)	44
Proceso de modificación de las titulaciones oficiales (FT_D2_04)	52
Proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales (FT_D2_05)	59
Proceso de extinción de títulos (FT_D2_06)	70
<b>Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado</b>	<b>75</b>
Proceso de definición de perfiles, admisión y matriculación de estudiantes (FT_D3_01)	75
Proceso de ayuda y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza, metodologías de enseñanza y evaluación (FT_D3_02)	84
Proceso de gestión de la movilidad (FT_D3_03)	98
Proceso de gestión y revisión de las prácticas externas (FT_D3_04)	116
Proceso de orientación profesional al estudiantado (FT_D3_05)	129
Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (FT_D3_06)	139
<b>Directriz 4. Cómo la FCRIB garantiza y mejora la calidad de su personal académico.</b>	<b>145</b>
Proceso de gestión de la política de PDI/PAS (FT_D4_01)	145
Proceso de captación y selección del PDI/PAS (FT_D4_02)	150
Proceso de formación del PDI/PAS (FT_D4_03)	158
Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento de PDI y PAS (FT_D4_04)	165
<b>Directriz 5. Cómo la FCRIB gestiona y mejora sus servicios y recursos materiales.</b>	<b>172</b>
Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios (FT_D5_01)	172
<b>Directriz 6. Cómo la FCRIB analiza y tiene en consideración los resultados obtenidos para la mejora de sus programas formativos.</b>	<b>180</b>
Proceso de análisis y utilización de los resultados (FT_D6_01)	180
<b>Directriz 7. Cómo la FCRIB publica la información sobre las titulaciones.</b>	<b>188</b>

<b>Proceso de publicación de información sobre las titulaciones (FT_D7_01)</b>	188
<b>4. ANEXOS</b>	<b>196</b>
<b>ANEXO 1: EXPLICACIÓN DEL CAMBIO DE CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS</b>	<b>196</b>
<b><i>NUEVA CODIFICACIÓN MSGIQ</i></b>	<b>196</b>
<b>ANEXO 2: HISTÓRICO DE LA EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS FCRI Y</b>	
<b>CODIFICACIÓN</b>	<b>200</b>
<b>ANEXO 3: TABLA COMPARATIVA DE PROCESOS SGIQ FCRI - URL ANTES Y</b>	
<b>DESPUÉS DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>205</b>

## 1. PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL SGIC

La Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales Blanquerna (FCRIB) inició su recorrido como centro universitario el año 1994 con las licenciaturas de Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad y Relaciones Públicas. La FCRIB forma parte de una comunidad universitaria y profesional singular, la Fundación Blanquerna, sin ánimo de lucro y cofundadora de la Universidad Ramon Llull (URL), la primera universidad privada de Cataluña y reconocida como CEI (Campus de Excelencia Internacional). Las titulaciones oficiales que imparte son las siguientes:<sup>1</sup>

Denominación	Código RUCT	Créditos ECTS	Implantación	Reverificación (Planes vigentes)	Acreditación	Responsable de la titulación
Grau en Periodisme i comunicació corporativa	2503130	240	2008–2009 (Grado en Periodismo-plan antiguo)	2014–2015	2020–2021	Dra. Patricia Coll
Grau en Publicitat, Relacions Públiques i Màrqueting	2503176	240	2008–2009 (Grado en Publicidad y RRPP- plan antiguo)	2014–2015	2020–2021	Dr. Marc Polo
Grau en Comunicació Audiovisual	2503175	240	2008–2009 (Grado en Cine y TV-plan antiguo)	2014–2015	2020–2021	Llic. Judith Colell
Grau en Relacions Internacionals	2502700	240	2012–2013	NA	2017–2018	Llic. Onno Gerard Hubert Seroo
Grau en Global Communication Management	2503753	240	2018–2019	NA	2023–2024	Dr. Enric Ordeix
Grau en Comunicació Digital	2504010	240	2021–2022 <sup>2</sup>	NA	NA	Dr. Albert Sáez
Màster Universitari en Periodisme Avançat. Reporterisme	4313823	60	2006–2007	2013–2014	2017–2018	Dr. Miquel Peralta
Màster Universitari en Estratègia i Creativitat Publicitàries	4313829	60	2006–2007	2013–2014	2017–2018	Dr. Josep Rom
Màster Universitari en Ficció en Cinema i Televisió. Producció, guió i realització	4313837	60	2006–2007	2013–2014	2017–2018	Dr. Fernando de Felipe
Màster Universitari en Direcció d'Art en Publicitat	4315195	60	2011–2012	2014–2015	2018–2019	Dr. Josep Rom
Màster Universitari en Comunicació Política i Social	4315224	60	2011–2012	2014–2015	2018–2019	Dr. Alfons Medina Dr. Albert Sáez
Màster Universitari en Producció i Comunicació Cultural	4315194	60	2011–2012	2014–2015	2018–2019	Dr. Lluís Anyó
Màster Universitari en Estudis Avançats en Afers Internacionals.	4316802	60	2019–2020	NA	2023-2024	Dra. Valeria Bello
Programa de Doctorat en Comunicació	5600276	NA	2013-2014	NA	2020–2021	Dra. Sue Aran

<sup>1</sup> La información que consta en la taula es la relativa al curso académico 2020-2021. Consultar actualización de las titulaciones oficiales en la web del centro.

<sup>2</sup> La implantación del Grado en Comunicación Digital, ya verificado, està prevista para el curso académico 2021-2022.

En febrero de 2008, la FCRIB, representada por su equipo directivo y consciente del proceso de cambio y transformación que estaba viviendo al incorporarse en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), adherida activamente a la Unidad de Calidad e Innovación Académico-Docente de la Universidad Ramon Llull (UQIAD-URL), consideró prioritario emprender la iniciativa de diseñar e implementar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIQ) que asegurara la puesta en marcha y el seguimiento en materia de políticas, estrategias y planes de acción y de orientación a la calidad y la excelencia para sus titulaciones, así como para sus actividades docentes, de investigación y de gestión.

Este SGIQ se basa en las recomendaciones para la garantía de calidad en las instituciones de educación superior elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), en su documento titulado Criterios y directrices para la garantía de calidad en el EEES. A su vez, para el diseño y desarrollo del SGIQ, la FCRIB contó con una herramienta fundamental: el Programa AUDIT. Desarrollado por ANECA, en colaboración con las agencias AQU y CSUG, el Programa AUDIT (convocatoria 2007) proporcionó una buena oportunidad a la FCRIB -y a la globalidad de los centros de la URL- para incorporar y consolidar progresivamente el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIQ).

El 23 de febrero de 2009, AQU hacía constar que el diseño del SGIQ de la FCRIB, aplicable a sus titulaciones oficiales, había recibido una valoración positiva después de la evaluación en el marco del programa AUDIT; certificando, por lo tanto, que el SGIQ de la FCRIB había sido desarrollado en conformidad con las directrices establecidas. A finales del curso académico 2012–2013, la FCRIB llevó a cabo una nueva versión del SGIQ, trabajada con el asesoramiento del Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL. Fruto de su seguimiento, revisión y mejora continuada, la FCRIB ha llevado a cabo a lo largo del bienio 2018-2020 una tercera actualización completa de su manual SGIQ que se presenta a continuación.

***El alcance del presente manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad incluye todas las titulaciones oficiales de Grado, Máster Universitario y Doctorado de la Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales Blanquerna. Tal y como se recoge en el cuadro de este apartado, actualmente se llevan a cabo 6 Grados Universitarios, 7 Másteres Universitarios y un Programa de Doctorado. El presente manual está estructurado en 8 directrices y 21 procesos que articulan, entre otros aspectos, la oferta formativa de la FCRIB y cómo se garantiza la calidad de sus programas formativos y la evaluación y revisión de su desarrollo. A su vez, introduce los aspectos necesarios para la toma de decisiones que permite la mejora continuada de cada uno de los procesos que detallan la actividad fundamental de la FCRIB.***

## 2. CONTEXTO SGIQ

### 2.1 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD FCRI

La política de calidad de la FCRI se base en **tres objetivos estratégicos**:

1. Impulsar, difundir y dar apoyo a la cultura de calidad y excelencia compartida por el centro, por la Fundación Blanquerna y por la Universidad Ramon Llull.
2. Articular las políticas estratégicas definidas en los planes de calidad e innovación academicodocente de la URL con el apoyo de la Oficina de Calidad del centro.
3. Dar respuesta a los estándares internacionales, nacionales y estatales de calidad partiendo de la participación en procesos externos e internos de seguimiento, evaluación y acreditación de la calidad.

Los **tres principios que rigen la Política de Calidad del Centre** y su Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) son:

- Participación: la participación de los diferentes grupos de interés en los procesos de seguimiento y evaluación de la calidad es un elemento clave para garantizar la coherencia y la consistencia de nuestro SGIQ.

- Publicidad y transparencia en la divulgación de la información: principios que rigen el SGIC y que se garantizan mediante mecanismos establecidos que permiten la publicación periódica de información actualizada referente a la oferta de formación y servicios vinculados al centro, así como a la rendición de cuentas partiendo de los resultados obtenidos.

- Legalidad y seguridad jurídica: la legislación universitaria vigente y la resta de leyes y normativas de aplicación en el contexto universitario son el marco de referencia del SGIC del centro.

### 2.2 OBJETIVOS GENERALES DEL SGIC

Los objetivos generales del SGIC son:

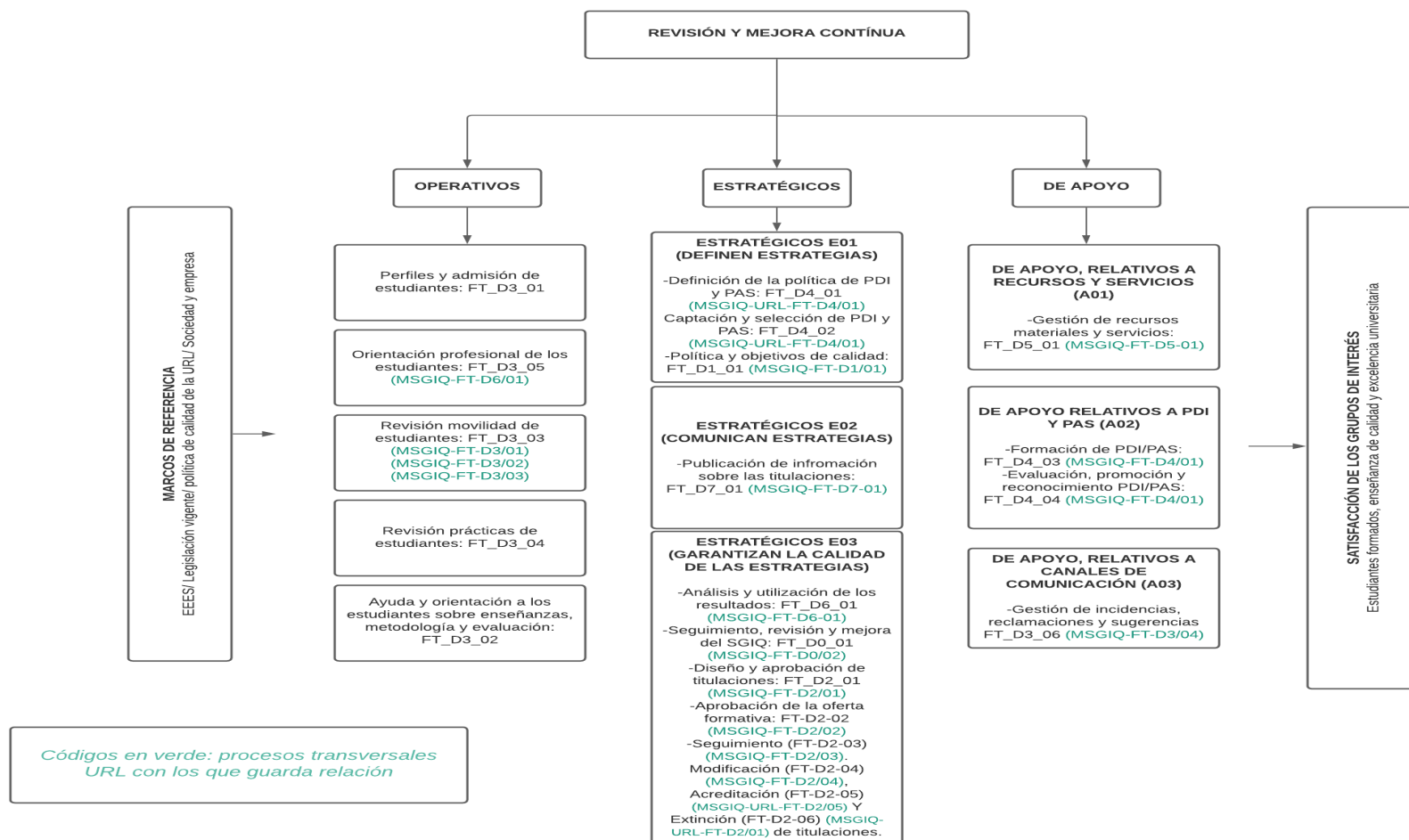
a) Establecer políticas y estrategias de mejora de la calidad y de la innovación académica, docente e investigadora, así como de los servicios administrativos y de apoyo al alumnado, e implantar sistemas eficaces de garantía interna de la calidad que, posteriormente, serán objeto de evaluación y de auditoría por parte de las correspondientes agencias de evaluación.

b) Consolidar sistemas de control interno y de evaluación en base a fórmulas cimentadas en el compromiso y en la responsabilidad social.

c) Crear las condiciones necesarias para la acreditación.

Con ánimo de poder contar con un órgano que oriente y lidere los cambios necesarios para revisar y rediseñar tanto las políticas como las estrategias orientadas a la calidad y a la excelencia, la Facultad ha creado la correspondiente Oficina de Calidad (OQ).

## 2.3 MAPA DE PROCESOS



## 2.4 EXPLICACIÓN MAPA DE PROCESOS (FCRIB-MSGIQ-V3)

TIPOLOGÍA DE PROCESO	DEFINICIÓN DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
<b>ESTRATÉGICOS E01 (DEFINEN ESTRATEGIAS)</b>	-Definición de la política de PDI y PAS..... -Captación y selección de PDI y PAS ..... - Política y objetivos de calidad .....	..... FT_D4_01 ..... FT_D4_02 ..... FT_D1_01
<b>ESTRATÉGICOS E02 (COMUNICAN ESTRATEGIAS)</b>	- Publicación de información sobre las titulaciones ...	..... FT_D7_01
<b>ESTRATÉGICOS E03 (GARANTIZAN LA CALIDAD DE LAS ESTRATEGIAS)</b>	-- Análisis y utilización de los resultados ..... - Seguimiento, revisión y mejora del SGIQ ..... - Diseño y aprobación de nuevos títulos ..... - Aprobación de la oferta formativa..... - Seguimiento de la implementación de las titulaciones..... - Modificación de las titulaciones oficiales..... - Renovación de la acreditación de las titulaciones ..... - Extinción de titulaciones oficiales.....	..... FT_D6_01 ..... FT_D0_01 ..... FT_D2_01 .....FT_D2_02 .....FT_D2_03 .....FT_D2_04 .....FT_D2_05 .....FT_D2_06



<b>OPERATIVOS (O 01)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfiles y admisión del estudiantado .....</li> <li>- Orientación profesional del estudiantado .....</li> <li>- Revisión movilidad del estudiantado .....</li> <li>- Revisión prácticas del estudiantado .....</li> <li>- Ayuda y orientación al estudiantado sobre enseñanzas, metodologías y evaluación .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>..... FT_D3_01</li> <li>..... FT_D3_05</li> <li>..... FT_D3_03</li> <li>..... FT_D3_04</li> <li>.....FT_D3_02</li> </ul>
<b>DE APOYO. RELATIVOS A RECURSOS Y SERVICIOS (A 01)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de recursos materiales y servicios ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>..... FT_D5_01</li> </ul>
<b>DE APOYO. RELATIVOS A PDI Y PAS (A 02)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de PDI/PAS .....</li> <li>- Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI/PAS .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>..... FT_D4_03</li> <li>..... FT_D4_04</li> </ul>
<b>DE APOYO. RELATIVOS A CANALES DE COMUNICACIÓN (A 03)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>..... FT_D3_06</li> </ul>

## 2.5 PROPIETARIOS DEL PROCESO Y EVIDENCIAS DERIVADAS

DIRECTRIZ	PROCESO Y CODIFICACIÓN	PROPIETARIOS	EVIDENCIAS
<p><b>Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIQ)</b></p> <p>Codificación: MSGIQ-D0</p>	<p>Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIC</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 0_Proceso 01: FT_D0_01</p>	<p>Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva versión del proceso</li> <li>- Nueva versión del conjunto del SGIC</li> <li>- Informe bienal del SGIC</li> <li>- Retorno/valoración del informe bienal SGIC</li> <li>- Acta de aprobación de cambios en los procesos SGIC de la Comisión de Calidad-FCRIB</li> <li>- Acta de aprobación de nuevas versiones del SGIC del Equipo Directivo</li> </ul>
<p><b>Directriz 1. Cómo la FCRIB define su política y sus objetivos de calidad.</b></p> <p>Codificación: MSGIQ-D1</p>	<p>Proceso de definición de la Política y los objetivos de calidad</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 1_Proceso 01: FT_D1_01</p>	<p>Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de aprobación de la política de Calidad en el marco del Plan Estratégico de Centro.</li> <li>- Nueva propuesta de la política y objetivos de calidad (si se produce)</li> <li>- Validación de la propuesta (si se produce) de modificación de la política y objetivos de calidad por parte de la Comisión de Calidad</li> </ul>

			- Aprobación de los cambios (si se producen) en la política y objetivos de calidad del centro por parte del Equipo Directivo
<b>Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos.</b> Codificación: MSGIQ-D2	Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos Ficha Técnica_Directriz 2_Proceso 01: FT_D2_01	Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad.	- Acta/s de reuniones en las que se estudia la propuesta - Informe de viabilidad - Acta del Equipo Directivo en que se aprueba el estudio de viabilidad - Ficha de la URL - Memoria verificada del título - Evaluación de la solicitud de verificación AQU - Notificación de la resolución de verificación del Consejo de Universidades
	-Proceso de aprobación de la oferta formativa: Ficha Técnica_Directriz 2_proceso 02: FT_D2_02	Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad.	- Acta ED de aprobación de la oferta formativa -Documento URL de la oferta formativa anual - Acta de la aprobación de la oferta formativa de la Junta de Gobierno de la URL

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Seguimiento de Centro</li> <li>- Web/difusión</li> </ul>
	<p>Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 2_proceso 03: FT_D2_03</p>	Vicedecano Académico, de profesorado y de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de seguimiento de Centro (ISC)</li> <li>- Web</li> </ul>
	<p>Proceso de modificación de las titulaciones oficiales:</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 2_proceso 04: FT_D2_04</p>	Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta de modificación del título oficial (Ficha URL)</li> <li>- Informe de seguimiento del estado de implementación de las titulaciones oficiales del centro (ISC)</li> <li>- Autoinformes de acreditación</li> </ul>

	<p>Proceso de renovación de la acreditación de titulaciones oficiales:</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 2_proceso 05: FT_D2_05</p>	<p>Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de la Comisión de Calidad del centro que constituye el CAI</li> <li>- Autoinforme de acreditación validado</li> <li>- Web de acreditación</li> <li>- Informe de evaluación externa IAE</li> <li>- Informe de evaluación definitivo IdA</li> </ul>
	<p>Proceso de extinción de titulaciones oficiales:</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 2_proceso 06: FT_D2_06</p>	<p>Vicedecano Académico, de profesorado y de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta del equipo directivo en el que se aprueba la extinción</li> <li>- Informes de Seguimiento de Centro que recogen el seguimiento de la titulación propuesta para extinción</li> <li>- Web</li> </ul>
<p><b>Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado.</b></p> <p>Codificación: MSGIQ-D3</p>	<p>Proceso de definición de perfiles, admisión y matriculación de estudiantes</p> <p>Ficha Técnica_ Directriz 3_proceso 01: FT_D3_01</p>	<p>Secretario Académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pruebas de admisión de Grado</li> <li>- Normativa académica</li> <li>- Acta del Equipo Directivo por el que se aprueba la modificación de la normativa académica</li> <li>- Información actualizada sobre el perfil de ingreso/egreso (memoria y web de la titulación)</li> <li>- Resultados de las pruebas de admisión de Grados</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de admitidos y matriculados</li> <li>- Informes de los indicadores de preinscripción, acceso y matrícula</li> </ul>
	<p>Proceso de ayuda y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza, metodologías de enseñanza y evaluación</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 3_Proceso 02: FT_D3_02</p>	<p>Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación de presentación y bienvenida</li> <li>- Información de referencia actualizada sobre el desarrollo de los estudios y los servicios de orientación al estudiantado – web y otros soportes</li> <li>- Guías docentes actualizadas con toda la información relativa a objetivos, competencias, resultados de aprendizaje, actividades, metodologías, sistema de evaluación, bibliografía...</li> <li>- Despliegue de las guías docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje – aulas virtuales de las asignaturas en SCALA</li> <li>- Evidencias de tutorización y evaluación de los seminarios, prácticas y TFG/TFM</li> <li>- Actas de evaluación</li> <li>- Plan de Acción Tutorial</li> <li>- Acta de aprobación del PAT</li> </ul>

	<p>Proceso de gestión de la movilidad del estudiantado</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 3_Proceso 03: FT_D3_03</p>	<p>Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos y Políticas de movilidad</li> <li>- Plan General de Investigación, que incluye la movilidad PDI</li> <li>- Memoria anual del servicio/Oficina de Relaciones Internacionales</li> <li>- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con el programa de movilidad y el servicio</li> <li>- Convenios firmados/Bilateral agreement</li> <li>- Convocatoria de movilidad</li> <li>- Relación de plazas disponibles y universidades</li> <li>- Registro de solicitudes de plaza de movilidad</li> <li>- Registro de estudiantes admitidos en el programa, bajas, renunciaciones, plazas sobrantes</li> <li>- Información sobre las diferentes becas movilidad</li> <li>- Documento guía/normativa intercambio: "Infomobilitat"</li> <li>- Documento presentación de la movilidad por países</li> <li>- Correo electrónico procesos aplicación de cada universidad</li> </ul>
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucciones sobre cómo cumplimentar el Acuerdo académico</li> <li>- Learning agreement</li> <li>- Contrato de subvención de movilidad estudiante programa Erasmus</li> <li>- Certificado de estancia firmado por la universidad de acogida</li> <li>- Certificado académico de reconocimiento de los estudios cursados fuera</li> <li>- Encuesta estudiantes (informe final Erasmus) Outgoing</li> <li>- Information package, web de la Oficina de Relaciones Internacionales</li> <li>- Application form estudiantes incoming</li> <li>- Listado de asignaturas disponibles para el estudiantado incoming</li> <li>- Learning agreement o acuerdo de estudios estudiantes incoming</li> <li>- Solicitud de cambio en las asignaturas/acuerdo definitivo</li> <li>- Important information dossier (Documentación, horarios, instrucciones, horarios, instrucciones)</li> </ul>
--	--	--	---



			<p>obtención correo electrónico, cambio de password, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Power Point presentación Welcome Day</li> <li>- Convocatoria programa Mentoría</li> <li>- Memoria estudiantes programa Mentoría</li> <li>- Weekly letter</li> <li>- Transcript of records after the mobility</li> <li>- Survey, encuesta a los estudiantes incoming</li> <li>- Convocatoria de movilidad de profesorado, correo</li> <li>- Listado universidades disponibles y contactos</li> <li>- Certificate of attendance</li> <li>- Encuesta de satisfacción</li> <li>- Mobility agreement for teaching, profesorado incoming</li> </ul>
	<p>Proceso de gestión y revisión de las prácticas externas</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 3_Proceso 04: FT_D3_04</p>	<p>Responsable de Prácticas de la FCRIB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Normativa de prácticas curriculares y extracurriculares en el marco de la normativa académica del centro</li> <li>-Documentación sobre los contenidos y requisitos de las prácticas de cada titulación</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Convenios firmados</li> <li>-Documentación para la gestión de las prácticas: formularios, matrícula, anexo al convenio de prácticas</li> <li>-Listado de asignación de prácticas y comunicación al estudiantado</li> <li>-Informe del estudiantado</li> <li>-Informe del profesorado/tutor/a</li> <li>-Informe de los tutores y tutoras de empresa</li> <li>-Actas de tutorías con el estudiantado</li> <li>-Actas/reuniones/contactos de seguimiento del profesor-tutor del centro con el tutor/a de la empresa</li> <li>-Actas de reuniones de coordinación de prácticas</li> <li>-Encuestas de satisfacción de los ocupadores</li> <li>-Encuestas de satisfacción de las prácticas</li> <li>-Memoria anual del servicio de prácticas</li> <li>-Actas de evaluación de las prácticas</li> </ul>
--	--	--	---

	<p>Proceso de gestión de la orientación profesional al estudiantado</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 3_Proceso 05: FT_D3_05</p>	<p>Vicedecana de Empresa e Innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico de Centro</li> <li>-Plan de Acciones de Orientación Profesional (objetivos y acciones estratégicas)</li> <li>-Memorias anuales de los servicios de orientación profesional (Carreras Profesionales/BT, Prácticas, Alumni, Milab).</li> <li>-Actas de reunión de seguimiento/coordinación del Vicedecanato de Empresa e innovación y los servicios implicados</li> <li>-Informe de Seguimiento del Centro / ISC (FT-D2-03)</li> <li>-Informe Bienal del SGIC (FT-D0-01)</li> </ul>
	<p>Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 3_Proceso 06: FT_D3_06</p>	<p>Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>-Informe anual de quejas y sugerencias</li> <li>-Acta del Equipo Directivo de presentación del informe de quejas y sugerencias</li> <li>-Actas de las reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas</li> <li>-Informe de Seguimiento de Centro (ISC)</li> </ul>

			-Informe bienal de seguimiento del SGIQ
<b>Directriz 4. Cómo la FCRIB garantiza y mejora la calidad de su personal académico.</b> <b>Codificación: MSGIQ-D4</b>	Proceso de definición de la Política de PDI/PAS Ficha Técnica_Directriz 4_Proceso 01: FT_D4_01	Decano	-Convenio Colectivo y documentos contractuales -Memoria de Sostenibilidad de Fundación Blanquerna -Reuniones PAS -Reuniones Directores/as de Grado -Encuestas de satisfacción -Buzón de sugerencias
	Proceso de captación y selección del PDI y PAS Ficha Técnica_Directriz 4_Proceso 02: FT_D4_02	Decano	-Actas ED. Aprobación y contratación de PDI y PAS -Convocatoria nueva vacante PDI / PAS -Currículums y evaluación candidatos PDI / PAS -Acta reuniones responsables servicios y Responsable Servicios Auxiliares -Contrato y documentos de contratación -Manual de Acogida y Consulta

			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Convenio Colectivo</li> <li>-Encuestas de satisfacción</li> <li>-Copia básica de los contratos</li> </ul>
	<p>Proceso y formación del PDI y PAS</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 4_Proceso 03: FT_D4_03</p>	Decano	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Formación</li> <li>-Peticiónes cursos específicos y memoria anual de formación</li> <li>-Resultados de encuestas de satisfacción</li> <li>-Solicitud de bonificación de matrícula</li> </ul>
	<p>Proceso de evaluación, promoción y Reconocimiento de PDI y PAS</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 4_Proceso 04: FT_D4_04</p>	Decano y responsable de servicios auxiliares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS</li> <li>-Autoinformes de evaluación del profesorado</li> <li>-Informes de evaluación de los responsables académicos</li> <li>-Informe final de evaluación del profesorado</li> <li>-Informe de evaluación global del centro</li> <li>-Informe de evaluación de la investigación</li> <li>-Actas del Equipo Directivo relativas a promociones y reconocimientos</li> </ul>

<p><b>Directriz 5. Cómo la FCRIB gestiona y mejora sus servicios y recursos materiales.</b></p> <p>Codificación: MSGIQ-D5</p>	<p>Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 5_Proceso 01: FT_D5_01</p>	<p>Decano y Responsable de Servicios Auxiliares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presupuesto general de la Fundación Blanquerna</li> <li>-Presupuesto de libre disponibilidad y de inversiones</li> <li>-Acta de aprobación de los objetivos de cada servicio</li> <li>-Informes anuales de los servicios</li> <li>-Inventario de los recursos materiales</li> <li>-Control y ejecución de las compras</li> <li>-Memoria de inversiones realizadas</li> <li>-Encuestas de satisfacción de los servicios</li> <li>-Acta de las reuniones de la Comisión de Arquitectura</li> <li>-Planificación de compras conjuntas Blanquerna (COVID)</li> <li>-Web de equipamientos y aulario</li> <li>-Inventario mobiliario y equipos</li> </ul>
---	--	--	---

<p><b>Directriz 6. Cómo la FCRIB analiza y tiene en consideración los resultados obtenidos para la mejora de sus programas formativos.</b></p> <p>Codificación: MSGIQ-D6</p>	<p>Proceso de análisis y utilización de resultados</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 6_Proceso 01 FT_D6_01</p>	<p>Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de Seguimiento de Centro (ISC) con tablas de indicadores y planes de mejora</li> <li>-Autoinformes de acreditación de titulaciones</li> <li>-Informe bienal de Seguimiento del SGIQ</li> <li>-Memoria anual de prácticas</li> <li>-Informes de resultados de los instrumentos de recogida de satisfacción de los grupos de interés</li> <li>-Memoria/informe anual de servicios y áreas</li> </ul>
<p><b>Directriz 7. Cómo la FCRIB publica la información sobre las titulaciones.</b></p> <p>Codificación: MSGIQ-D7</p>	<p>Proceso de publicación de la información sobre las titulaciones.</p> <p>Ficha Técnica_Directriz 7_Proceso 01 FT_D7_01</p>	<p>Responsable del área de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa/calendario anual de acciones de comunicación previstas</li> <li>-Acta de aprobación del calendario de acciones previstas</li> <li>-Acta de revisión de las acciones implementadas</li> <li>-Memoria/informe anual del área de comunicación</li> <li>-Trípticos informativos/Hojas informativas/Flaix informativos</li> <li>-Web del centro actualizada</li> </ul>


## 2.6 DOCUMENTACIÓN DEL SGIC

El criterio para organizar la documentación del SGIQ de la FCRIB, así como su arquitectura y diseño, ha sido definido por el propio centro, en consonancia con lo descrito en los procesos transversales de la URL, en su apartado 3.2.3, respetando al máximo las directrices y los criterios que actúan como marco de referencia para la cultura de la calidad. En la misma línea que se remarca en este apartado la documentación del SGIC del centro se estructura de la siguiente manera:

- a) En una primera parte del Manual se presenta el centro y el alcance del Manual y una serie de documentos clave que se recogen en esta primera parte para contextualizar todos los procesos del SGIC. Así se recoge el documento de política y objetivos de calidad de la FCRIB; el Mapa de Procesos y un documento con los propietarios y evidencias que se derivan del conjunto del Manual. Dicho documento es clave en cuanto a la organización de la documentación ya que se relacionan las directrices y procesos con los propietarios de cada proceso y las evidencias mínimas que se generan en cada uno de los procesos.
- b) En la segunda parte del Manual se describen todos los procesos, con su codificación, y versiones, la delimitación, los procesos transversales de la URL con los que guarda relación, los grupos de interés a los que van dirigidos, el propietario del proceso, los órganos de gestión y sus funciones, los sistemas de recogida de información, la descripción del proceso, su seguimiento, revisión y mejora, los registros y evidencias así como los responsables asociados para acabar con un flujograma de cada proceso.
- c) Finalmente, una tercera parte con anexos con la explicación de la codificación de cada proceso, su evolución y cambios en la codificación y un histórico con la comparación entre los procesos de la FCRIB y los procesos transversales de la URL.



### 3. PROCESOS

 <b>Blanquerna</b> UNIVERSITAT RAMON LLULL	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Seguimiento, revisión y mejora del SGIC MSGIQ_FCRIB_D0  FT_D0_01	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
--	---	---	-------------------------------------	------------------------------------

## Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad

### Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ (FT\_D0\_01)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación/revisión
FT_D0_01_V2	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad; ED	16-04-2021
FT_D0_F0_V1	Oficina de Calidad	UQIAD ---	15-09-2015

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

Este proceso regula la manera en la que la FCRIB lleva a cabo el seguimiento, revisión y mejora del manual de procesos (SGIC) del centro a partir de su participación en el programa AUDIT.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ-URL-FT-D0/02 Aspectos generales del SGIQ. Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ del centro:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d0-02\\_v5\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d0-02_v5_2018.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

Este proceso va dirigido a la totalidad de los grupos de interés de la Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales Blanquerna (FCRIB), y en particular a:

- Equipo Directivo, profesorado, investigadores, personal no docente, estudiantes.
- Equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL y órganos de gestión de calidad de la URL.

- Antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales, medios de comunicación, líderes de opinión y, en definitiva, sociedad en general.

### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

### **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Unitat de Qualitat i Innovació Academicodocent de la URL (UQIAD-URL)	-Establecer directrices, procesos y procedimientos transversales para el seguimiento, la revisión y la mejora del SGIQ de los centros.
Oficina de Calidad del Centro (OC-FCRIB)	-Llevar a cabo el proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIC que incluye la elaboración del informe bienal de seguimiento del SGIC y, en consecuencia, la detección de puntos fuertes y aspectos de mejora del SGIC del centro.
Comisión de Calidad de la FCRIB (CC-FCRIB)	-Dar apoyo a la oficina de calidad en el proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ. Aprobar periódicamente los cambios no substanciales introducidos en los procesos SGIC. -Revisar y aprobar el plan de mejora SGIC del centro.
Equipo Directivo	-Aprobar las nuevas versiones de la globalidad del SGIC fruto de modificaciones substanciales en sus procesos.

### **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

La información que permite analizar y realizar el seguimiento del SGIC parte, en primer lugar, de un marco de referencia amplio que incluye:

- la legislación vigente;
- los estándares y directrices de calidad del EEES;
- la política de calidad de la URL y del centro;
- el manual del SGIC,
- los informes bienales de seguimiento del SGIC;
- los Informes de Seguimiento de las Titulaciones (IST) –ahora agrupados en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC)-;
- la valoración de estos informes por parte de las agencias de calidad.

Partiendo de este marco de referencia, son claves el conjunto de evidencias e indicadores que el centro recoge sistemáticamente para el seguimiento, análisis y mejora (FT-D6-01) de los procesos y procedimientos del SGIQ

Tabla de indicadores/evidencias aportadas según fuente de información:

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores y/o evidencias aportadas</b>
Equipo Directivo	Plan Estratégico de Centro
Oficina de Calidad	Memorias verificadas Informes de Seguimiento Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores de cada título Modificaciones llevadas a cabo Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL Devoluciones realizadas por las agencias de calidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción
Secretaría académica	Indicadores académicos y de PDI Informe de quejas y sugerencias Indicadores de resultados de los procesos de admisión de cursos anteriores
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Órgano Específico de Centro (OEC)	Informes de autoevaluación del profesorado Informes de responsables académicos Informes globales de evaluación de la docencia
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Microstrategy (URL) y aplicativo Estadística Matrícula (FB)	Indicadores académicos y docentes
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Estudios anuales de inserción laboral, perfiles y funciones de los egresados. Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios

Tabla de instrumentos de recogida de información, periodicidad y fuente:

<b>Grupos de interés</b>	<b>Tipología</b>	<b>Responsable</b>	<b>Población/Muestra</b>	<b>Periodicidad</b>
Alumnado de Grado	Satisfacción alumnado de Grado con la docencia: Asignatura, seminario, prácticas y TFG	Oficina de Calidad-FCRIB / Secretaría Académica	Conjunto del alumnado de Grado	Semestral
	Satisfacción del alumnado de segundo y cuarto	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del alumnado de segundo y cuarto curso	Cuatrienal

	con los servicios de la Facultad			
	Encuesta de movilidad Erasmus	Oficina Relaciones Internacionales / FCRIB	Estudiantes <i>Incoming</i>	Semestral
Alumnado de Máster	Satisfacción alumnado con la docencia global asignaturas Másters Universitarios	Oficina de Calidad-FCRIB / Coordinación de MU	Conjunto del alumnado de Máster Universitario	Anual
Profesorado	Satisfacción global con la actividad docente, de coordinación, de gestión y de servicios	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del PDI	Trienal
Servicios	Satisfacción con las funciones y servicios	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del PAS	Trienal
Graduados	Satisfacción de los titulados de Grado y Máster	AQU	Egresados (Grados y Máster)	Trienal
	Inserción profesional de los titulados de Grado y Máster	AQU		Trienal
	Satisfacción, ocupación y adecuación del trabajo a los estudios, de los titulados de Grado y Máster	Carreras profesionales FCRIB		Anual
Ocupadores	Satisfacción de las empresas con el alumnado de prácticas	Prácticas /	Ocupadores y empresas con convenio de prácticas	Bienal
	Encuesta Outlook Blanquerna de opinión y tendencias del sector de la comunicación	Instituto de Investigación FCRIB	Alumni, ocupadores, grupos de interés externos ( <i>stakeholders</i> )	Anual

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Este proceso hace referencia al seguimiento, revisión y mejora del SGIC del centro con la periodicidad establecida (bienal) y, si se considera necesario, cuando se produzcan cambios en la organización y/o actividades del centro, con el objetivo de mantener permanentemente actualizado el SGIC de la Facultad.

La Oficina de Calidad (OC-FCRIB) revisa, periódicamente, el funcionamiento de cada uno de los procesos que conforman el sistema de calidad del centro. Para ello, se reúne periódicamente con los principales responsables de cada proceso; que, además, mantienen informada a la OC de cualquier cambio que pudiera producirse.

Dichos cambios también pueden derivarse de la detección de necesidades o posibilidades de mejora identificadas en el transcurso de las reuniones periódicas que mantienen los miembros de la Comisión de Calidad (CC-FCRIB) del centro. Estos cambios o modificaciones puntuales de procesos se incorporan periódicamente dando lugar a nuevas versiones actualizadas de los documentos que recogen el SGIQ del centro y quedan oficialmente aprobados en las reuniones periódicas de la Comisión de Calidad (CC-FCRIB). Si en el transcurso de esta revisión periódica la OC-FCRIB detecta la necesidad de realizar modificaciones sustanciales en el SGIC, lo comunica a la UQIAD-URL enviando una propuesta de modificación/revisión de la globalidad del SGIC para su valoración conjunta.

Bienalmente, la OC elabora el Informe de Seguimiento del SGIC del centro, en el que recoge, tal y como establece el proceso transversal que define la URL (MSGIQ-URL-FT-D0/02), los siguientes aspectos clave relativos al SGIC de la Facultad:

- a) valoración del proceso de implantación del SGIC y de la consecución de objetivos.
- b) síntesis de los puntos fuertes y puntos débiles.
- c) oportunidades de mejora y/o propuesta de objetivos bienales.

Si del Informe bienal de Seguimiento del SGIC se desprende la necesidad de llevar a cabo modificaciones sustanciales del manual de SGIC del centro, la OC-FCRIB elaborará un plan de mejora del que derivará una nueva propuesta que deberá ser validada por la Comisión de Calidad del centro y posteriormente aprobada por el Equipo Directivo. La principal evidencia es la publicación, en última instancia, de una nueva versión del SGIC de la Facultad. En coherencia con el proceso transversal URL (MSGIQ-URL-FT-D0/02), la nueva versión del manual SGIQ se remitirá a la UQIAD-URL; que elaborará un informe de valoración. La Oficina de Calidad será la encargada de introducir, de ser necesario, los cambios sugeridos por la UQIAD-URL y remitir la versión final del SGIQ al área de comunicación para su difusión a los grupos de interés.

### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

El seguimiento, revisión y mejora de la implementación del SGIC es llevado a cabo por la OC-FCRIB con el apoyo de la Comisión de Calidad del centro y a partir del marco de referencia y los indicadores que se desprenden de las evidencias expuestas en el apartado “Sistemas de recogida de información” de este documento.

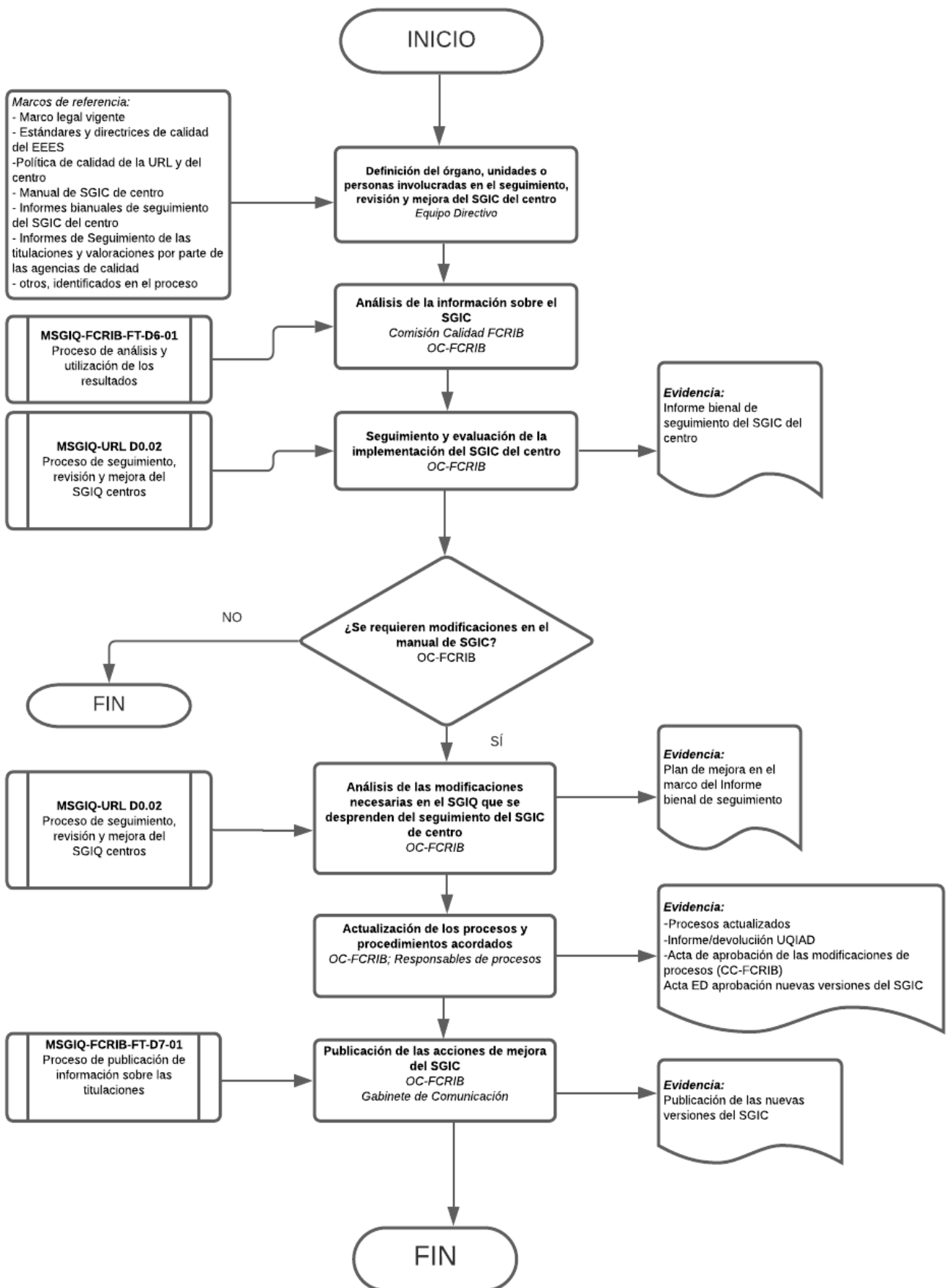
Como se ha descrito en apartados anteriores, bienalmente la Oficina de Calidad de la FCRIB elabora el informe de seguimiento del SGIC del centro; de cuyas fortalezas y debilidades pueden derivarse propuestas relativas a la mejora del SGIC o bien de los procedimientos relativos al seguimiento, revisión y mejora de la globalidad del proceso aquí descrito.


### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Nueva versión del proceso	OC-FCRIB
Nueva versión del conjunto del SGIC	OC-FCRIB
Informe bienal del SGIC	OC-FCRIB
Retorno/valoración del informe bienal SGIC	UQIAD

Acta de aprobación de cambios en los procesos SGIC de la Comisión de Calidad-FCRIB	OC-FCRIB
Acta de aprobación de nuevas versiones del SGIC del Equipo Directivo	Secretario Académico

## FLUJOGRAMA: FT\_D0\_01 Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ



	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Definición de la Política y los objetivos de calidad MSGIQ_FCRIB_D1  FT_D1_01	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	--	-------------------------------------	------------------------------------

## Directriz 1. Cómo la FCRIB define su política y sus objetivos de calidad

### Proceso de definición de la Política y los objetivos de calidad (FT\_D1\_01)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación/revisión
FT_D1_01_V3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad	16-04-2021
FT_D1_F1_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D0-01/F1	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El proceso de definición de la política y objetivos de calidad de la FCRIB tiene por objeto detallar los marcos de referencia y los procedimientos que permiten definir y aprobar los estándares y objetivos que están en la base de la política de calidad del centro, así como los procedimientos que permiten garantizar el seguimiento y asegurar la calidad en su implementación. Por consiguiente, este proceso engloba la elaboración, seguimiento, evaluación y difusión de los respectivos documentos (marco y específicos) que definen los estándares, objetivos e indicadores de calidad de la FCRIB.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ- URL-FT-D1/01. Proceso de definición de la política y los objetivos de calidad transversales de la URL:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d1-01\\_v6\\_2018\\_v2.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d1-01_v6_2018_v2.pdf)



## **GRUPOS DE INTERÉS:**

Este proceso va dirigido a la totalidad de los grupos de interés de la Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna (FCRIB), y en particular a:

- **Públicos internos:** Equipo Directivo, profesorado, investigadores, personal no docente.
- **Públicos intermedios:** estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL y diversos órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).
- **Públicos externos:** antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales, medios de comunicación, líderes de opinión y, en definitiva, sociedad en general.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Unidad de Calidad e Innovación Académico-docente de la URL (UQIAD-URL)	Establecer directrices para el desarrollo de la política y los objetivos de calidad de los centros a través de la difusión de la política y objetivos de calidad de la URL y del Plan bienal/trienal de la calidad academicodocente.
Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad Equipo Directivo	El Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad, junto con el resto del Equipo Directivo, tiene la función de definir la política e identificar los objetivos de calidad del Centro en coherencia con el Plan Estratégico de Centro y de la Fundación Blanquerna.
Oficina de Calidad de la FCRIB (OC- FCRIB)	Elaborar propuestas para la revisión de la política y objetivos de calidad.
Comisión de Calidad de la FCRIB (CC-FCRIB)	Valorar las propuestas de modificación y validarlas. Presentarlas para su aprobación en Equipo Directivo.
Otros responsables y responsabilidades	Identificados en el flujograma. Identificados como “órganos y grupos de interés implicados” en el proceso relativo a la definición de la

### **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

La información que permite analizar y realizar el seguimiento de la política y objetivos de calidad parte, en primer lugar, de un marco de referencia amplio que incluye:

- la legislación vigente;
- los estándares y directrices de calidad del EEES;
- la política de calidad de la URL y del centro;
- el manual del SGIC,
- los informes bienales de seguimiento del SGIC;
- los Informes de Seguimiento de las Titulaciones (IST) –ahora agrupados en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC)-;
- la valoración de estos informes por parte de las agencias de calidad.

Partiendo de este marco de referencia, son claves el conjunto de evidencias e indicadores que el centro recoge sistemáticamente para el seguimiento, análisis y mejora de sus resultados (FT-D6-01) y de sus procesos (FT-D0-01).

Para realizar el seguimiento, revisión y mejora de las políticas y objetivos de calidad de la FCRIB son fundamentales los inputs aportados por los principales grupos de interés de la FCRIB. Estos grupos de interés reciben la información sobre las políticas y objetivos de calidad a través de los diversos canales establecidos para la publicación de información (FT\_D7\_01). A su vez, estos grupos de interés participan en la mejora de las políticas y objetivos de calidad de la FCRIB a través de los canales y procedimientos de participación establecidos en cada caso y recogidos en el SGIC. En paréntesis, se identifica la vinculación del proceso con otros procesos detallados en el SGIC:

- El estudiantado: tal como se detalla en los procesos y procedimientos recogidos en la directriz 3 del SGIC, el estudiantado recibe información a través de los mecanismos de orientación (FT\_D3\_02), comunicación e información interna (FT\_D7\_01) con que cuenta la FCRIB; también reciben información a través de reuniones con los delegados y delegadas de curso y a través de los tutores y tutoras de curso siguiendo los procedimientos establecidos por el Plan de Acción Tutorial (PAT). A su vez, el estudiantado aporta información a través de los mismos mecanismos y canales previstos por el centro, entre ellos, las encuestas de satisfacción periódicas (FT-D6-01), las reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas y el buzón de quejas y sugerencias (FT\_D3\_06). Cabe tener presente que, en la Comisión de Calidad del centro, que revisa y valida la política y objetivos de calidad, están representados el estudiantado de Grado, Máster y Doctorado.

- El profesorado: tal como se detalla en los procesos y procedimientos recogidos en las directrices 2, 4 y 6 del SGIC, el profesorado recibe y aporta información a partir de los mecanismos de comunicación e información interna con que cuenta la FCRIB (FT\_D6\_01); que incluyen reuniones periódicas con los responsables de las titulaciones, el claustro de profesorado, jornadas y eventos de formación e innovación docente (FT\_D4\_03), encuestas de satisfacción y procesos de evaluación de la actividad docente (FT\_D4\_04) y otros canales como el buzón de quejas y sugerencias (FT\_D3\_06). Cabe tener presente que, en la Comisión de Calidad del centro, que revisa y valida la política y objetivos de calidad, está representado el PDI del centro.

- El PAS: tal como se detalla en los procesos y procedimientos recogidos en las directrices 4 y 5 del SGIC, el PAS recibe y aporta información a partir de los mecanismos de comunicación interna con que cuenta la FCRIB; también a través de reuniones periódicas con los responsables de los servicios (FT\_D5\_01), la realización de jornadas y eventos de formación (FT\_D4\_03), las encuestas de satisfacción del PAS (FT-D6-01) y otros canales como el buzón de quejas y sugerencias (FT\_D3\_06). Cabe tener presente que, en la Comisión de Calidad del centro, que revisa y valida la política y objetivos de calidad, está representado el PAS del centro.

- Alumni, Carreras Profesionales/BT y Comisión de Prácticas: reciben y aportan información a partir de los canales e instrumentos establecidos por el centro (FT\_D6\_01) y a través de los servicios y/o acciones que se llevan a cabo en el marco del vicedecanato de empresa e innovación, que lidera y coordina las acciones de servicios estratégicos como Alumni y Carreras Profesionales/Bolsa de trabajo (FT\_D3\_05); así como la relación con las empresas de prácticas y empleadores (FT\_D3\_04). Cabe tener presente que, en la Comisión de Calidad del centro, que revisa y valida la política y objetivos de calidad, están representados dichos servicios a través de la participación del vicedecanato de empresa e innovación.

- OC- FCRIB: Aporta y recibe información a través de las reuniones periódicas con las unidades de calidad específicas de la Fundación Blanquerna y la Universidad Ramon Llull, que son agentes clave en el proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIC (FT\_D0\_01 y MSGIQ-URL-FT-D0/02), así como en el proceso de definición de las políticas y objetivos de calidad transversales (MSGIQ-URL-FT-D1-01). La OC-FCRIB también aporta marcos de referencia que le permiten elaborar propuestas para la revisión de las políticas y objetivos de calidad en el marco de la Comisión de Calidad del Centro, de la que participan todos los miembros de la Oficina de Calidad.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

El decano del centro define la composición de la Oficina de Calidad de la FCRIB con un director/a de calidad, que actúa como responsable del equipo técnico de calidad, y bajo el liderazgo del Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad, responsable del proceso. La Oficina de Calidad es la encargada de revisar periódicamente la política y objetivos de calidad del centro; que figuran en el Plan Estratégico del centro. En caso de detectar aspectos de mejora, presentará la propuesta de modificación de la política y objetivos de calidad a la Comisión de Calidad del Centro que, en caso de validarlos, los elevará a Equipo Directivo para su aprobación. Una vez aprobados, serán difundidos por el gabinete o área de comunicación y por la Oficina de Calidad a los grupos de interés internos y externos partiendo de los mecanismos previstos en el SGIC (FT\_D7\_01). Las nuevas versiones quedarán a disposición de los públicos internos y externos para su consulta a través del espacio de Garantía de Calidad de la web del centro.

Para elaborar la política y objetivos de calidad se tendrá como marco de referencia la política y objetivos de calidad de la URL; el plan bienal/trienal de calidad academicodocente de la URL; la visión, misión y valores de la Fundación Blanquerna así como su plan estratégico; y el Plan Estratégico de la FCRIB. A su vez, se cuenta con otros marcos de referencia como los criterios y directrices de calidad del EEES; el marco legal vigente; y otros documentos estratégicos (convenio colectivo, estatuto de profesorado de la URL, documento de carrera profesional, plan de igualdad, etc.).

## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

El seguimiento, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad de la FCRIB se lleva a cabo coincidiendo con el informe bienal del SGIC y el plan de mejora que se deriva (FT-D0-01). Entre los principales mecanismos e indicadores para el seguimiento, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad del centro se encuentran los identificados en el apartado “sistemas de recogida de información”.

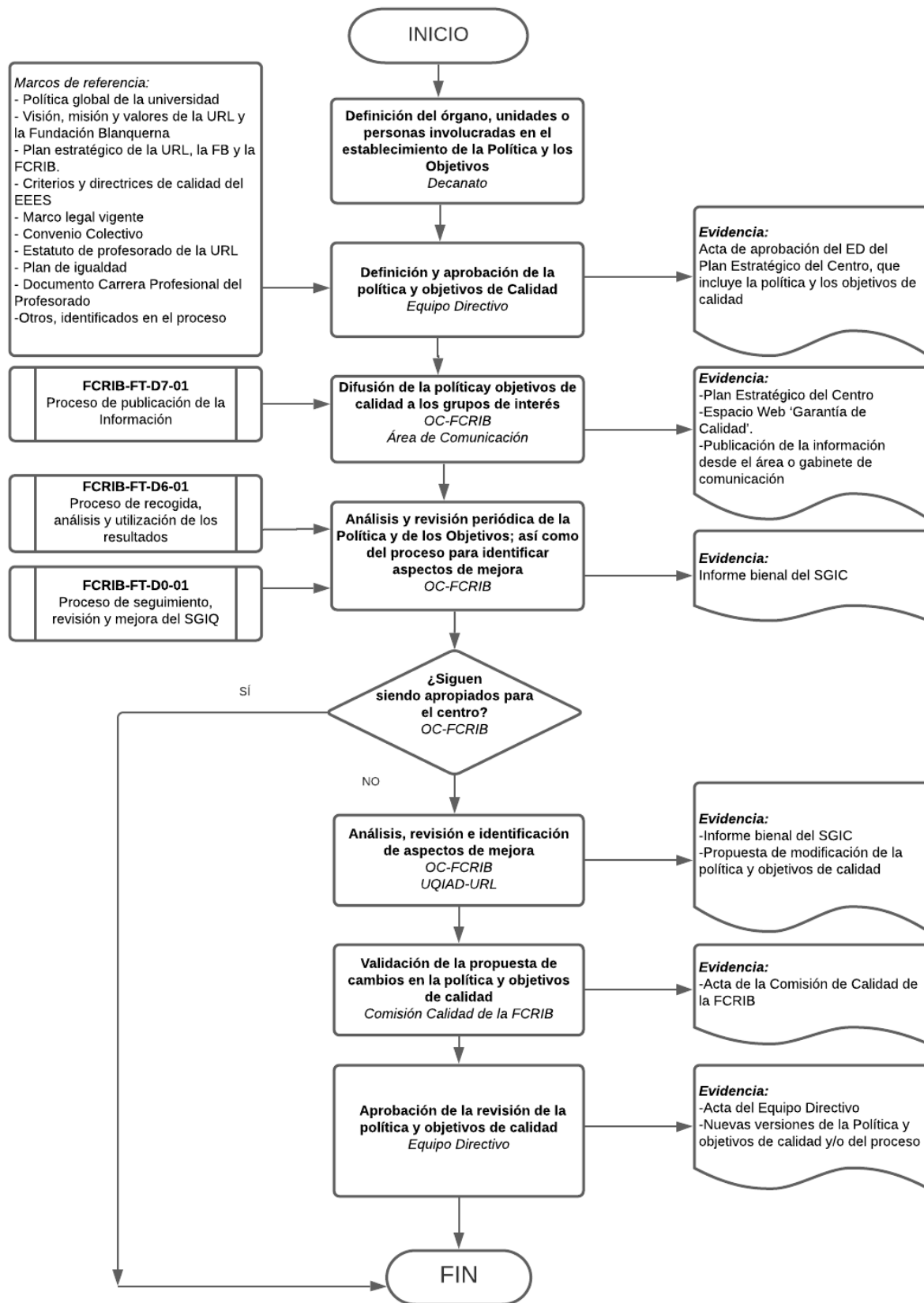
Para la revisión de la política y los objetivos de calidad son claves: a) los planes de mejora fruto del seguimiento de las titulaciones del centro (FT\_D2\_03); b) el seguimiento anual que la FCRIB lleva a cabo de los objetivos y acciones previstas en el Plan bienal/trienal de la calidad academicodocente de la URL (MSGIQ-URL-FT-D1-01); y c) el Plan estratégico de la Fundación Blanquerna, así como su misión, visión y valores; en coherencia con el Plan Estratégico del propio centro. Partiendo de estos marcos de referencia y de su seguimiento, la Oficina de Calidad lleva a cabo propuestas para la revisión de la política y objetivos de calidad del centro, que deberán ser validadas por la Comisión de Calidad de la FCRIB y aprobadas por el Equipo Directivo.


Para más concreción en relación a los mecanismos e instrumentos que permiten llevar a cabo el seguimiento, revisión y mejora de las políticas y objetivos de calidad, pueden consultarse las tablas de instrumentos, evidencias e indicadores recogidos en el proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIC (FT-D0-01) y el proceso de análisis y utilización de los resultados (FT-D6-01).

### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Acta de aprobación de la política de Calidad en el marco del Plan Estratégico de Centro.	Secretario Académico
Nueva propuesta de la política y objetivos de calidad (si se produce)	OC-FCRIB
Validación de la propuesta (si se produce) de modificación de la política y objetivos de calidad por parte de la Comisión de Calidad	OC-FCRIB
Aprobación de los cambios (si se producen) en la política y objetivos de calidad del centro por parte del Equipo Directivo	Secretario Académico

## FLUJOGRAMA FT-D1-01. Política y objetivos de calidad de la FCRI



	Facultat de Comunicació y Relaciones Internacionales	Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos MSGIQ_FCRIB_D2  FT_D2_01	Estado del proceso: modificado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	--	--	-----------------------------------	------------------------------------

## Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos

### Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos (FT\_D2\_01)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación
FT_D2_01_V3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D2_F2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D1-02-F2	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la elaboración de las propuestas de aprobación de títulos oficiales de la FCRIB, de acuerdo con la legislación, los responsables y los grupos de interés implicados.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ- URL-FT-D2/01 Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-01\\_v7\\_2018\\_v2.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-01_v7_2018_v2.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, profesorado, investigadores y personal no docente.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e

internacionales, medios de comunicación, líderes de opinión y, en definitiva, sociedad en general.

### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

### **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Unidad de Calidad e innovación Académicodocente de la URL (UQIAD-URL)	<p>Establecer las directrices y los procesos transversales para el desarrollo de nuevos títulos.</p> <p>Facilitar información relativa a la normativa vigente del ámbito de conocimiento del título.</p> <p>Facilitar el calendario de aprobación de titulaciones de la URL.</p> <p>Revisar la ficha para la aprobación del título y realizar recomendaciones.</p> <p>Revisar la memoria para la aprobación del título y realizar recomendaciones.</p>
Decano	<p>Valorar el interés de un nuevo título, junto a los miembros del Equipo Directivo y con el asesoramiento de la Oficina de Calidad en lo relativo a los procesos y procedimientos a seguir para su implementación.</p> <p>Nombrar una comisión de desarrollo del nuevo título, que estará formada por el director/a y el coordinador/a de la propuesta.</p> <p>Analizar, reflexionar y decidir, con la información aportada por la comisión de desarrollo, si se inicia formalmente la petición de verificación del nuevo título.</p> <p>Gestionar y defender la propuesta de nuevos títulos en el marco de los órganos internos de gobierno de la URL.</p>
Vicedecanato académico, de profesorado y de calidad (Grados)  Vicedecanato de investigación, postgrado y Relaciones Internacionales (Másters).	<p>Coordinar y asesorar a la comisión de desarrollo de la titulación</p>
Oficina de Calidad	<p>Comunicar los calendarios, criterios y procedimientos a seguir para confeccionar la propuesta de verificación de títulos.</p>

Comisión de desarrollo del título	Confeccionar la propuesta de viabilidad del nuevo título. Realizar los trámites y gestiones pertinentes para su aprobación.
Otros responsables y responsabilidades	Identificados en el flujograma. Identificados como “órganos de gestión y grupos de interés implicados” en el proceso relativo al diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes (MSGIQ- URL-FT-D2/01).

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

El sistema de recogida de información tendrá como marco de referencia para aprobar un título la siguiente documentación:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y otra legislación vigente relacionada con títulos oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto. 1393/2007.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Estatutos de la URL.
- Intranet de titulaciones oficiales.
- Normativa General de Doctorado URL.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

El proceso se inicia cuando el Equipo Directivo recibe la propuesta de un nuevo título. Si considera que es pertinente para la FCRIB, el decano acuerda la realización de un informe de viabilidad y designa la comisión de desarrollo del título que llevará a cabo el informe de viabilidad de la propuesta. Dicho informe debe tener en consideración diversos aspectos como la justificación de la propuesta (objetivos del programa y análisis del mercado y de la competencia), viabilidad económica, calendario de implantación y recursos económicos de profesorado y de personal no docente del programa. El Equipo Directivo decidirá, partiendo de dicho informe, si prospera o no la propuesta.

Una vez aprobada la propuesta, el responsable de la Oficina de Calidad aporta la información necesaria para continuar con la tramitación de la nueva propuesta de título en el marco del proceso transversal estipulado por la URL. El responsable de la comisión de desarrollo de la propuesta confecciona la ficha del título oficial en el aplicativo “Protocolos de Gestión Académica de la URL”. Esta petición puede comportar ampliaciones o modificaciones de la ficha antes de ser aprobada o desestimada por la Junta de Gobierno de la URL. En caso de ser desestimada, el centro puede decidir su reconversión en título propio o finalizar el proceso. Por otra parte, en caso de ser aprobada, el responsable de la comisión de desarrollo del título deberá continuar con



los procedimientos detallados en los procesos transversales de la URL (MSGIQ-URL-FT-D2/01), que incluyen la introducción de la memoria en el aplicativo del Ministerio competente y los trámites para la obtención del informe positivo por parte de la Agencia Catalana de Calidad (AQU) y la resolución del resultado de verificación por parte del Consejo de Universidades. Una vez aprobada por los órganos pertinentes, los nuevos títulos pasan a formar parte de la oferta formativa del curso en el que se quiere implementar (FT-D2-02).

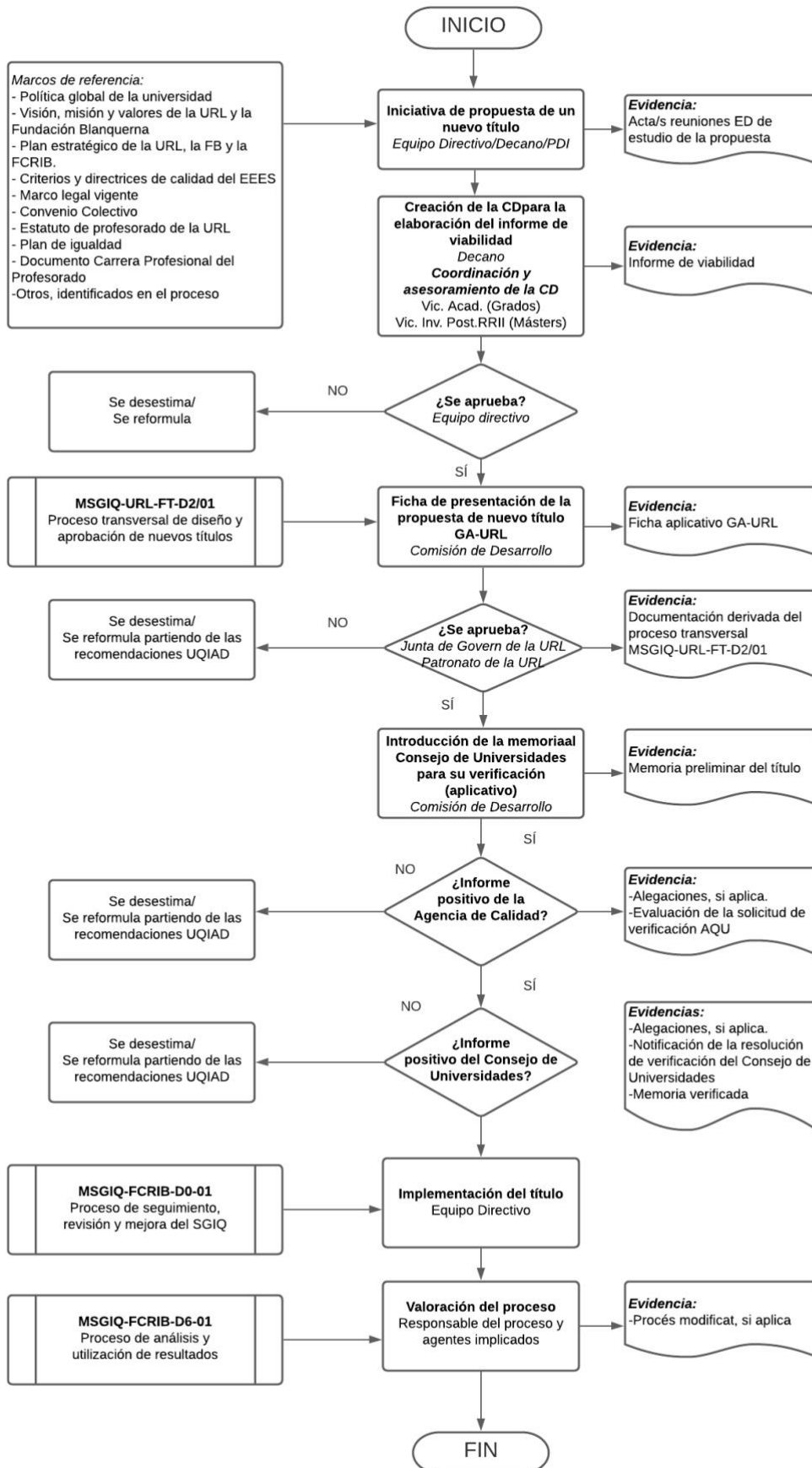
### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**


La revisión y mejora de dicho proceso puede estar motivada por diversas causas como: a) la modificación de un proceso transversal de la URL; b) la modificación de calendarios o de procedimientos externos por parte de las agencias de verificación; c) la reflexión fruto del seguimiento y análisis del desarrollo del proceso por parte de la FCRIB que, como consecuencia de la detección de aspectos de mejora, pueden requerir la modificación del proceso vigente.

### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Acta/s de reuniones en las que se estudia la propuesta	Comisión de desarrollo
Informe de viabilidad	Comisión de desarrollo
Acta del Equipo Directivo en que se aprueba el estudio de viabilidad	Equipo Directivo
Ficha de la URL	Comisión de desarrollo
Memoria verificada del título	Comisión de Desarrollo
Evaluación de la solicitud de verificación AQU	Comisión de Desarrollo
Notificación de la resolución de verificación del Consejo de Universidades	Comisión de Desarrollo

## FLUJOGRAMA FT-D2-01. Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos



	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de aprobación de la oferta formativa MSGIQ_FCRIB_D2  FT_D2_02	Estado del proceso: modificado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	--	-----------------------------------	------------------------------------

## Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos

### Proceso de aprobación de la oferta formativa (FT\_D2\_02)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación
FT_D2_02_V3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y Equipo Directivo	16-04-2021
FT_D2_F2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D1-02-F2	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en el proceso de aprobación de la oferta formativa, de acuerdo con las directrices y los procesos internos (FCRIB, Fundación Blanquerna y URL) y con los reglamentos externos de las diferentes administraciones públicas.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ-URL-FT-D2/02

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-02\\_v5\\_2018\\_v2.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-02_v5_2018_v2.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, secretaria académica, directores/as y coordinadores/as de titulaciones y vicedecanatos responsables, PDI, PAS.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales, medios de comunicación, líderes de opinión y, en definitiva, sociedad en general.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Unidad de Calidad e innovación Académicodocente de la URL (UQIAD-URL)	Establecer directrices, procesos y procedimientos que faciliten la aprobación de la oferta formativa. Facilitar información legal sobre las titulaciones. Confeccionar el cronograma interno de aprobación de la oferta formativa URL.
Equipo Directivo	Determinar la planificación de la oferta formativa del centro. Analizar y aprobar la oferta formativa del centro.
Secretario/a Académico/a	Elevar la propuesta a la Junta de Gobierno de la URL.
Comisión de Grados:  Vicedecano académico, de Profesorado y de Calidad, directores/as de Grado, director del Área de Humanidades y Ciencias Sociales	Analizar los indicadores de los estudios, así como la información relativa a la oferta formativa interna y externa para proponer la oferta formativa al Equipo Directivo.  Proponer elementos de análisis de cada título para garantizar la reflexión sobre su idoneidad.
Comisión de Postgrados:  Vicedecana de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales; coordinador/a de Másteres Universitarios y títulos propios; directores/as y coordinadores/as de Másteres Universitarios y Doctorado.	Velar para que el título se adapte a la normativa vigente y a los objetivos de la FCRIB.
Oficina de Calidad	Dar soporte técnico a la globalidad del proceso; aportando información y elementos de reflexión a través de los diversos instrumentos diseñados e implementados (FT-D6-01) con el objetivo de garantizar la calidad de los programas formativos de la FCRIB.
Área de Comunicación de la FCRIB y de la Fundación Blanquerna Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL	Realizar la difusión de la oferta formativa a la sociedad.

## **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

-Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA).

- Real Decreto 1393/2007, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y otra legislación vigente relacionada con títulos oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Marco VSMA de AQU Catalunya.
- Documento «Procesos para la comunicación y/o evaluación de las modificaciones introducidas en los títulos universitarios de grado y máster», de AQU Catalunya.
- Documento «Directrices para la disminución de la intensidad evaluativa en los procesos de verificación y modificación».
- Estatutos de la URL.
- Intranet de titulaciones oficiales.
- Otros documentos relacionados con la evaluación de titulaciones.
- Recomendaciones de seguimiento de los títulos oficiales (REACU).

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

La Comisión de Grados y/o Postgrados lleva a cabo una reflexión sobre la oferta formativa vigente y la idoneidad de mantenerla o modificarla. El Equipo directivo aprueba la propuesta, si la considera oportuna, y el Secretario Académico la eleva a la Junta de Gobierno de la URL, de acuerdo con el proceso transversal establecido (MSGIQ-URL-FT-D2/02). Una vez aprobada la oferta formativa, la UQIAD-URL comunica la decisión al centro, que prepara la difusión y la comercialización de los títulos (FT-D7-01), en coordinación con las áreas/departamentos de comunicación de la Fundación Blanquerna y la URL.

### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

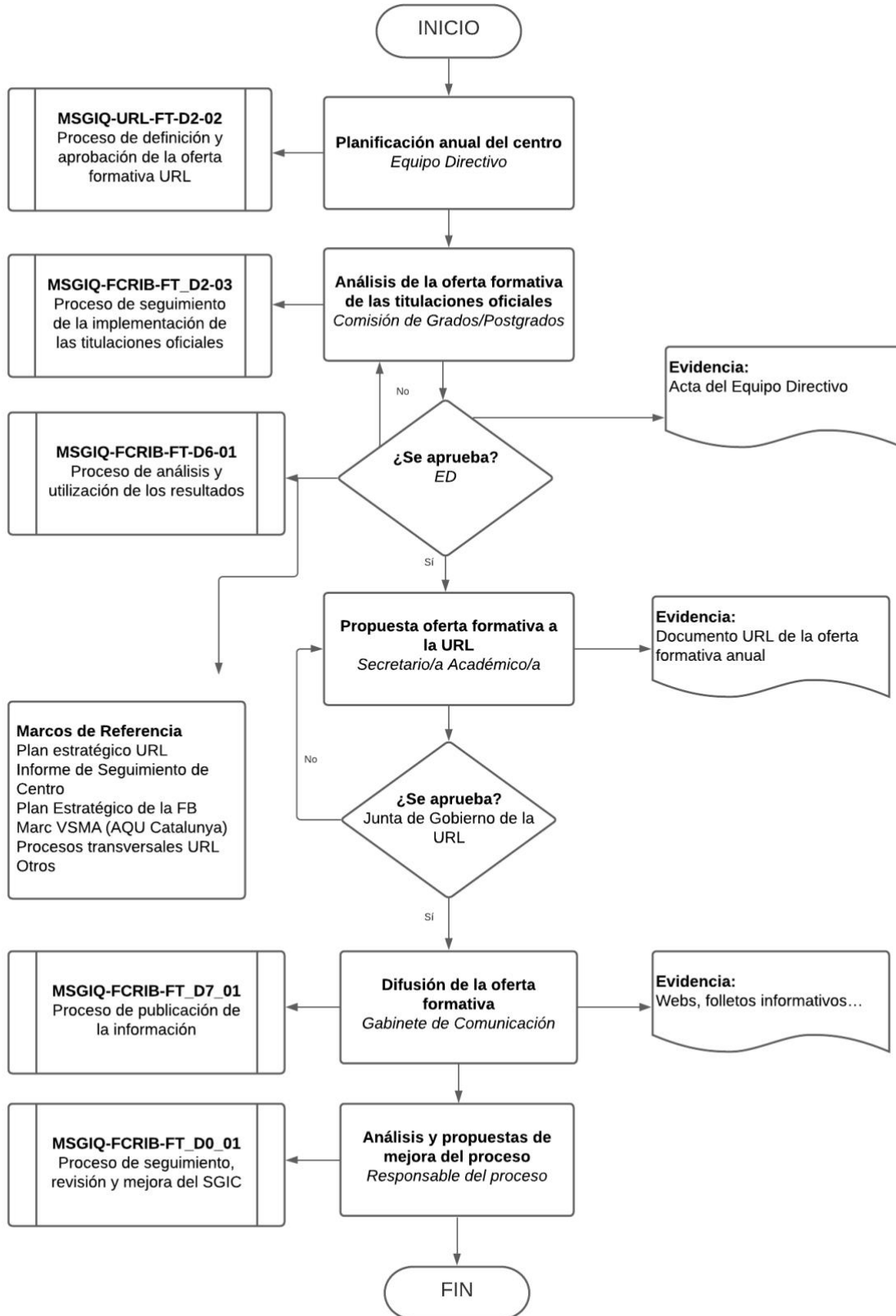
El seguimiento, revisión y mejora del proceso transversal se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03).


En el centro, el seguimiento del proceso lo lleva a cabo el responsable del proceso junto con los agentes implicados, teniendo en cuenta los marcos legales y los indicadores de referencia que se desprenden de los procesos y procedimientos del SGIQ y, muy particularmente, de las directrices 2 (Calidad de los programas formativos) y 6 (Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos). Para ello, cuenta con el soporte técnico de la Oficina de Calidad de la FCRIB.

### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Acta ED de aprobación de la oferta formativa	Secretario/a. Acad.
Documento URL de la oferta formativa anual	Secretario/a. Acad.
Acta de la aprobación de la oferta formativa de la Junta de Gobierno de la URL	Junta de Gobierno de la URL
Informe de Seguimiento de Centro	Oficina de Calidad
Web/difusión	Área de Comunicación

## FLUJOGRAMA FT-D2-02. Proceso de aprobación de la oferta formativa



	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales MSGIQ_FCRIB_D2	Estado del proceso: modificado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
		FT_D2_03		

## Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos

### Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales (FT\_D2\_03)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación
FT_D2_03_V3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad	16-04-2021
FT_D2_F2_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D1-02-F2	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en el proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales, que permite el análisis y la reflexión sobre el desarrollo de las titulaciones oficiales de la Facultad para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y la satisfacción de todos los grupos de interés.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ-URL-FT-D2/03

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-03\\_v6\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-03_v6_2018.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, secretaria académica, directores/as y coordinadores/as de titulaciones, vicedecanatos, PDI, PAS.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e

internacionales, medios de comunicación, líderes de opinión y, en definitiva, sociedad en general.

### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

### **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Unidad de Calidad e innovación Académicodocente de la URL (UQIAD-URL)	<p>Establecer las directrices y el calendario o cronograma para el seguimiento de las titulaciones oficiales del centro.</p> <p>Realizar propuestas de mejora y recomendaciones a los centros sobre el proceso de despliegue de la titulación.</p> <p>Revisar los Informes de centro y elaborar, partiendo de estos, el Informe de Seguimiento de la Universidad (ISU).</p>
Oficina de Calidad	<p>Velar por la correcta implementación del proceso de seguimiento de las titulaciones, partiendo del calendario/cronograma facilitado por la UQIAD-URL.</p> <p>Elaborar el Informe de Seguimiento del Centro, en coordinación la Comisión de Grados y la Comisión de Postgrados.</p> <p>Facilitar la rendición de cuentas a los públicos internos y externos a través de la publicación de los Informes de Seguimiento de Centro en la web de acreditación; supervisando que sean accesibles, también, desde los espacios web de cada titulación oficial.</p>
Comisión de Grados, constituida por: Vicedecano académico, de Profesorado y de Calidad, directores/as de Grado, director del Área de Humanidades y Ciencias Sociales	<p>Proponer elementos de análisis del seguimiento de cada titulación para garantizar la reflexión sobre su idoneidad.</p>
Comisión de Postgrados, constituida por: Vicedecana de Investigación, Postgrados y Relaciones Internacionales; coordinador/a de Másteres Universitarios y títulos propios; directores/as y coordinadores/as de Másteres Universitarios y Doctorado.	
Comisión Académica del Programa de Doctorado (CAPD); constituida por:	



Decano; Vicedecana de Investigación, Postgrados y Relaciones Internacionales; Coordinadora del Programa de Doctorado; Director/a del Instituto de Investigación en Comunicación y Relaciones Internacionales; Vicedecano Académico de Profesorado y Calidad; Director de la Oficina de Calidad	
Directores/as y coordinadores/as de calidad de las titulaciones oficiales del centro de Grado y Máster.  Coordinadora del Programa de Doctorado	Analizar y valorar los indicadores de las titulaciones. Llevar a cabo el informe de seguimiento del título a partir del análisis de la memoria verificada, las modificaciones llevadas a cabo, los retornos facilitados por la UQIAD-URL así como por las agencias de calidad, el informe de seguimiento del año anterior y el seguimiento del plan de mejora derivado del mismo.  Proponer un plan de mejora de cada titulación y analizar las acciones previstas, su grado de implementación y sus resultados.
Servicio Central de Gestión de Datos de la URL	Gestionar la base de datos SPICA y ponerla a disposición de todos los centros de la URL, a través del software MicroStrategy.
Servicios Centrales de la Fundación Blanquerna – Departamento de informática	Gestionar la base de datos Estadística Matrícula, que permite validar los principales indicadores de seguimiento de las titulaciones del centro.
Secretaría Académica del centro	Validar los indicadores de las titulaciones.

### **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores y/o evidencias aportadas</b>
Equipo Directivo	Plan Estratégico de Centro
Oficina de Calidad	Memorias verificadas Informes de Seguimiento Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores de cada título Modificaciones llevadas a cabo Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL Devoluciones realizadas por las agencias de calidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción
Directores y Coordinadores de titulaciones de Grado, Máster Universitario y Doctorado	Seguimiento de las titulaciones, valoración de los indicadores de seguimiento y elaboración y valoración de los planes de mejora.
Secretaría académica	Indicadores académicos y de PDI Informe de quejas y sugerencias Indicadores de resultados del proceso de admisión de cursos anteriores
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Indicadores de seguimiento del Programa de Doctorado

	Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Órgano Específico de Centro (OEC)	Informes de autoevaluación del profesorado Informes de responsables académicos Informes globales de evaluación de la docencia
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Microstrategy (URL) y aplicativo Estadística Matrícula (FB)	Indicadores académicos y docentes
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Estudios anuales de inserción laboral, perfiles y funciones de los egresados. Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Una vez que se ha planificado la oferta formativa (Proceso de definición y aprobación de la oferta formativa: FT-D2-02) y los nuevos títulos han sido aprobados por la Universidad y verificados por las Agencias de Calidad (Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos: FT-D2-01) y, finalmente, los títulos han sido implementados, la FCRIB realiza un exhaustivo seguimiento de sus titulaciones para garantizar la calidad y mejora de las mismas, en vistas a su acreditación y en coherencia con el proceso transversal diseñado por la URL (MSGIQ-URL-FT-D2/03).

Con el fin de coordinar con los centros el proceso de seguimiento de las titulaciones, anualmente la UQIAD-URL hace llegar a los centros un calendario interno que determina las fechas de las diferentes fases de entrega y revisión de los indicadores y documentación necesaria para realizar el seguimiento de las titulaciones. La Oficina de Calidad es la responsable de velar por la correcta implementación del proceso de seguimiento de las titulaciones, partiendo del calendario/cronograma facilitado por la UQIAD-URL.

Una vez validados los indicadores de seguimiento de las titulaciones partiendo de los datos aportados por los aplicativos Microstrategy (URL) y Estadística Matrícula (Fundación Blanquerna), así como por la secretaría académica del centro, la Oficina de Calidad hace llegar a los directores/as y coordinadores/as de calidad de los títulos oficiales del centro la tabla de los indicadores de seguimiento de cada titulación. Partiendo de los indicadores de referencia, los directores/as y coordinadores/as llevan a cabo la valoración del curso académico, reflexionando sobre los puntos fuertes y aspectos de mejora y valorando el grado de implementación y satisfacción de las acciones de mejora que habían sido propuestas en el informe de seguimiento anterior. Finalmente, los directores/as y coordinadores/as de calidad de los títulos establecen el plan de mejora para el curso o cursos siguientes, detallando el diagnóstico, la

identificación de las causas, los objetivos previstos, las acciones propuestas, su grado de prioridad, los responsables de implementarlas y el período de implantación.

Los directores/as y coordinadores/as de calidad de cada titulación oficial envían a la Oficina de Calidad toda la información relativa a la valoración del seguimiento de sus respectivos títulos. Finalmente, la Oficina de Calidad agrupa los informes de seguimiento de cada título en un único documento: el Informe de Seguimiento de Centro (ISC); donde se refleja en qué momento de la implementación se encuentra cada titulación, qué resultados relativos al desarrollo del programa formativo se han obtenido (indicadores seguimiento), si se han conseguido los objetivos definidos, cuáles han sido las principales dificultades encontradas, así como también qué mejoras y modificaciones han sido necesarias o se consideran necesarias en un futuro respecto al diseño inicial (FT-D2-04), además de incorporar aquellas recomendaciones realizadas por las agencias de calidad derivadas de procesos de verificación, seguimiento, modificación o acreditación de las titulaciones oficiales del centro. En este informe también se lleva a cabo una valoración sobre la adecuación del SGIC como herramienta clave para el seguimiento de las titulaciones. El Informe de Seguimiento de Centro, será publicado en la web del centro, con enlace directo desde el espacio web de cada titulación. Finalmente, si procede, se llevará a cabo su envío a la agencia de calidad (AQU).

Por otra parte, en el proceso de seguimiento del Programa de Doctorado, juegan un papel clave las líneas y directrices estratégicas que emanan de la Comisión Académica del Programa de Doctorado (CAPD). Conforman la CAPD, de una parte, agentes clave para el seguimiento y la mejora de la Garantía de Calidad del Centro (como el Decano, el Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad y el Director de la Oficina de Calidad); y, de otra parte, agentes clave para el seguimiento y la mejora del Programa de Doctorado (como la Vicedecana de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales, la Coordinadora del Programa de Doctorado y el Director del Instituto de Investigación en Comunicación i Relaciones Internacionales). La CAPD es la máxima responsable de las líneas y directrices estratégicas del Programa de Doctorado; que se impulsan partiendo de acciones y objetivos estratégicos, desde el Vicedecanato de Investigación, Postgrados y Relaciones Internacionales, con el apoyo de la Secretaría de Másters y Postgrados. Las acciones y medidas específicas, recaen sobre la coordinadora del Programa de Doctorado; principal interlocutora del estudiantado y el profesorado de la titulación.

El seguimiento anual del Programa de Doctorado se lleva a cabo a partir de reuniones específicas del Vicedecanato de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales y la Coordinadora del Programa de Doctorado; que permiten evaluar los principales indicadores de seguimiento de la titulación. Completados tres cursos académicos desde su verificación e implementación, el coordinador/a del Programa de Doctorado llevará a cabo un Informe de Seguimiento con el apoyo y orientación de la Oficina de Calidad del centro y la Unidad de Calidad de la URL (UQIAD-URL); donde recogerá los principales indicadores de seguimiento de la titulación desde su implementación, estableciendo un plan de mejora. Pasados seis cursos académicos desde su verificación, y habiendo agotado las prórrogas sucesivas que pueda contemplar el marco legal de referencia, el Programa de Doctorado se someterá al proceso de acreditación (FT-D2-05).

A su vez, la CAPD juega un papel clave en el seguimiento anual de las Doctorandas y Doctorandos, tal y como queda recogido en el flujograma "*Proceso de admisión y orientación al estudiante en el desarrollo de los programas de Doctorado de la FCRIB*" en el marco de la directriz 3 proceso FT-D3-03 (*Proceso de ayuda y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza, metodologías de enseñanza y evaluación*). De este modo, y como queda reflejado en la web del Programa de Doctorado y, concretamente, en la documentación relativa a su seguimiento y

evaluación: El programa de Doctorado en Comunicación, según lo establecido en el marco legal, dispone de diversos mecanismos de supervisión y seguimiento de las actividades doctorales: *Documento de compromiso documental*, *Plan de Investigación*, *Documento de Actividades del Doctorando/a* (DAD) e *Informe de Evaluación del Doctorando*. Una vez matriculado en el Programa de Doctorado y habiéndole sido asignado a cada estudiante Director/a de tesis (FT-D3-01) y tutor/a, se activará para cada estudiante el *Documento de Actividades del Doctorando/a* (DAD), como registro individual de control; regularmente revisado por el tutor/a y director/a de tesis y evaluado anualmente por la CAPD. En un período máximo de 6 meses desde su matriculación, el estudiante deberá elaborar un *Plan de Investigación*; del cual se desprende, posteriormente el Informe CAPD del Plan de Investigación. A partir de ese momento, juegan un papel clave para el seguimiento del Programa de Doctorado, los documentos *Informe Confidencial del Doctorando* e *Informe Confidencial del Director/a*, elaborados anualmente y presentados para su evaluación a la CAPD, quien será la encargada de elaborar el *Informe de Evaluación del Doctorando* (IAD, por sus siglas en catalán).

### Calendarización del seguimiento del Programa de Doctorado

Cuándo	Qué se evalúa	Responsable	Qué se necesita	Quién lo evalúa
6 meses	Plan de Investigación (PI)	Doctorando/a	Evaluación del Director/a-Tutor/a	CAPD
Segundo año	PI + DAD	Doctorando/a	Informe del Doctorando / Informe del Director/a-Tutor/a	CAPD
Tercer año	PI + DAD	Doctorando/a	Informe del Doctorando / Informe del Director/a-Tutor/a	CAPD
...	...	...	...	...

\* Imprescindible valoración positiva para continuar en el Programa de Doctorado. En caso de valoración negativa, segunda evaluación en 6 meses.

### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

La revisión y mejora del proceso transversal se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03).

En el centro, el seguimiento del proceso lo lleva a cabo el responsable del proceso junto con la Oficina de Calidad, teniendo en cuenta los marcos legales, la documentación de orientación facilitada por las agencias de calidad y los indicadores de referencia que se desprenden de los procesos y procedimientos del SGIQ y, muy particularmente, de las directrices 2 (Calidad de los programas formativos) y 6 (Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos). Para ello, cuenta con el soporte técnico de la UQIAD-URL.

### **DIFUSIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

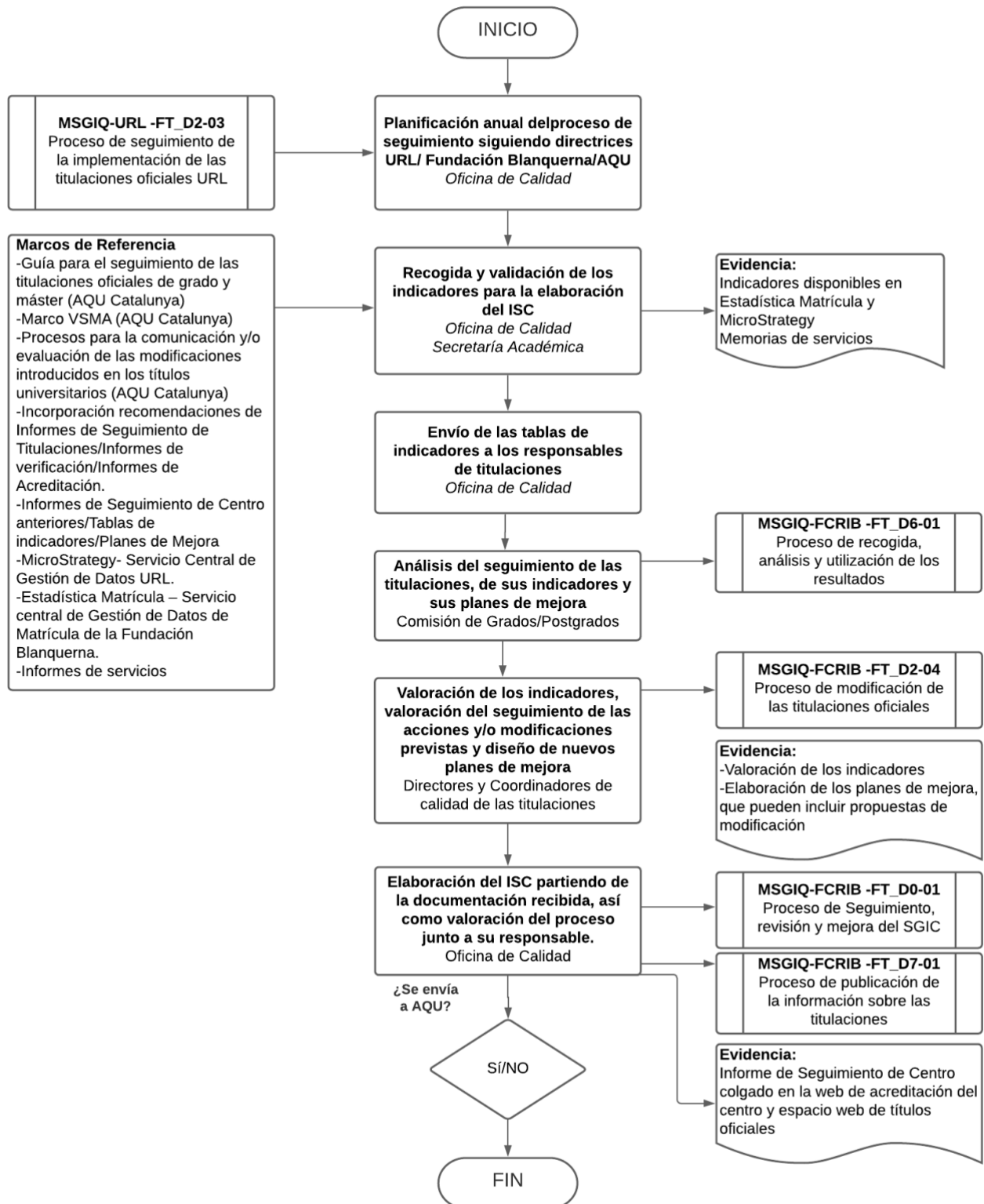
La difusión y rendición de cuentas a los grupos de interés se lleva a cabo a través de la publicación de los Informes de Seguimiento de Centro, a cargo del área de comunicación y de la OC-FCRIB. Los Informes de Seguimiento de Centro son


accesibles desde la página inicial de cada título oficial del centro. También se encuentran disponibles en la web de acreditación del centro.

### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Informe de seguimiento de Centro (ISC)	Oficina de Calidad
Web	Área de comunicación

## FLUJOGRAMA PROCESO FT-D2-03. Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales de la FCRIE.



	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de modificación de las titulaciones oficiales MSGIQ_FCRIB_D2  FT_D2_04	Estado del proceso: modificado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	---	-----------------------------------	------------------------------------

## Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos

### Proceso de modificación de las titulaciones oficiales (FT\_D2\_04)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación
FT_D2_04_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D2_F2_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D1-02-F2	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en el proceso de modificación de las titulaciones oficiales.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ-URL-FT-D2/04

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-0\\_v4\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-0_v4_2018.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, secretaria académica, directores/as y coordinadores/as de titulaciones, vicedecanatos, PDI, PAS.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Unidad de Calidad e innovación Académicodocente de la URL (UQIAD-URL)	Establecer las directrices y el calendario o cronograma para la modificación de las titulaciones oficiales del centro. Revisar las propuestas de modificación enviadas por el centro.
Oficina de Calidad	Asesorar y dar soporte técnico a los responsables de las titulaciones en el marco de un proceso de modificación de la titulación. Velar por la correcta implementación del proceso de modificación de las titulaciones, partiendo del calendario/cronograma facilitado por la UQIAD-URL. Facilitar la rendición de cuentas a los públicos internos y externos a través de la publicación de la documentación generada en el proceso de modificación; supervisando que sea accesible, también, desde los espacios web de cada titulación oficial en el marco de los Informes de Seguimiento.
Comisión de Grados, constituida por: Vicedecano académico, de Profesorado y de Calidad, directores/as de Grado, director/a del Área de Humanidades y Ciencias Sociales	Partiendo de sus funciones y responsabilidades en el proceso de seguimiento de las titulaciones (FT-D2-03), proponer elementos de análisis del seguimiento de cada titulación para garantizar la reflexión sobre su idoneidad y, si es necesario, su modificación.
Comisión de Postgrados, constituida por: Vicedecana de Investigación, Postgrados y Relaciones Internacionales; coordinador de Másteres Universitarios y títulos propios; directores/as y coordinadores/as de Másteres Universitarios y Doctorado.	Validar las modificaciones no substanciales y substanciales antes de su tramitación a la URL. Elevar a Equipo Directivo las modificaciones substanciales previstas para su aprobación definitiva antes de su tramitación a la URL.
Directores/as y coordinadores/as de calidad de las titulaciones oficiales del centro.	Proponer las modificaciones que se consideren oportunas coincidiendo con el proceso de seguimiento de las titulaciones oficiales (FT-D2-03) Introducir las modificaciones en los aplicativos URL (PGA-URL) y aplicativos de la administración con el asesoramiento técnico de la Oficina de Calidad.
Junta de Gobierno URL	Aprobación de la propuesta de modificación del título.
AQU	Realizar el seguimiento de las titulaciones y la valoración de las propuestas de modificación.



## **INFORMACIONES PREVIAS**

- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA)
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y otra legislación vigente relacionada con títulos oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto. 1393/2007.
  
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Marco VSMA de AQU Catalunya.
- Documento “Procesos para la comunicación y/o evaluación de las modificaciones introducidos en los títulos universitarios de grado y máster” de AQU Cataluña.
- Documento “Procesos para la disminución de la intensidad evaluativa en los procesos de verificación y modificación” de AQU Cataluña.
- Estatutos de la URL.
- Intranet de titulaciones oficiales.
- Otros documentos relacionados con la evaluación de las titulaciones.

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores y/o evidencias aportadas</b>
Equipo Directivo	Plan Estratégico de Centro
Oficina de Calidad	Memorias verificadas Informes de Seguimiento Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores de cada título Modificaciones llevadas a cabo Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL Devoluciones realizadas por las agencias de calidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción
Secretaría académica	Indicadores académicos y de PDI Informe de quejas y sugerencias Indicadores de resultados del proceso de admisión de cursos anteriores
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Órgano Específico de Centro (OEC)	Informes de autoevaluación del profesorado Informes de responsables académicos Informes globales de evaluación de la docencia
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Microstrategy (URL) y aplicativo Estadística Matrícula (FB)	Indicadores académicos y docentes
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores

Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Estudios anuales de inserción laboral, perfiles y funciones de los egresados. Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Una vez que las titulaciones han sido aprobadas por la Universidad y verificadas por las Agencias de Calidad (FT-D2-01), se ha planificado la oferta formativa (FT-D2-02) y las titulaciones han sido implementadas, la FCRIB realiza un exhaustivo seguimiento (FT-D2-03) de su implementación para garantizar la calidad y mejora de las mismas, en vista a su acreditación y en coherencia con el proceso transversal de seguimiento diseñado por la URL (MSGIQ-URL-FT-D2/03). De dicho proceso de seguimiento, pueden derivarse modificaciones de las titulaciones oficiales del centro (FT-D2-04), en coherencia con el proceso transversal establecido por la URL para coordinar dichas modificaciones (MSGIQ-URL-FT-D2/04).

Con el fin de coordinar con los centros el proceso de modificación de las titulaciones, anualmente la UQIAD-URL hace llegar a los centros un calendario interno que determina las fechas de las diferentes fases de entrega y revisión de las propuestas de modificación a través del aplicativo de Protocolos de Gestión Académica (PGA-URL) para su aprobación por parte de los órganos de gobierno de la URL y, posteriormente, por la administración, en caso de tratarse de modificaciones substanciales.

La modificación de una titulación se activa cuando, en el marco del proceso de seguimiento de la titulación, alguno de sus principales órganos de gestión (Comisión de Grados/Postgrados, Directores/as y coordinadores/as de Calidad o Oficina de Calidad), partiendo de sus funciones en el marco del proceso, considera oportuno llevar a cabo una modificación en el título porque se ha detectado un aspecto de mejora o se requiere subsanar algún aspecto de la memoria de la titulación.

La Oficina de Calidad es la encargada de velar por la correcta implementación del proceso de modificación de las titulaciones, partiendo del calendario/cronograma facilitado por la UQIAD-URL.

Los directores/as y coordinadores/as de calidad de cada titulación oficial, previa validación de la comisión de grados/postgrados, envían a la Oficina de Calidad toda la información relativa a la propuesta de modificación del título, así como los calendarios internos y externos para su implementación. La Oficina de Calidad ofrece asesoramiento técnico en relación a los procedimientos requeridos en función de la tipología de modificación propuesta; para lo cual tendrá como documentos de referencial "Marco VSMA" y el documento "Procesos para la comunicación y/o evaluación de las modificaciones introducidas en los títulos universitarios de grado y máster/Doctorado" de AQU Catalunya; indicando si se trata de una modificación substancial o si se puede tramitar como modificación no substancial a través del proceso transversal establecido por la URL (MSIQ-URL-FT-D2-04). Las propuestas de modificaciones, ya sean

substanciales o no, deberán quedar recogidas en los planes de mejora fruto del proceso de seguimiento de la titulación en cuestión (MSGIQ-FCRIB-D2-03).

Los directores/as y coordinadores/as de calidad de cada titulación oficial son los responsables de preparar la propuesta de modificación del título oficial, que deberá hacerse llegar a la UQIAD-URL en los plazos estipulados en el calendario de tramitación y a través del aplicativo *Protocolos de Gestión Académica URL*. La ficha de modificación a cumplimentar en dicho aplicativo requerirá, también, de un certificado firmado por el responsable de calidad del centro, que justifica que la propuesta de modificación del título oficial ha seguido los procesos de calidad definidos en el SGIC. Dicho certificado quedará integrado en la ficha/propuesta definitiva, que deberá firmar el decano una vez la UQIAD valide que la documentación aportada se ha presentado de manera correcta para su aprobación por parte de la Junta de Gobierno de la URL.

Una vez aprobadas las modificaciones por Junta de Gobierno de la URL, en el caso de modificaciones no substanciales, es decir, modificaciones que pueden tramitarse a través del proceso de seguimiento (MSGIQ-FCRIB-FT-D2-03), la FCRIB procederá a su implementación y posterior evaluación. A su vez, procederá a incorporar dichas modificaciones en la memoria de la titulación sólo cuando se requiera una modificación substancial del título que obligue a editar dicha memoria a través del aplicativo del Ministerio.

En el caso de modificaciones substanciales, el director/a y el coordinador/a de calidad de la titulación procederán a actualizar la memoria de la titulación a través de la aplicación web del Ministerio y con el soporte técnico de la Oficina de Calidad. Dicho procedimiento servirá también para actualizar en la memoria todas aquellas modificaciones no substanciales que hayan sido notificadas a través de procesos de seguimiento y modificación y que estén pendientes de actualizar en la memoria de la titulación. La UQIAD-URL verificará la información del aplicativo y la enviará al Consejo de Universidades/Agencias de Calidad para su valoración y su aprobación definitiva.

### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

La revisión y mejora del proceso transversal se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03). En el centro, el seguimiento del proceso lo lleva a cabo el responsable del proceso con la ayuda de la Oficina de Calidad y teniendo en cuenta los marcos legales y la documentación de orientación facilitada por las agencias de calidad. Para ello, cuentan con el soporte técnico de la UQIAD-URL.

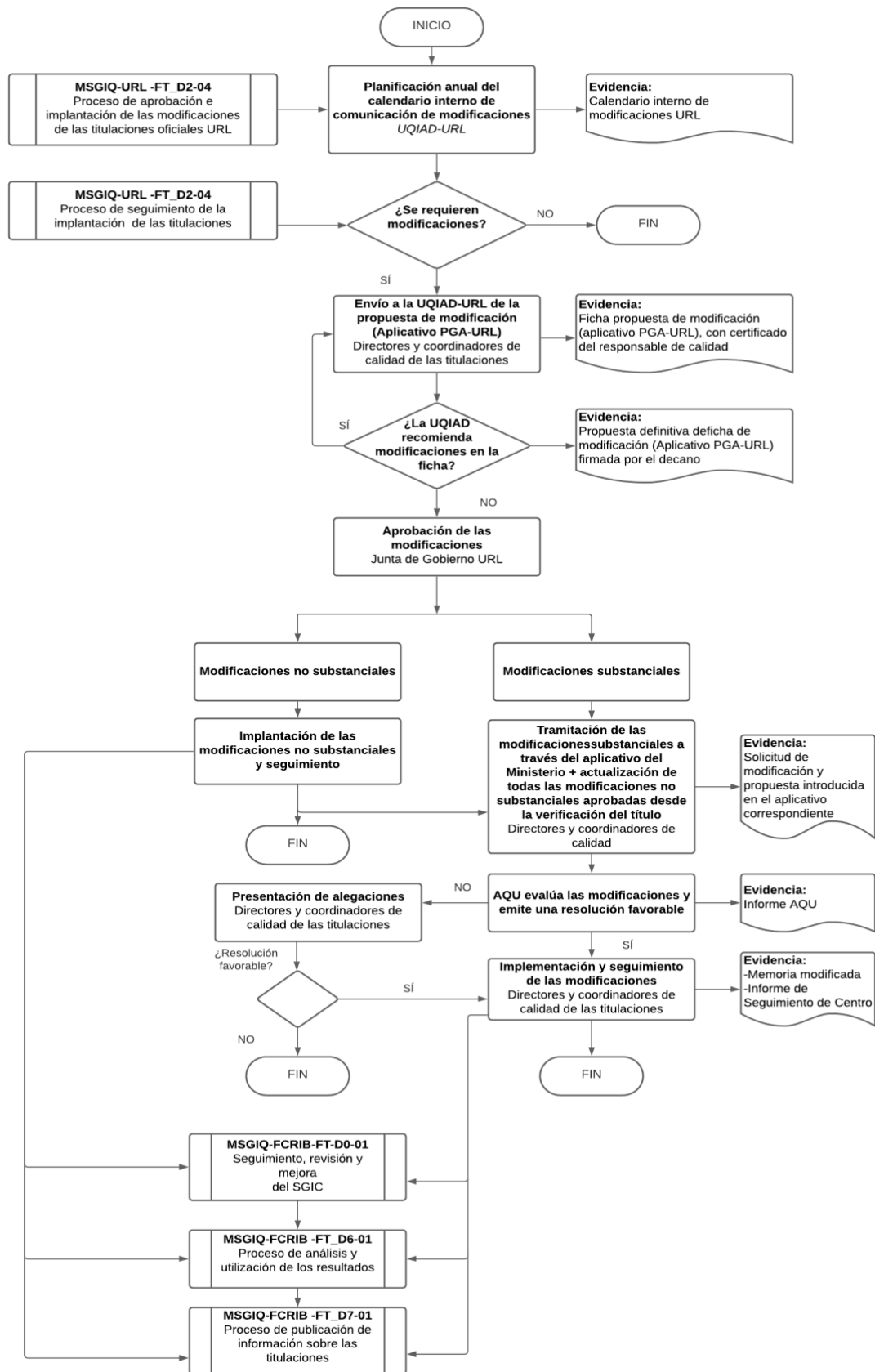
### **DIFUSIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**


La difusión y rendición de cuentas a los grupos de interés se lleva a cabo a través de la publicación de los Informes de Seguimiento de Centro (MSGIQ-FCRIB-FT-D2-03) y los autoinformes de acreditación (MSGIQ-FCRIB-FT-D2-05), en los que se informa de todas las modificaciones llevadas a cabo en cada titulación desde su verificación. La publicación de dichos informes va a cargo del área de comunicación y de la OC-FCRIB. Los Informes de Seguimiento de Centro son accesibles desde la página inicial de cada titulación oficial. También se encuentran disponibles en la web de acreditación del centro. A su vez, los directores/as y coordinadores/as de calidad de la titulación son los responsables de comunicar a los públicos internos los cambios que se han producido en la titulación, partiendo de los canales de comunicación de que disponen para ello y que quedan detallados en los procesos del SGIQ y, muy especialmente en las directrices 2, 3 y 6.

## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Propuesta de modificación del título oficial (Ficha URL)	Oficina de Calidad
Informe de seguimiento del estado de implementación de las titulaciones oficiales del centro (ISC)	Oficina de Calidad
Autoinformes de acreditación	Oficina de Calidad

## FLUJOGRAMA FT-D2-04. Proceso de modificación de las titulaciones oficiales



	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales MSGIQ_FCRIB_D2	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
		FT_D2_05		

## Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos

### Proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales (FT\_D2\_05)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación
FT_D2_05_V2	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D2_F17	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en el proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ-URL-FT-D2/05  
[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-05\\_v2\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-05_v2_2018.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, CAI, secretaria académica, directores/as y coordinadores/as de titulaciones, vicedecanatos, PDI, PAS.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales, medios de comunicación, líderes de opinión.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

ORGANOS DE GESTIÓN	FUNCIONES
Unidad de Calidad e Innovación Académico-docente de la URL (UQIAD-URL)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer directrices, procesos y procedimientos transversales destinados al apoyo de los centros de la URL para la renovación de la acreditación de sus titulaciones oficiales (MSGIQ_URL_FT_D2_05).</li><li>- Pactar el calendario o cronograma para la acreditación de titulaciones oficiales con la agencia de evaluación y con los centros URL.</li><li>- Difundir la planificación definitiva a los centros a través de la Comisión de Calidad, la Comisión de títulos oficiales y reuniones específicas con los responsables de los centros que acrediten sus titulaciones.</li></ul>
Comisión de Calidad y Oficina de Calidad de la FCRIB	<p>Liderar el proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Constituir el Comité de Evaluación Interno/Comitè d'Avaluació Interna (CAI).</li><li>- Preparación de las visitas previas y la visita externa de acreditación.</li><li>- Validación final del autoinforme y remisión a la Agencia.</li><li>- Comunicar el resultado de la acreditación a los grupos de interés.</li></ul>
Comité de Evaluación Interna/Comitè d'Avaluació Interna (CAI)	<p>Realizar el autoinforme para la acreditación de las titulaciones oficiales (grado, máster, doctorado). Preparar la documentación necesaria para afrontar las visitas de acreditación.</p>
Oficina de Calidad	<p>Actualizar y comunicar los criterios a seguir para la confección del autoinforme de acreditación.</p> <p>Participar en el CAI.</p> <p>Gestionar con AQU y con la UQIAD-URL la visita y las audiencias.</p> <p>Gestionar, si se requiere, el proceso de alegaciones.</p> <p>Gestionar la publicación de los informes: autoinforme de acreditación y resultados de la acreditación.</p>
Coordinadores de calidad de las titulaciones oficiales	<p>Coordinar la recogida de evidencias de las titulaciones oficiales en proceso de acreditación y presentarlas a la Oficina de Calidad para su publicación en la web de acreditación.</p>
PDI y PAS	<p>Recopilar las evidencias requeridas en el marco del proceso de acreditación partiendo de los documentos/marcos de referencia y bajo la coordinación de la Oficina de Calidad.</p>

Servicio de Informática	Crear el gestor documental/web de acreditación para la publicación de las evidencias. Dar apoyo a la Oficina de Calidad en su actualización.
Comité de Evaluación Externa (CAE)	Visitar al centro y emitir el informe de evaluación externa que eleva a la comisión de acreditación.
Comisión de acreditación	Emisión informe previo de acreditación y Emisión del informe final de acreditación (IdA)
Agencias Calidad/Consejo Universidades	Comunicación de la acreditación

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

La información que permite llevar a cabo el proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones de la FCRIB parte, en primer lugar, de un marco de referencia amplio que incluye: la legislación vigente; los estándares y directrices de calidad del EEES; la política de calidad de la URL y del centro; el manual del SGIC, los informes bienales de seguimiento del SGIC; los informes de seguimiento de las titulaciones recogidos en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC) y su valoración por parte de las agencias de calidad.

Partiendo de este marco de referencia, son clave las informaciones recogidas en torno a: incidencias y/o reclamaciones; resultados de encuestas de satisfacción; informes de los servicios; así como toda aquella documentación que sea considerada clave para el proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales del centro, así como para el seguimiento, revisión y mejora:

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores y/o evidencias aportadas</b>
Equipo Directivo	Plan Estratégico de Centro
Oficina de Calidad	Memorias verificadas Informes de Seguimiento Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores de cada título Modificaciones llevadas a cabo Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL Devoluciones realizadas por las agencias de calidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción
Secretaría académica	Indicadores académicos y de PDI Informe de quejas y sugerencias Indicadores de resultados del proceso de admisión de cursos anteriores
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Órgano Específico de Centro (OEC)	Informes de autoevaluación del profesorado Informes de responsables académicos Informes globales de evaluación de la docencia
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Microstrategy (URL) y aplicativo Estadística Matrícula (FB)	Indicadores académicos y docentes
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a



	estudiantes y ocupadores
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Estudios anuales de inserción laboral, perfiles y funciones de los egresados. Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios

Como se describe en el proceso FT-D6-01, el centro dispone de instrumentos establecidos para la recogida y análisis de información relativa a la satisfacción de los principales grupos de interés (estudiantes, PDI y PAS, Alumni y ocupadores):

Grupos de interés	Tipología	Responsable	Población/Muestra	Periodicidad
Alumnado de Grado	Satisfacción alumnado de Grado con la docencia: Asignatura, seminario, prácticas y TFG	Oficina de Calidad-FCRIB / Secretaría Académica	Conjunto del alumnado de Grado	Semestral
	Satisfacción del alumnado de segundo y cuarto con los servicios de la Facultad	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del alumnado de segundo y cuarto curso	Cuatrienal
	Encuesta de movilidad Erasmus	Oficina Relaciones Internacionales / FCRIB	Estudiantes <i>Incoming</i>	Semestral
Alumnado de Máster	Satisfacción alumnado con la docencia global asignaturas Másters Universitarios	Oficina de Calidad-FCRIB / Coordinación de MU	Conjunto del alumnado de Máster Universitario	Anual
Profesorado	Satisfacción global con la actividad docente, de coordinación, de gestión y de servicios	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del PDI	Trienal
Servicios	Satisfacción con las funciones y servicios	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del PAS	Trienal
Graduados	Satisfacción de los titulados de Grado y Máster	AQU	Egresados (Grados y Máster)	Trienal
	Inserción profesional de los titulados de Grado y Máster	AQU		Trienal

	Satisfacción, ocupación y adecuación del trabajo a los estudios, de los titulados de Grado y Máster	Carreras profesionales FCRIB		Anual
Ocupadores	Satisfacción de las empresas con el alumnado de prácticas	Prácticas /	Ocupadores y empresas con convenio de prácticas	Bienal
	Encuesta Outlook Blanquerna de opinión y tendencias del sector de la comunicación	Instituto de Investigación FCRIB	Alumni, ocupadores, grupos de interés externos ( <i>stakeholders</i> )	Anual

A su vez, el centro cuenta con indicadores de referencia por grupos de interés (estudiantes, PDI y PAS, Alumni y ocupadores) que son claves, también, para el proceso de acreditación:

Grupos de interés	Tabla de indicadores
Estudiantes	<p><u>Indicadores de acceso y matrícula</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de plazas ofertadas de nuevo ingreso.</li> <li>-Ratio demanda de plazas/ofertas.</li> <li>-Estudiantes matriculados según vía de acceso.</li> </ul> <p><u>Indicadores relativos a las características del estudiantado</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estudiantes según CCAA de procedencia.</li> </ul> <p><u>Indicadores de resultados académicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tasa de rendimiento en primer curso.</li> <li>-Tasa de rendimiento.</li> <li>-Tasa de abandono en primer curso.</li> <li>-Tasa de abandono.</li> <li>-Tasa de graduación en T y/o T+1.</li> <li>-Tasa de eficiencia.</li> <li>-Duración mediana del estudiantado por cohorte.</li> <li>-Satisfacción del estudiantado con el programa formativo.</li> </ul> <p><u>Indicadores relativos a prácticas externas y movilidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estudiantes que han completado satisfactoriamente las prácticas externas.</li> <li>-Estudiantes propios que participan en programas de movilidad.</li> </ul>
Profesorado	<p><u>Indicadores de seguimiento de PDI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de doctores y doctores acreditados.</li> <li>-Horas de docencia impartida por profesorado doctor.</li> <li>-Horas de docencia impartidas por profesorado en función de su categoría profesional.</li> </ul> <p><u>Indicadores de satisfacción del profesorado con el programa formativo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacción del profesorado con el programa formativo.</li> </ul>
PAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de quejas y sugerencias del PAS (buzón de quejas y sugerencias).</li> <li>-Satisfacción del PAS.</li> </ul>
Alumni	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacción de los titulados con la formación recibida.</li> <li>-Tasa de intención de repetición de los estudios.</li> </ul>

	-Tasa de ocupación. -Tasa de adecuación del trabajo a los estudios.
Ocupadores	-Satisfacción de los ocupadores -Número de alumnado contratado -Número/previsión de contratación -Número/previsión de solicitar estudiantes de prácticas

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Una vez que las titulaciones han sido aprobadas por la Universidad y verificadas por las Agencias de Calidad (MSGIQ-FCRIB-FT-D2-01), se ha planificado la oferta formativa (MSGIQ-FCRIB-FT-D2-02) y, finalmente, los títulos han sido implementados, la FCRIB realiza un exhaustivo seguimiento de sus titulaciones (MSGIQ-FCRIB-FT-D2-03) para garantizar la calidad y mejora de las mismas, en vista a su acreditación (MSGIQ-FCRIB-FT-D2-05) y en coherencia con el proceso transversal diseñado por la URL (MSGIQ-URL-FT-D2/05).

De acuerdo con el Real Decreto 1393/2007, por el que se regula la ordenación de las enseñanzas oficiales, modificado por el RD 861/2010: Antes del transcurso de seis años a contar desde la fecha de su verificación inicial o desde la de su última acreditación, los títulos universitarios oficiales de Grado y Doctorado, deberán haber renovado su acreditación de acuerdo con el procedimiento y plazos que las Comunidades Autónomas establezcan en relación con las universidades de su ámbito competencial, en el marco de lo dispuesto en el artículo 27. Asimismo, los títulos de Máster deberán someterse al indicado procedimiento antes del transcurso de cuatro años.

Dentro de los plazos establecidos y de forma previa al inicio de la acreditación se acuerda el calendario de visitas entre la URL, los centros y AQU. La difusión de la planificación definitiva a los centros será efectuada por la UQIAD-URL a través de la Comisión de Calidad, la Comisión de Títulos oficiales y reuniones específicas con los responsables de los centros que acrediten sus titulaciones.

Partiendo de este marco de referencia, el responsable del proceso y la Oficina de Calidad de la FCRIB, que forma parte de la Comisión de Calidad del Centro, lideran el proceso de renovación de la acreditación de sus titulaciones oficiales. La Comisión de Calidad, cuenta con el apoyo de la Oficina de Calidad para llevar a cabo las funciones estratégicas que desempeña y que se concretan en la coordinación de las siguientes actuaciones clave para el proceso: Constituir el Comité de Evaluación Interno (CAI); preparar las visitas previas y la visita externa de acreditación; validar el autoinforme y remitirlo a la Agencia; tramitar la solicitud de acreditación al Rectorado para que, a su vez, la tramite a la Administración; y, finalmente, participar de la comunicación del resultado de la acreditación a los grupos de interés.

Una vez acordada la planificación del proceso de acreditación, la Oficina de Calidad de la FCRIB convocará a reunión a la Comisión de Calidad del centro (CCC) con el objetivo de constituir el Comité de Evaluación Interna (CAI) y asignarle la tarea de preparar la documentación que se deberá remitir a la agencia de calidad 3 meses antes de la visita del Comité de Evaluación Externa (CAE). Esta documentación incluye: el autoinforme de centro, una muestra de las ejecuciones del estudiantado y otras evidencias que el centro considere relevantes en el proceso de acreditación. En el CAI deberán participar representantes de los diferentes grupos de interés del centro (responsables académicos, miembros de la Oficina de Calidad, profesorado, personal administrativo y estudiantes). El listado definitivo de los miembros que constituyen el CAI quedará

recogido en el acta de la reunión de la Comisión de Calidad del centro; que será distribuida a los órganos de gestión de la FCRIB y la URL que participan en el proceso.

A partir de ese momento, el CAI iniciará dos procedimientos en paralelo: En primer lugar, la recogida de datos y la preparación de la documentación previa a la visita; en segundo lugar, la elaboración del autoinforme.

Para ello, el CAI agregará toda la información recogida en los informes de seguimiento de las titulaciones unificados en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC) y añadirá los datos correspondientes al último curso académico en el denominado autoinforme de acreditación. La agregación corresponderá a datos y análisis tanto del centro como de las titulaciones que imparte. La información puede ser de carácter cuantitativo o cualitativo y comprende desde datos de gestión e indicadores hasta procesos y resultados de la actividad del centro. El CAI analizará y hará una reflexión sobre los datos de una manera integradora, para dar respuesta a los estándares de acreditación y fundamentar un buen plan de mejora.

Una vez elaborado el autoinforme, el CAI lo someterá a un procedimiento de validación y mejora pública para que puedan recogerse las aportaciones de la comunidad universitaria y otros grupos de interés externos. Este proceso se llevará a cabo a través de la publicación del autoinforme en la web del centro y mediante los comunicados oficiales correspondientes a la comunidad universitaria y a otros grupos de interés externos. Una vez llevado a cabo con éxito este procedimiento, el autoinforme será validado y remitido a AQU, desde la Oficina de Calidad, según el calendario pactado.

Pasadas 6 semanas de la entrega de la documentación, podrá tener lugar, si AQU así lo considera, una visita previa a la visita externa de acreditación en la que participaran el/la Presidente/a y Secretario/a del Comité de Evaluación Externa (CAE), un responsable del centro y una persona del centro implicada en el proceso de seguimiento o en la gestión del SGIC. Al finalizar la visita previa, la CAE comunicará al centro si continúa el proceso de acreditación o si, por el contrario, es conveniente aplazarlo. Si el proceso continúa, el CAI –que integra, también, a los miembros de la Oficina de Calidad de la FCRIB– procederá a coordinar la visita externa de la siguiente forma: de una parte, agendará las audiencias acordadas en la visita previa (con profesorado, estudiantes y titulados, empleadores, coordinadores de titulación, equipo directivo, equipo calidad y otros grupos de interés que puedan ser requeridos); por otra parte, gestionará la planificación de la visita a las instalaciones y el espacio necesario para el trabajo de la Comisión.

Finalmente, según el proceso establecido por AQU, el centro recibirá el Informe previo de Acreditación, favorable o desfavorable, con indicación de los aspectos que necesariamente se tendrán que corregir para obtener un informe positivo. El centro podrá presentar alegaciones al informe de acreditación y dispondrá de 20 días naturales para corregir los aspectos identificados en el informe previo.

Una vez resueltas las alegaciones, el centro recibirá el informe de acreditación definitivo, en un período máximo de nueve meses a contar desde la fecha de solicitud de acreditación. En caso contrario, se entenderá que el título está acreditado.

El resultado de la acreditación se expresará en términos de favorable o desfavorable, estructurado en cuatro niveles: *Acreditado en progreso de excelencia, Acreditado, Acreditado con condiciones, No Acreditado*. Si el informe de acreditación indica que es necesaria la implantación de mejoras, deberá acordar con el centro y con los responsables de la titulación el plazo para llevar a cabo esta implantación, que en ningún

caso podrá superar los dos años. Una vez finalizado el plazo, la FCRIB –a través de la Oficina de Calidad– presentará, junto con el Informe de Seguimiento de Centro, las evidencias que justifican la puesta en marcha de las medidas necesarias.

AQU comunicará a la Generalitat de Catalunya, al Ministerio competente y al Consejo de Universidades el resultado de la acreditación. Este último emitirá la resolución correspondiente, ante la cual la universidad podrá interponer recurso en un plazo máximo de un mes. Una vez dictada la resolución definitiva, el Ministerio competente la comunicará al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). En caso de ser favorable, procederá a la inscripción de la correspondiente renovación de la acreditación. Si es desfavorable, el título constará en el RUCT como extinguido a partir de aquella fecha. En este caso, la resolución que se dicte declarará extinguido el plan de estudios y se tendrán que habilitar las medidas adecuadas que garanticen los derechos académicos del estudiantado que se encuentre cursando los estudios.

### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

La revisión y mejora del proceso transversal se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03). En el centro, el seguimiento del proceso lo lleva a cabo el responsable del proceso junto con la Oficina de Calidad, teniendo en cuenta el proceso interno diseñado para el seguimiento, revisión y mejora del SGIC (MSGIQ-FCRIB-FT-D0-01), los marcos legales de referencia y la documentación de orientación facilitada por las agencias de calidad. Para ello, cuenta con el soporte técnico de la UQIAD-URL.

### **DIFUSIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

La difusión y rendición de cuentas a los grupos de interés se lleva a cabo a través de la publicación de los informes de acreditación, a cargo del área de comunicación y de la OC-FCRIB. Los informes de acreditación son accesibles desde la web de acreditación del centro, con enlace directo desde el espacio web de Calidad (Garantía de Calidad) del centro. A su vez, tal como recoge el proceso de publicación de información sobre las titulaciones (MSGIQ-FCRIB-D7-01), el centro dispone, a través del área o gabinete de comunicación, de otros canales establecidos para comunicar el resultado del proceso de acreditación a los públicos internos y externos.

A continuación, se detallan las informaciones a difundir, así como los responsables y destinatarios de la difusión:

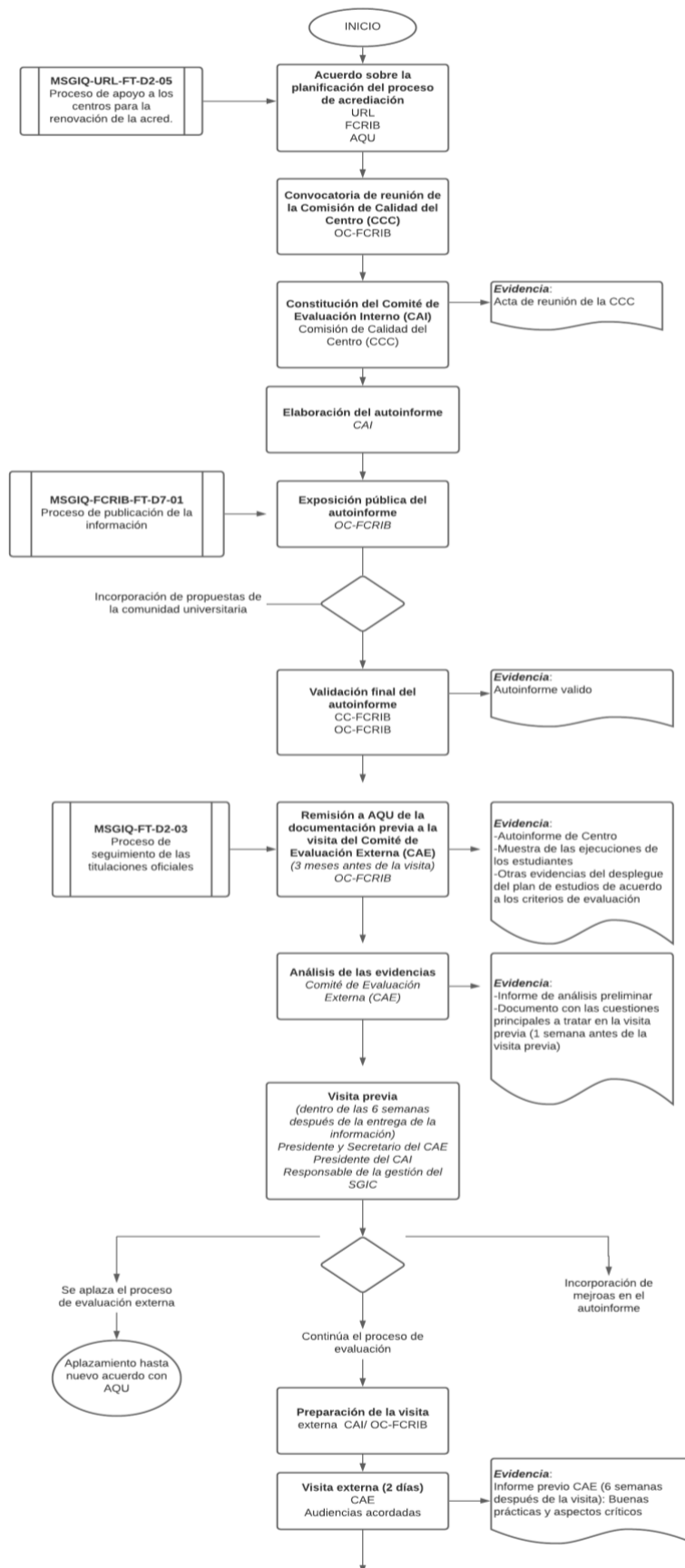
<b>Información</b>	<b>Responsable Difusión</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Vía difusión</b>
Difusión de la planificación de las visitas de acreditación	UQIAD-URL	- Responsables de centro - Comisión Calidad - Comisión Títulos oficiales - Junta de Gobierno	- Correo electrónico - Reunión con los responsables implicados
Autoinforme de Centro	CAI	Comunidad Universitaria	- Página web de centro/web de acreditación - Reuniones con grupos de interés. - Otros

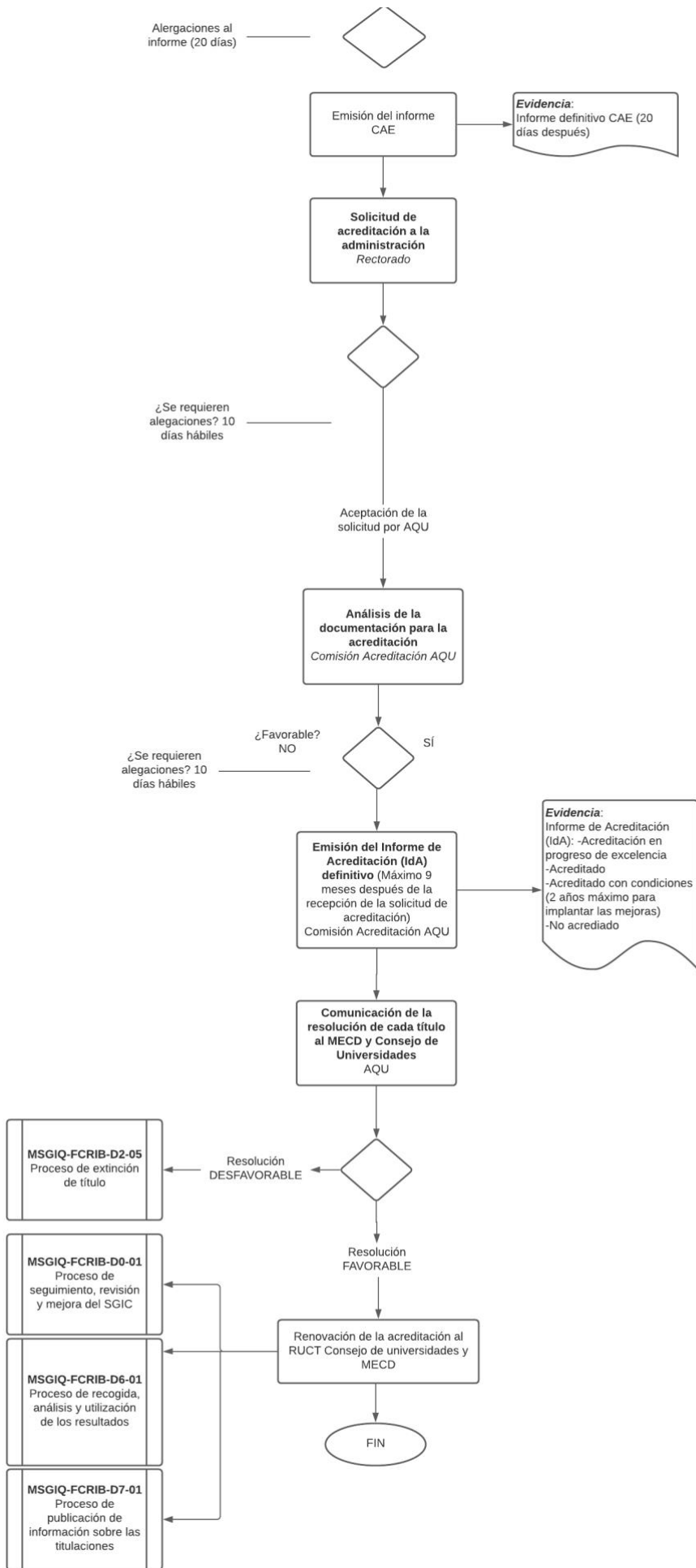
Resultado Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión de Calidad</li> <li>- Oficina de Calidad</li> <li>- Gabinete de Comunicación</li> </ul>	Comunidad Universitaria Otros públicos externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web de centro.</li> <li>- Reuniones con grupos de interés.</li> <li>- Otros</li> </ul>
---------------------------	---	--	--

## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**


<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Acta de la Comisión de Calidad del centro que constituye el CAI	Oficina de Calidad
Autoinforme de acreditación validado	Oficina de Calidad
Web de acreditación	Oficina de Calidad
Informe de evaluación externa IAE	AQU
Informe de evaluación definitivo IdA	AQU

## FLUJOGRAMA FT-D2-05. Proceso de renovación de la acreditación







 <p>Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales</p>	<p>Proceso de extinción de títulos MSGIQ_FCRIB_D2</p> <p>FT_D2_06</p>	<p>Estado del proceso: modificado</p>	<p>Fecha de aprobación: 16-04-2021</p>
--	---	---	--

## Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos

### Proceso de extinción de títulos (FT\_D2\_06)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación
FT_D2_06_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D2_F2_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D1-02-F2	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la extinción de titulaciones oficiales, de acuerdo con la legislación, los responsables y los grupos de interés implicados.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ- URL-FT-D2/01 Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-01\\_v7\\_2018\\_v2.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d2-01_v7_2018_v2.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, Comisión de Grados y Postgrados, Directores/as y coordinadores/as de calidad de las titulaciones oficiales, vicedecanatos respectivos, secretaría académica, profesorado, investigadores y personal no docente.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales, medios de comunicación, líderes de opinión y, en definitiva, sociedad en general.

### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

### **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Unidad de Calidad e innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)	Establecer directrices y procesos transversales para desplegar la extinción de titulaciones oficiales según los parámetros del marco legal de referencia y los procesos y procedimientos internos de la URL.
Secretario/a Académico/a	Comunicar a la UQIAD la intención de suprimir un título para que pueda activarse el proceso transversal que lo hace posible (MSGIQ- URL-FT-D2/01).
Equipo Directivo	En coherencia con su responsabilidad de determinar la planificación de la oferta formativa (FT-D2-02), el Equipo Directivo es el responsable de determinar, en última instancia, la extinción de una titulación.
Comisión de Grados, constituida por:  Vicedecano académico, de Profesorado y de Calidad, directores de Grado, director del Área de Humanidades y Ciencias Sociales	Analizar los indicadores de los estudios, así como la información relativa a la oferta formativa interna y externa para proponer la oferta formativa (FT-D2-02) al Equipo Directivo y, de ser el caso, la necesidad de extinción de una titulación.
Comisión de Postgrados, constituida por:  Vicedecana de Investigación, Postgrados y Relaciones Internacionales; coordinador de Másters Universitarios y títulos propios; directores/as y coordinadores/as de Másters Universitarios y Doctorado.	Proponer elementos de análisis de cada título para garantizar la reflexión sobre su idoneidad (FT-D2-03), su necesidad de modificación (FT-D2-04) o su extinción (FT-D2-06).

Directores/as y coordinadores/as de calidad de las titulaciones oficiales del centro.	Proponer la extinción de un título. Proponer las modificaciones (FT-D2-04) que se consideren oportunas en las titulaciones coincidiendo con el proceso de seguimiento de las titulaciones oficiales (FT-D2-03). Dichas modificaciones pueden hacer necesario la (re)verificación del título (FT-D2-01) y, en consecuencia, iniciar un proceso de extinción del título anterior.
Oficina de Calidad	Actualizar y comunicar el calendario interno, los criterios y los procedimientos a seguir para la supresión de títulos; así como hacer el acompañamiento del proceso.
Otros responsables y responsabilidades	Identificados en el flujograma. Identificados como “órganos de gestión y grupos de interés implicados” en el proceso relativo al diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes (MSGIQ- URLFT-D2/01).

### **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

El sistema de recogida de información tendrá como marco de referencia para la extinción de un título la siguiente documentación:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y otra legislación vigente relacionada con títulos oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto. 1393/2007.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Estatutos de la URL.
- Intranet de titulaciones oficiales.
- Normativa General de Doctorado URL.

A su vez, en la decisión para la suspensión de un título actúan como evidencias e indicadores de referencia aquellos identificados como sistemas de información en los procesos de seguimiento (FT-D2-03), modificación (FT-D2-04) y acreditación (FT-D2-05) de las titulaciones oficiales.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Con clara vinculación con los procesos de seguimiento de titulaciones (FT-D2-03) y modificación de titulaciones de la FCRIB (FT-D2-04) y sus respectivos procesos transversales URL (MSGIQ-URL-FT-D2/03 y MSGIQ-URL-FT-D2/04), así como con el proceso diseñado para el seguimiento, revisión y mejora del SGIC de la FCRIB (FT-D0-01) y de la URL (MSGIQ-URL-FT-D0/03):

El equipo directivo es el responsable de determinar, en última instancia, la propuesta de extinción de un título, planteada por la comisión de grados/postgrados y por el director y coordinador de calidad del título. Para ello, el equipo directivo tendrá en cuenta las

directrices externas procedentes de los órganos y administraciones competentes, así como las propias de la Fundación Blanquerna y la URL; y contará con el acompañamiento de la Oficina de Calidad.

Siempre que sea requerida la extinción de un título, el secretario académico de la FCRIB deberá solicitar la extinción del título al Vicerrector de Ordenación y Calidad Académica de la Universidad, quien, a su vez, informará de dicha extinción a la administración de la Comunidad Autónoma para su retirada de la oferta formativa del sistema universitario; tal como se desprende del proceso transversal URL de diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes (MSGIQ- URL-FT-D2/01).

Los motivos para la extinción de un título pueden ser:

- Indicadores de matrícula: demanda escasa.
- Criterios de rendimiento académico: resultados académicos muy por debajo de los previstos en la memoria verificada y considerados insuficientes para la titulación: tasa de éxito, tasa de rendimiento, tasa de abandono, tasa de graduación, tasa de eficiencia.
- La obtención de un informe de acreditación desfavorable.
- Un informe de seguimiento y mejora del título del cual se desprenden modificaciones substanciales en el programa formativo que requieren de su reverificación.
- Criterios de adecuación científica y profesional que dejen de justificar la razón de ser de la titulación debido a modificaciones o evoluciones en el contexto científico o profesional.
- Criterios de pérdida de calidad relativos a la docencia, el profesorado, el personal de apoyo, los recursos materiales o los servicios y la satisfacción de sus agentes o grupos de interés.
- Criterios de viabilidad económica: La universidad debe disponer de los recursos económicos, materiales y humanos suficientes y adecuados para ofrecer las enseñanzas con los niveles de calidad establecidos.

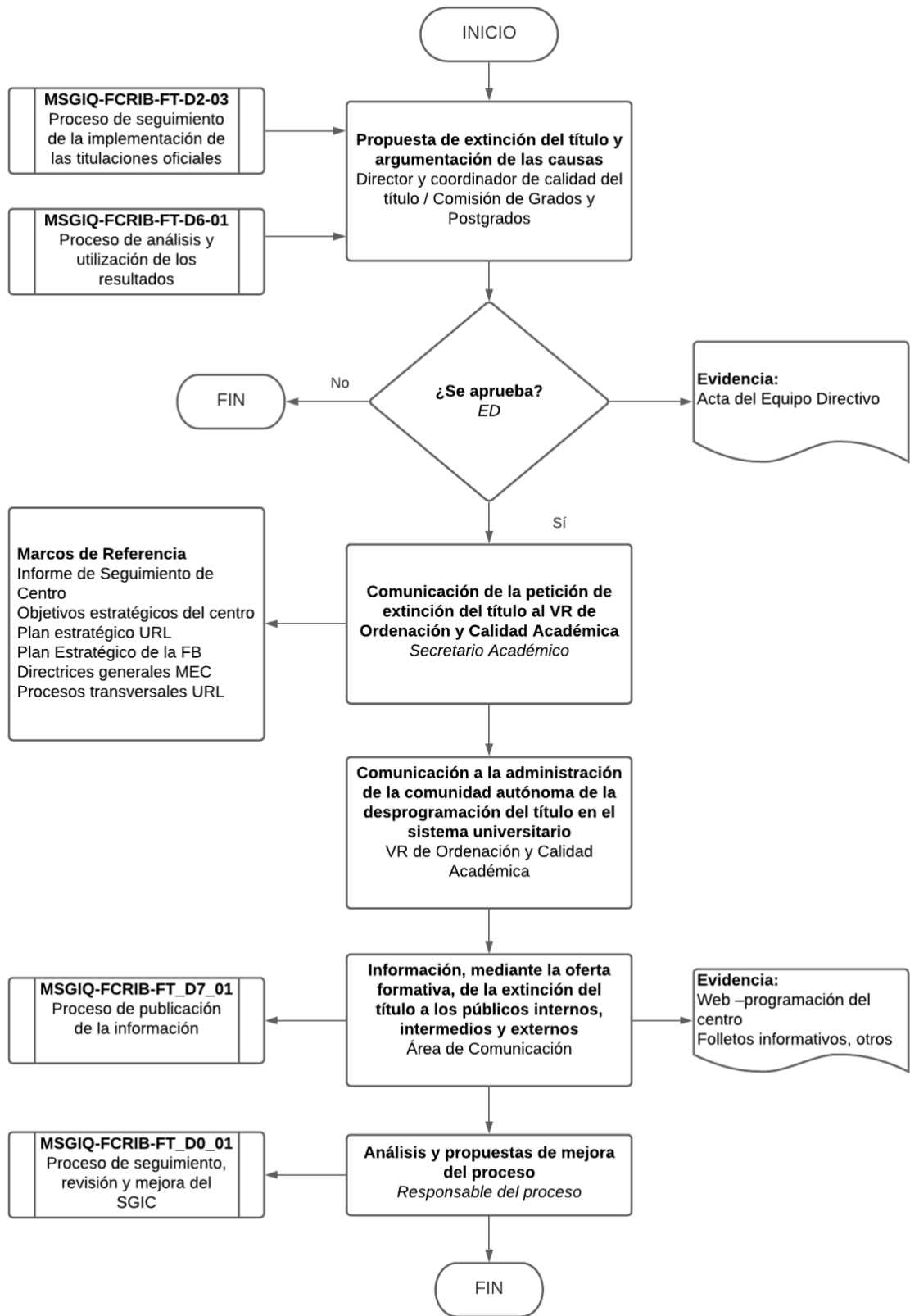
### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**


La revisión y mejora de dicho proceso puede estar motivada por diversas causas como: a) la modificación de un proceso transversal de la URL; b) la modificación de procesos o procedimientos externos por parte de los órganos y administraciones competentes; c) la reflexión fruto del análisis y seguimiento del proceso por parte de la FCRIB que, una vez finalizado el proceso de extinción de un título, y como consecuencia de la detección de aspectos de mejora, puede requerir la modificación del proceso vigente, partiendo del proceso y procedimientos que el SGIC contempla para ello (FT-D0-01)

### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Acta del equipo directivo en el que se aprueba la extinción	Secretario/a Académico/a
Informes de Seguimiento de Centro que recogen el seguimiento de la titulación propuesta para extinción	Oficina de Calidad / Director/a y coordinador/a de calidad del título
Web	Área de comunicación

**FLUJOGRAMA: FT-D2-06 Proceso de extinción de títulos.**



 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de definición de perfiles, admisión y matriculación de estudiantes MSGIQ_FCRIB_D3  FT_D3_01	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	---	--	---------------------------------------

### **Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado**

#### **Proceso de definición de perfiles, admisión y matriculación de estudiantes (FT\_D3\_01)**

##### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
FT_D3_01_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D3_F3_V2	Oficina de Calidad	UQIAD ---	15-09-2015
FX-D2-03-F3	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

##### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la definición de los perfiles de ingreso/egreso y los procedimientos para la admisión y matriculación del estudiantado.

##### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

No se contempla un proceso transversal URL que se active en paralelo al proceso D3-01 de la FCRIB.

##### **GRUPOS DE INTERÉS:**

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, Comisión de Grados y Postgrados, Directores/as y coordinadores/as de calidad de las titulaciones oficiales, vicedecanatos respectivos, secretaría académica, profesorado, investigadores y personal no docente.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, centros de prácticas, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales, medios de comunicación, líderes de opinión, sociedad.

### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Secretario académico

### **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Fundación Blanquerna (Comisión de Gestión Académica)	Determina el calendario de preinscripciones, admisión y matriculación.
Equipo Directivo	Determina la planificación del centro. Aprueba la normativa académica del centro. Aprueba las modificaciones del perfil de ingreso/egreso, criterios de admisión o de matriculación.
Secretario/a Académico/a	Propietario del proceso. Lidera la revisión y actualización de la normativa académica. Vela por el cumplimiento de los calendarios establecidos y supervisa la realización de las pruebas de admisión. Vela por la correcta difusión de la información que se facilita a las personas que muestran interés en cursar un título en la facultad.
Área de comunicación	Gestiona el CRM en los Grados; instrumento que permite canalizar la preinscripción y la comunicación con los futuros estudiantes (FT-D7-01).
Secretaría Académica de Grados y Postgrados (títulos propios, Máster y Doctorado)/ Servicio de Información y Orientación al Estudiante (SIOE)	Gestionan la operativa de las pruebas de admisión de Grados, así como la difusión de los resultados. Gestionan el CRM en los Postgrados; instrumento que permite la preinscripción y la comunicación con los futuros estudiantes de Postgrado. Elaboran y difunden las listas de estudiantes admitidos en coordinación con el servicio informático del centro y el área de comunicación. Se responsabilizan y velan por el cumplimiento de los criterios legales para la admisión y matriculación del estudiantado de Grado y Postgrado. Llevan a cabo la gestión de preinscripción y matriculación.
<u>Comisión de admisión de Grados</u> , constituida por:  Vicedecano académico, de Profesorado y de Calidad, secretario académico,	Analizar la documentación oportuna generada por el centro (FT-D6-01) y el seguimiento de sus titulaciones oficiales (FT-D2-03) para conocer y valorar la necesidad de llevar a cabo modificaciones (FT-D2-04) en los perfiles de ingreso/egreso recogidos en las memorias verificadas (FT-D2-01).

<p>Directores/as y coordinadores/as de calidad del Grado, director del Área de Humanidades y Ciencias Sociales.</p>	<p>Elaborar los procedimientos de selección, admisión y matriculación; que incluyen el diseño, organización y corrección del examen de ingreso a Grados propio de la Facultad, así como los criterios específicos para la selección y admisión en coherencia con las memorias verificadas en el caso de los postgrados.</p>
<p><u>Comisión de admisión de Postgrados</u>, constituida por:</p> <p>Vicedecana de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales; coordinador de Másteres Universitarios y títulos propios; secretaria de investigación y postgrados, directores/as y coordinadores/as de Másteres Universitarios y Doctorado.</p>	<p>Gestionar las alegaciones y reclamaciones derivadas del proceso de admisión.</p>
<p><u>Comisión específica de titulación</u>:</p> <p>Directores/as y coordinadores/as de calidad de las titulaciones oficiales de Grado y Máster del centro.</p>	<p>Velan por el cumplimiento del perfil de ingreso/egreso de la titulación, de acuerdo con lo establecido en la memoria verificada (FT-D2-01) y a través del seguimiento de las titulaciones (FT-D2-03).</p> <p>En el caso de los Másteres Universitarios, llevan a cabo el proceso de selección partiendo de los criterios establecidos en la memoria verificada de la titulación.</p>
<p><u>Comisión Académica del Programa de Doctorado (CAPD)</u></p>	<p>En el caso del programa de Doctorado, lleva a cabo el proceso de selección y la asignación de director y tutor de tesis, así como la vinculación a un grupo de investigación del centro, partiendo de los criterios establecidos en la memoria verificada de la titulación (FT-D2-01).</p> <p>Es la Comisión encargada de evaluar el cumplimiento del plan de investigación y el documento de actividades del doctorando (FT-D3-02).</p> <p>Es la Comisión encargada de gestionar las incidencias que puedan derivarse en el marco del programa de Doctorado (FT-D3-06).</p>

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

El sistema de recogida de información tendrá como marco de referencia la siguiente documentación:

- Real Decreto 43/2015, de 2 de febrero, que modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y otra legislación vigente relacionada con títulos oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto. 1393/2007.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Enseñanzas.



- Estatutos de la URL.
- Estatutos de la Fundación Blanquerna.
- Memorias verificadas de las titulaciones, que incluyen los perfiles de ingreso y criterios de admisión.
- Normativa académica.
- Normativa General de Doctorado URL.

A su vez, la Comisión de admisión de Grados y Postgrados, en su función relativa al análisis de la documentación oportuna generada por el centro para conocer y valorar la idoneidad de los perfiles de ingreso/egreso y criterios de admisión, tendrá como indicadores y documentación de referencia la relativa al proceso de seguimiento (FT-D2-03), modificación (FT-D2-04) y acreditación (FT-D2-05) de las titulaciones oficiales; así como la documentación recogida en el apartado "Sistemas de Información" del proceso FT-D6-01, relativo a cómo el centro analiza y tiene en consideración los resultados obtenidos para la mejora de sus programas formativos. A continuación, se detallan las principales fuentes de información y los indicadores o documentación aportada al proceso:

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores y/o evidencias aportadas</b>
Equipo Directivo	Plan Estratégico de Centro
Oficina de Calidad	Memorias verificadas Informes de Seguimiento Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores de cada título Modificaciones llevadas a cabo Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL Devoluciones realizadas por las agencias de calidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción
Secretaría académica	Indicadores académicos y de PDI Informe de quejas y sugerencias Indicadores de resultados del proceso de admisión de cursos anteriores
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Órgano Específico de Centro (OEC)	Informes de autoevaluación del profesorado Informes de responsables académicos Informes globales de evaluación de la docencia
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Microstrategy (URL) y aplicativo Estadística Matrícula (FB)	Indicadores académicos y docentes
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Estudios anuales de inserción laboral, perfiles y funciones de los egresados. Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas

Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios
-----------	---

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **Definición del perfil de ingreso y criterios de admisión**

La definición del perfil de ingreso y de los criterios de admisión queda recogida en la memoria verificada de cada titulación y es elaborada por la comisión de desarrollo (director y coordinador de la titulación) en el marco del proceso de diseño y aprobación de las titulaciones oficiales del centro (FT-D2-01). Su revisión se lleva a cabo de manera anual coincidiendo con el proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones (FT-D2-03) en el marco del cual se analizan, entre otros, los indicadores relativos a la preinscripción, matriculación y características del estudiantado de nuevo ingreso, partiendo de los indicadores facilitados por la secretaría académica del centro, así como por los servicios informáticos de la Fundación Blanquerna (aplicativo 'Estadística Matrícula) y por la URL (MicroStrategy).

Anualmente, la Comisión de Admisión analiza de forma sistemática la documentación aportada por las fuentes de información indicadas en el apartado de "Sistemas de Recogida de Información". Si se considera oportuno, la Comisión de admisión propone al Equipo directivo la modificación del perfil de ingreso a propuesta de la comisión específica de título (director y coordinador de calidad de la titulación) y en coherencia con los cambios o modificaciones necesarias que han sido detectadas en la titulación (FT-D2-04) en el marco del proceso de seguimiento de su implementación (FT-D2-03).

Del mismo modo, puede ser el Equipo Directivo el que encargue, si lo considera oportuno, la realización de dicha propuesta. Cabe destacar que los cambios en la definición del perfil de ingreso, así como las modificaciones relativas a los requisitos de acceso y criterios de admisión, siendo estos aspectos que quedan recogidos en las memorias de las titulaciones oficiales, requieren de la activación del proceso de modificación de las titulaciones (FT-D2-04) y su respectivo proceso transversal (MSGIQ-URL-FT-D2/04), para ser debidamente aprobados por las agencias de calidad.

### **Publicación del perfil de ingreso y los criterios de admisión**

La publicación del perfil de ingreso se lleva a cabo a través del espacio web de cada titulación, desde el cual se enlaza directamente con la memoria de la titulación, en el marco de la cual quedan descritos. Desde la página inicial de cada titulación, también se puede acceder a todos los informes de seguimiento de la titulación y, en consecuencia, al análisis de sus indicadores y a los planes de mejora de la titulación.

Los criterios de admisión de Grados y Postgrados, quedan recogidos en la web del centro, en una pestaña dedicada a 'futuros estudiantes' en la que se puede acceder a toda la información relativa a los criterios de admisión de Grados, Másteres Universitarios, Doctorado y títulos propios.

### **Preinscripción, admisión y matriculación**

La Facultad publica a través de la página web y de los folletos informativos creados a tal efecto, los requisitos administrativos y académicos necesarios para la preinscripción y matriculación en función de la vía de acceso del estudiante.

La Comisión de Gestión académica establece el calendario de preinscripción, admisión y matriculación. El secretario académico vela por la correcta difusión de los

procedimientos relativos a la admisión y matriculación, que se activan a principios de año (FT-D7-01). La publicación de la información en la página Web de la Facultad y su actualización es responsabilidad del Área de Comunicación, de acuerdo con las indicaciones de la Comisión de admisión y el agente responsable del proceso. En este punto, la Facultad activa diversas acciones para dotar de una proyección social a sus estudios (FT-D7-01) y, desde el Área de Comunicación, se gestiona la relación con los futuros estudiantes de Grado hasta el momento de su preinscripción. A su vez, el centro dispone de un Servicio de Información y Orientación al Estudiante (SIOE) integrado en la Secretaría Académica del Centro, que coordina y centraliza las acciones destinadas a facilitar al alumnado toda la información y asesoramiento requerido desde el momento de su admisión (FT-D3-02).

#### Preinscripción:

En primer lugar, los futuros estudiantes deben solicitar plaza (preinscripción online) a través de la web del centro. Una vez preinscrito, el estudiante recibe la confirmación de la solicitud de plaza, indicando el día y la hora de la prueba de acceso (Grado) o la entrevista personal con el coordinador de la titulación (Postgrado). La secretaría académica es la encargada de velar por el cumplimiento de los requisitos legales para la admisión definitiva del estudiantado.

#### Admisión y matriculación:

En el caso de los Grados, la Comisión de admisión diseña las pruebas de acceso partiendo de la información y documentación de referencia y la secretaría académica, gestiona la operativa de las pruebas. Días después de su ejecución, se hace pública la relación de estudiantes admitidos en el centro, a cargo de la secretaría académica de grado y postgrado en colaboración con el área de comunicación. Posteriormente, la secretaría lleva a cabo la matriculación del estudiantado de primero; mientras que el estudiantado de segundo en adelante realizan la matrícula de manera telemática.

En el caso de los Másteres Universitarios, la secretaría de postgrados es la encargada de velar por el cumplimiento de los requisitos legales para la admisión. Los criterios de selección de los Másteres universitarios son los que quedan descritos en las memorias y recogidos en la web del centro, en el espacio dedicado a la admisión de estudiantes. La comisión específica de titulación (Director/a y coordinador/a) es la encargada de la selección definitiva del estudiantado partiendo de los criterios establecidos por la memoria verificada de la titulación. Una vez aprobada la lista de estudiantes admitidos en la titulación por parte de la comisión específica del título (Director/a y coordinador/a de la titulación), la secretaría académica de postgrados es la encargada de gestionar su matriculación.

En el caso del programa de Doctorado de la FCRIB, la solicitud de admisión debe dirigirse a la Secretaría de investigación y postgrado; quien validará si el estudiante cumple con los requisitos legales para acceder al programa. En caso afirmativo, el coordinador/a de Doctorado es el encargado/a de realizar la entrevista de selección, en la que se valorarán las propuestas/proyectos de tesis doctoral del estudiante. La Comisión Académica del Programa de Doctorado (CAPD) es la encargada de analizar las candidaturas y seleccionar al estudiantado. La CAPD está formada por el decano de la Facultad, el vicedecano académico, de profesorado y de calidad, la vicedecana de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales, la coordinadora del programa de Doctorado, el director del Instituto de Investigación, Comunicación y Relaciones Internacionales y el Director/a de la Oficina de Calidad.

Una vez se verifica que el estudiantado seleccionado cumple los requisitos de ingreso, la Secretaría de investigación y postgrado lleva a cabo el proceso de matriculación y,

como en el caso de los programas de Grado y Máster, se activa el proceso de bienvenida a los nuevos estudiantes (FT-D3-02).

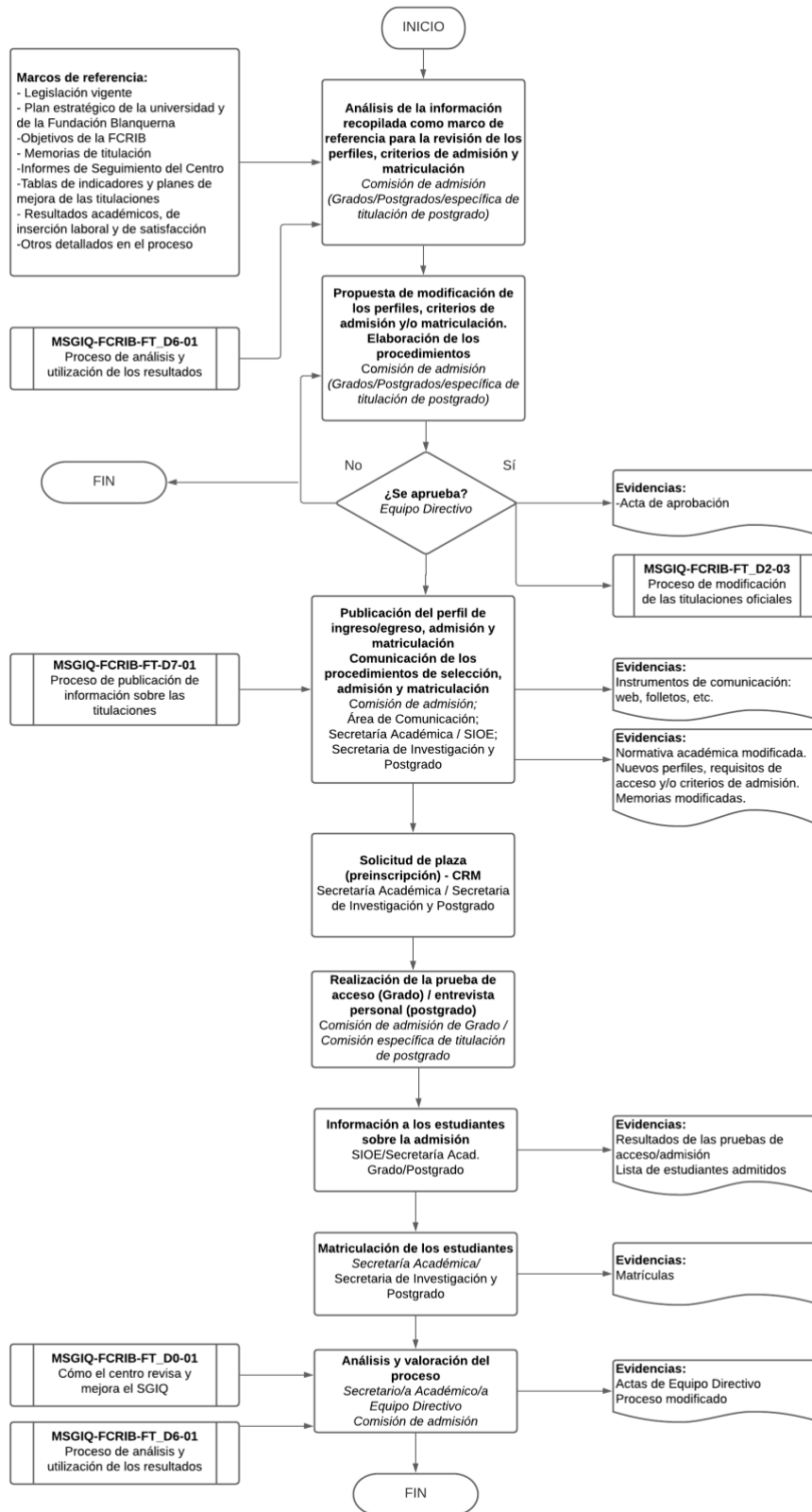
### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

El proceso de seguimiento, revisión y mejora se realiza anualmente partiendo de la información detallada en el apartado de sistemas de recogida de información y, por tanto, teniendo en cuenta a los diferentes agentes que intervienen en el proceso. Por otra parte, la revisión del proceso puede tener origen en la identificación de puntos de mejora internos (FCRIB, Fundación Blanquerna, UQIAD-URL), así como por motivos externos relativos a la modificación del marco legal de referencia o de las directrices establecidas por las agencias de calidad. El secretario académico es el encargado de vehicular las propuestas de mejora que puedan derivarse de la revisión del proceso de definición de perfiles, admisión y matriculación; que deberán ser aprobados en Equipo Directivo para su posterior modificación en la normativa académica y, de ser necesario, modificados también en las memorias verificadas (FT-D2-04).

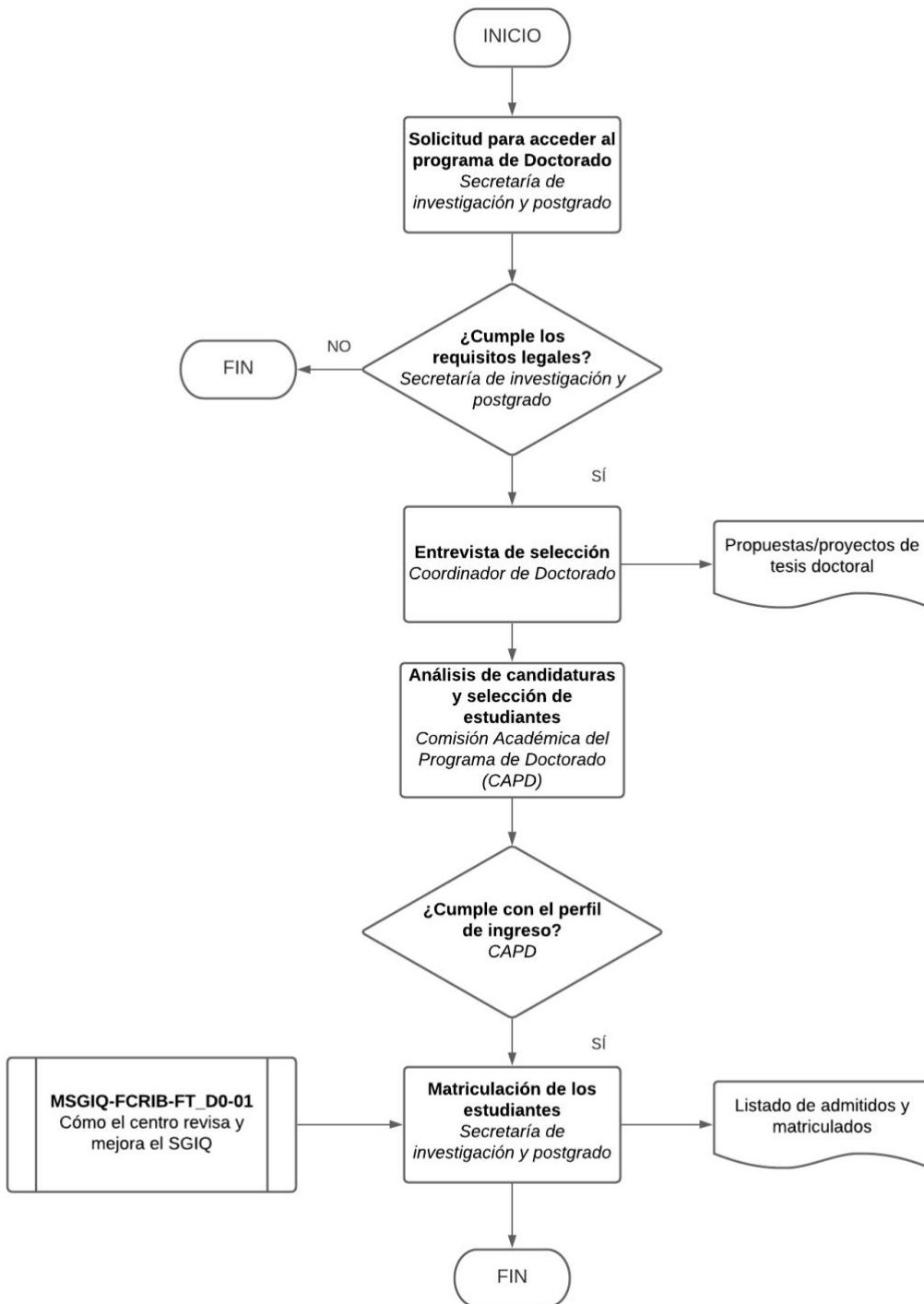
### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**


<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Pruebas de admisión de Grado	Secretario/a Académico/a
Normativa académica	Secretario/a Académico/a
Acta del Equipo Directivo por el que se aprueba la modificación de la normativa académica	Secretario/a Académico/a
Información actualizada sobre el perfil de ingreso/egreso (memoria y web de la titulación)	Director y coord. de la titulación
Resultados de las pruebas de admisión de Grado	Secretaría Académica
Listado de admitidos y matriculados	Secretaría Académica
Informes de los indicadores de preinscripción, acceso y matrícula	Aplicativo 'Estadística Matrícula' (Fundación) y MicroStrategy (URL)

## FLUJOGRAMA FT-D3-01-A. Definición de perfiles, criterios de admisión y matriculación del estudiantado de Grado y Máster Universitario



**FLUJOGRAMA FT-D3-01-B. Proceso específico para la admisión y matriculación de estudiantes al programa de Doctorado de la FCRIB**



 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de ayuda y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza, metodologías de enseñanza y evaluación MSGIQ_FCRIB_D3  FT_D3_02	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	--	-------------------------------------	------------------------------------

### **Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado**

#### **Proceso de ayuda y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza, metodologías de enseñanza y evaluación (FT\_D3\_02)**

##### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
FT_D3_02_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D3_F4_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D2-04 – F4	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

##### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la orientación al estudiantado para el desarrollo de la enseñanza, metodologías de enseñanza y evaluación.

##### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

No se contempla un proceso transversal URL que se active en paralelo al proceso D3-02 de la FCRIB.

##### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Este proceso va dirigido a los siguientes grupos de interés: Equipo Directivo, equipo de gestión académica (coordinadores/as de módulo de Grado y coordinadores/as de Postgrado, directores/as de Grado y Postgrado, director/a del Área de Humanidades y Ciencias Sociales, coordinador/a de Másteres Universitarios, coordinador/a del programa de Doctorado), profesorado, tutores/as de seminario, tutores/as de prácticas, tutores/as de TFG/TFM, estudiantes, secretaría académica, responsables de servicios de prácticas y movilidad internacional, PAS, Fundación Blanquerna, centros de prácticas, ocupadores, Alumni.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecanato Académico, de Profesorado y de Calidad

### **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Equipo directivo	<p>Convoca a las unidades y personas involucradas en la definición de acciones de orientación al estudiante.</p> <p>Aprueba el diseño de las acciones de acogida/apoyo/acción tutorial/formación integral al alumnado; de las que se desprende el Plan de Acción Tutorial (PAT), que incluye, también, un Plan de Acogida (PA).</p> <p>Aprueba las modificaciones que sean oportunas en el PAT, previa propuesta de los órganos de gestión involucrados en el proceso.</p>
Vicedecanato académico, de Profesorado y de Calidad	<p>Responsable del proceso.</p> <p>Vela por la correcta implementación del proceso de orientación al estudiantado sobre el desarrollo de las enseñanzas, las metodologías de enseñanza y de evaluación, partiendo del Plan de Acción Tutorial (PAT) del centro y del Plan de Acogida (PA) que integra.</p> <p>Convoca de manera periódica al Consejo de Delegados y Delegadas.</p>
Vicedecanato de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales	<p>Vela por la correcta implementación de las acciones de orientación al estudiante relativas a las titulaciones de postgrado, de investigación y de movilidad (FT-D3-03).</p>
Vicedecanato de Empresa e Innovación	<p>Vela por la correcta implementación de las acciones de orientación profesional al estudiante (FT-D3-05) que se articulan, principalmente, a través de los servicios de Prácticas, Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo, Alumni y Milab.</p>
Secretario/a Académico/a	<p>Vela por la correcta implementación de las acciones de orientación al estudiante en el proceso de admisión y matriculación (FT-D3-01) a cargo del Servicio de Información y Orientación Académica (SIOE)/Secretaría Académica.</p> <p>Lleva a cabo anualmente el Informe de incidencias, reclamaciones y sugerencias (FT-D3-06).</p>
SIOE/Secretaría Académica de Grado y Postgrado Área de Comunicación	<p>Preparan la documentación necesaria para la acogida del estudiantado; facilitando su preinscripción y matriculación (FT-D3-01).</p>
Directores/as y coordinadores/as de Grado y Postgrado/Director del Área de Humanidades y Ciencias Sociales	<p>Establecen las propuestas y acciones de mejora específicas para garantizar el proceso de enseñanza-aprendizaje del programa formativo y llevan a cabo su seguimiento (FT-D2-03).</p>
Coordinadores de módulo (Grado) o de postgrado	<p>Son los responsables del seguimiento del proceso de formación del estudiantado del módulo que coordinan.</p>



Tutores/as de Seminario	Responsables del seguimiento personal del estudiantado, en grupos reducidos de no más de quince alumnado y alumnas.
Profesorado	Responsables de la enseñanza asignada, en el marco de las respectivas asignaturas/materias/módulos de acuerdo con el plan formativo vigente.
Coordinador/a de prácticas	Gestiona la orientación del estudiante en relación a las prácticas (FT-D3-04), elabora la memoria anual de prácticas del centro, establece las acciones de mejora que deben incorporarse y, en última instancia, coordina y supervisa su correcta implementación por parte de los coordinadores de prácticas de cada titulación.
Oficina de Relaciones Internacionales	Gestiona la orientación al estudiante en relación a los procesos de movilidad (FT-D3-03).
Servicio de Orientación Personal (SOP-Blanquerna)	Es el servicio de la Facultad que ofrece apoyo al estudiantado que lo solicita por iniciativa propia o derivados por sus tutores/as.
Secretaría Académica de Grado y Postgrado	Órgano encargado del proceso de matriculación del estudiantado (FT-D3-01), así como delaborar las actas de evaluación y garantizar la custodia, ya sea en formato papel o digital, del expediente académico del estudiantado.
Oficina de Calidad	Vela por el correcto seguimiento e implementación del SGIQ (FT-D0-01) y de los procesos y procedimientos que integra.

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

La FCRIB dispone de una gran variedad de instrumentos e indicadores que permiten la recogida sistemática de información (FT-D6-01) con el objetivo de ayudar y orientar al estudiantado en el desarrollo de la enseñanza, las metodologías y la evaluación. Todas ellas quedan recogidas en el Plan de Acción Tutorial de la FCRIB, que contempla los procedimientos relacionados con la acogida y tutorización del estudiantado. El Plan de Acción Tutorial (PAT) está disponible en la web del centro y tiene un acceso directo desde el espacio web de cada una de las titulaciones.

La recogida de información tendrá como documentación de referencia la relativa al proceso de seguimiento y modificación de las titulaciones oficiales y otros documentos e indicadores derivados, principalmente, de las Directrices 2 (Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos) y 6 (Cómo el centro analiza y tiene en consideración los resultados obtenidos para la mejora de sus programas formativos). A continuación, se detallan las principales fuentes de información y los indicadores o documentación aportada al proceso:

Tabla de indicadores/evidencias aportadas según fuente de información:

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores y/o evidencias aportadas</b>
Equipo Directivo	Plan Estratégico de Centro
Oficina de Calidad	Memorias verificadas Informes de Seguimiento Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores de cada título Modificaciones llevadas a cabo Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL

	Devoluciones realizadas por las agencias de calidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción
Secretaría académica	Indicadores académicos y de PDI Informe de quejas y sugerencias Indicadores de resultados del proceso de admisión de cursos anteriores
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Órgano Específico de Centro (OEC)	Informes de autoevaluación del profesorado Informes de responsables académicos Informes globales de evaluación de la docencia
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Microstrategy (URL) y aplicativo Estadística Matrícula (FB)	Indicadores académicos y docentes
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Estudios anuales de inserción laboral, perfiles y funciones de los egresados. Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **Acogida y tutorización del estudiantado**

Tal como se desprende del proceso de admisión y matriculación (FT-D3-01), la Facultad dispone de un instrumento, el CRM, que permite canalizar la preinscripción y la comunicación con los futuros estudiantes. En el caso de los Grados, es el Área de Comunicación quien gestiona la comunicación con los futuros estudiantes (FT-D7-01); en el caso de los postgrados, la gestión del CRM se lleva a cabo desde la secretaría académica de investigación y postgrados.

La Facultad dispone, además, de un Servicio de Información y Orientación al Estudiante (SIOE) en el marco de la Secretaría Académica del centro, que coordina y centraliza las acciones destinadas a facilitar al estudiante toda la información y asesoramiento requerido una vez matriculado en el centro, tal y como queda recogido en el punto 6 (Plan de Acogida) del Plan de Acción Tutorial del Centro (PAT), disponible para los públicos internos y externos desde la página inicial del espacio web de cada titulación de la FCRIB. En el momento de matriculación, el SIOE informa al estudiante del material informativo a su disposición para conocer los servicios que la Facultad, la Fundación Blanquerna y la URL ponen a su servicio con el objetivo de garantizar un acompañamiento humanístico de las personas y en defensa de la igualdad de oportunidades. Así, además del SIOE, el estudiante tendrá a su disposición el Servicio

de Ayudas Económicas, que gestiona la concesión de becas, el Servicio de Orientación Personal Blanquerna (SOP) y, en dependencia de este, el servicio SOP-ATENAS, cuyo objetivo es normalizar la vida universitaria del estudiantado con discapacidades para fomentar su autonomía y velar por las garantías de igualdad. A su vez, la URL cuenta con el Observatorio de Igualdad de Oportunidades (OIO) de la URL, que funciona a través de dos comisiones: la Comisión de Igualdad de Género y la Comisión de Atención a la Diversidad. El estudiante dispone de toda la información relativa a estos servicios actualizada en la web del centro en el espacio Servicios-Atención al estudiante; en el que se detalla toda la información relativa a la Comisión de Atención a la Diversidad, las becas y ayudas, el SOP y sus talleres gratuitos para estudiantes, PDI y PAS, el Servicio de Atención a Deportistas de Alto Nivel, el Área Pastoral o el Servicio de asistencia académica al estudiante, que ofrece al estudiantado consejo y orientación sobre obras que permitan profundizar en el área de humanidades (filosofía, historia, literatura, arte...), aportando lecturas y proponiendo espacios de diálogo, reflexión y debate.

Una vez el estudiante ha sido matriculado, ya dispone de un tutor de Seminario; asignatura impartida a grupos de entre 12 y 14 estudiantes y que el alumno/a cursa en cada semestre de cada curso académico. El tutor se encuentra, desde entonces, en el primer nivel de asesoramiento académico. Si detecta (ya sea porque el alumnado se lo explicita o simplemente a través del contacto y el trabajo continuado a lo largo de la semana) que el estudiante necesita algún tipo de ayuda que no requiere la derivación hacia otros servicios, el tutor intenta resolver la cuestión o, si no es el caso, pone en conocimiento del coordinador del curso el problema. El coordinador pone el caso en conocimiento del secretario académico, si es de su competencia, o del director de Grado o Postgrado.

Par el estudiantado de primer curso, se emprenden acciones específicas de bienvenida, llevadas a cabo fundamentalmente por el profesorado. El primer día de curso el estudiantado es convocado a una sesión de presentación donde se les facilita por escrito la información necesaria para familiarizarse con los turnos y horarios, así como con el organigrama de la Facultad. Desde un primer momento, conocen a las personas responsables de los diversos ámbitos del centro, a las cuales se deben dirigir en caso de tener cualquier problema o consulta. Quizás la parte más importante de esta primera sesión sea la reunión inmediata que el estudiantado tiene, en los mencionados Seminarios, con su tutor.

Cada estudiante recibe una tarjeta de acceso al centro y su correspondiente carné de estudiante, que le identifican como estudiante de la Facultad y le permiten aprovechar los servicios de uso habitual: biblioteca, salas audiovisuales, etc. El servicio de Seguridad, en coordinación con el servicio de recepción del centro, es el encargado de llevar a cabo este procedimiento. A su vez, el estudiante recibe una clave y una contraseña que le permite acceder a la intranet de la Facultad, el Entorno Virtual de Aprendizaje de la FCRIB, conocido como Scala-EVA, en la que pueden encontrar información de sus grupos académicos, así como de aspectos básicos de la vida de la Facultad. Igualmente, desde el momento de la matriculación, el alumnado recibe información sobre la guía del estudiante, en la que aparecen la normativa del centro y otras informaciones útiles para su vida académica, y que está disponible en la web del centro, junto a los programas de las asignaturas, el calendario académico, los horarios y otras informaciones de interés.

Durante las dos primeras semanas del curso, se organizan sesiones específicas para dar a conocer a los nuevos estudiantes el funcionamiento de la biblioteca de la Facultad, así como de las instalaciones tecnológicas del centro, con especial incidencia en el uso de los instrumentos informáticos. Estas sesiones se realizan en coordinación con los tutores y tutoras de seminario.

El estudiantado que proviene de otras comunidades autónomas o de otros países disponen de clases gratuitas de catalán y castellano que se desarrollan en horario compatible a su actividad académica. En este punto, el estudiantado que acoge la FCRIB a partir de la implementación de los programas de movilidad siguen un proceso de acogida similar canalizado desde la Oficina de Relaciones Internacionales (FT-D3-03).

Periódicamente, a través del correo electrónico, el estudiante recibe un boletín informativo que contiene las informaciones, noticias, actos organizados, etc. que constituyen una parte importante de la vida académica del centro (FT-D7-01). El primer número de este boletín, elaborado por el Área de Comunicación, está dedicado al estudiante de primer curso.

Las acciones de orientación y apoyo al estudiantado en los aspectos referidos a las actividades de aprendizaje (objetivos, metodologías, evaluación, etc.), recaen fundamentalmente en el profesorado. Los tutores/tutoras realizan entrevistas personales a lo largo del cuatrimestre para realizar una evaluación continua del proceso de aprendizaje del estudiante y de su proceso de adaptación al grupo de trabajo. El trabajo en equipo del profesorado-tutor a través de reuniones quincenales, garantiza una reflexión conjunta del profesorado con el coordinador/a de módulo. Finalmente, el centro dispone de instrumentos para garantizar la satisfacción de los diversos agentes implicados en el proceso (estudiantes, PDI, PAS, empresas de prácticas, experiencias de movilidad) y una tabla de indicadores de referencia por grupos de interés (estudiantes, PDI y PAS, Alumni y ocupadores), tal y como queda recogido en el marco de la directriz 6 del SGIQ (FT-D6-01).

#### El plan de acción tutorial

Desde el espacio web principal de cada titulación del centro, puede accederse al PAT y a un resumen de sus agentes, responsabilidades y funciones. El estudiantado de Máster Universitario dispone, además, de un resumen del Plan de acción tutorial adaptado a las casuísticas de sus programas formativos en la página web principal de cada titulación de Máster Universitario.

En el Plan de Acción Tutorial intervienen, principalmente, los siguientes agentes de tutorización, en diferentes momentos de actuación y con finalidades diversas: (0) Estudiante, (1) Profesorado-tutor de seminario, (2) Director de TFG/TFM, (3) Profesorado de asignaturas, (4) asesores de matriculación, (5) Información para futuros estudiantes, (6) Servicio de Orientación Personal o SOP, (7) Coordinación de movilidad internacional, (8) Secretaría y SIOE, (9) Alumni y Carreras Profesionales, (10) Acción Solidaria Blanquerna:

<b>ESCENARIO DE TUTORIZACIÓN</b>	<b>¿CUÁNDO?</b>	<b>AGENTES</b>
A. Selección de los estudios	Antes de entrar en la Facultad	5
B. Inserción en la vida del centro	Matrícula de primero y todo el curso	4, 10
C. Tutoría académica	Todos los cursos	1, 3, 6
D. Orientación y selección del Grado	Antes de entrar, matriculo de primero, primer semestre de segundo curso	1, 3, 4
E. Orientación profesional: Selección de la tipología de prácticas/ tutoría profesional	Segundo semestre de segundo y matrícula de tercer curso	1, 3, 4, 6, 7
F. Orientación profesional: TFG/TFM	Cuarto curso de Grado Todo el año, en Másters	1, 2, 3, 4, 7
G. Formación continua y orientación profesional	A lo largo de toda la vida ( <i>Lifelong learning</i> )	8, 9

## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

El seguimiento, revisión y mejora se realiza a partir de la recogida de información llevada a cabo por los diferentes responsables que intervienen en el proceso y de la documentación y evidencias identificadas en el apartado de Sistemas de Información. El seguimiento, revisión y mejora garantiza la participación de los grupos de interés tanto internos como externos.

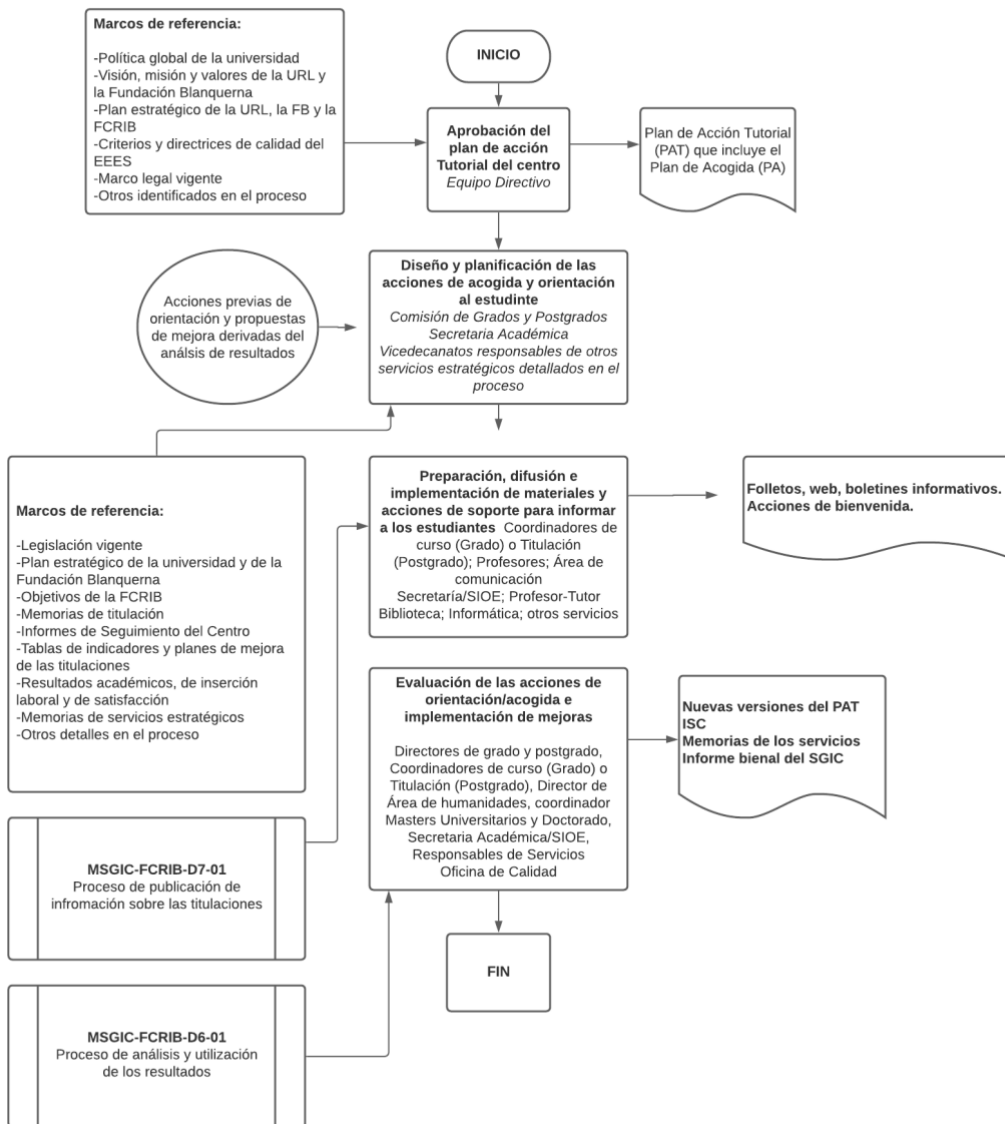
El seguimiento se realiza en todas las etapas del proceso, partiendo de las acciones tutoriales contempladas, que incluye entrevistas personalizadas con el tutor de seminario o con el resto del profesorado, convocadas por el profesor o a demanda del estudiante. Las reuniones periódicas entre el coordinador y los delegados y delegadas de curso, las reuniones entre profesores y coordinadores de asignatura, las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés internos y externos, las reuniones de Consejo de Delegados y Delegadas y otros mecanismos e instrumentos descritos en el SGIC (FT-D6-01) y/o en el apartado de Sistemas de Información del presente documento, garantizan el seguimiento, revisión y mejora del proceso; que se realiza en paralelo a otros procesos con los que guarda estrecha coherencia, como el proceso de seguimiento de las titulaciones (FT-D2-03).

Por ello, la revisión y las propuestas de mejora en las acciones de acogida y tutorización tienen en consideración los indicadores que son claves en el seguimiento de las titulaciones (FT-D2-03), así como los resultados de evaluación de la actividad docente (FT-D4-04) o los resultados de las encuestas de satisfacción de los principales grupos de interés (FT-D6-01). En consecuencia, el diseño y propuesta de acciones de mejora, si son oportunas, quedan recogidas en los planes de mejora de los informes de seguimiento del título/centro. A su vez, el Equipo Directivo, es el responsable de aprobar las modificaciones que sean oportunas en el PAT, previa propuesta de los órganos de gestión involucrados en el proceso y su responsable; y en coherencia con el proceso de seguimiento, revisión y mejora del conjunto del SGIC (FT-D0-F0).

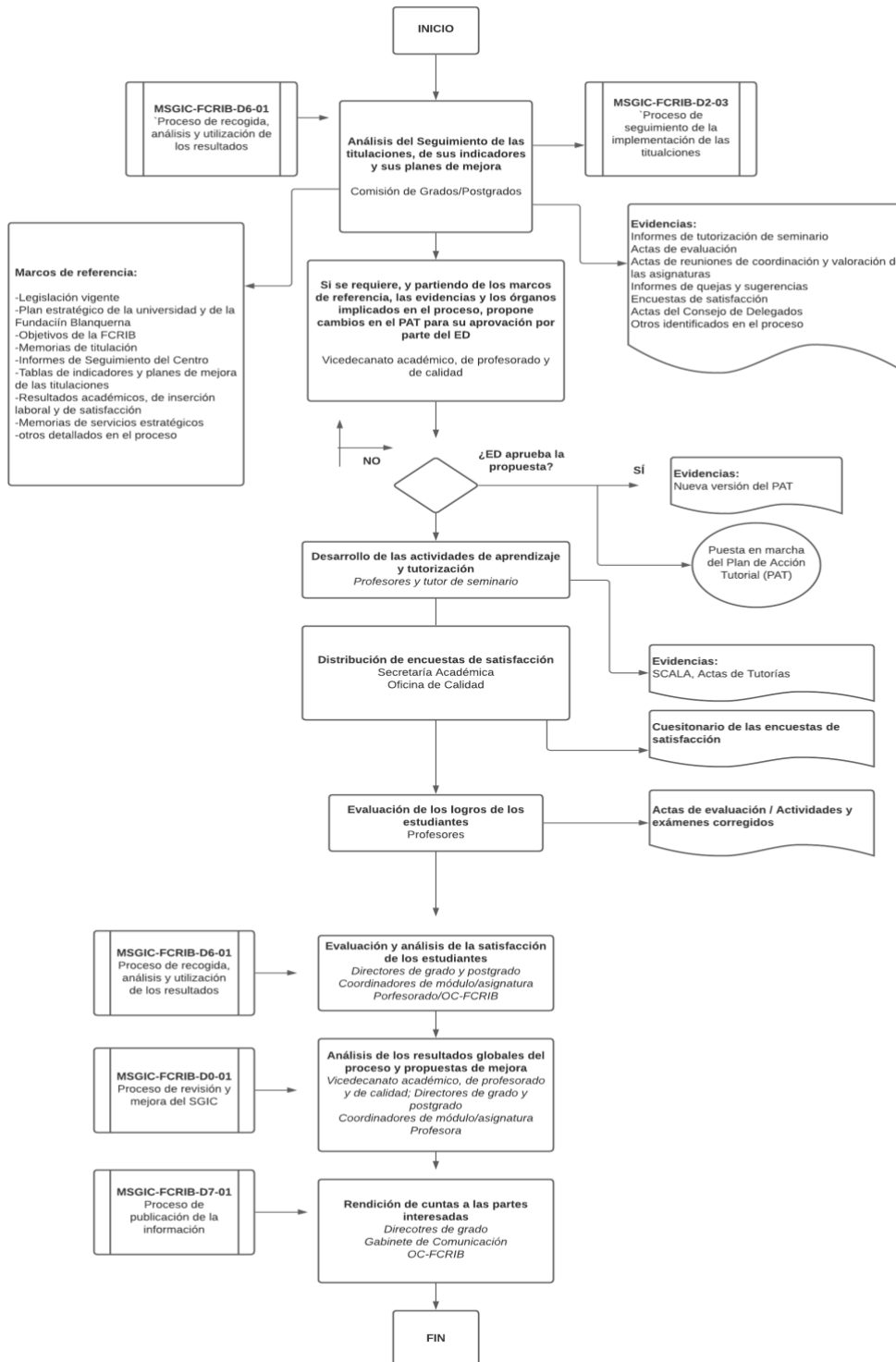
## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Documentación de presentación y bienvenida	SIOE
Información de referencia actualizada sobre el desarrollo de los estudios y los servicios de orientación al estudiantado – web y otros soportes	Área de Comunicación
Guías docentes actualizadas con toda la información relativa a objetivos, competencias, resultados de aprendizaje, actividades, metodologías, sistema de evaluación, bibliografía...	Director y coordinadores de las titulaciones de Grado/Postgrado
Despliegue de las guías docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje – aulas virtuales de las asignaturas en SCALA	Profesorado
Evidencias de tutorización y evaluación de los seminarios, prácticas y TFG/TFM	Tutoras y coordinadoras de módulo/asignatura
Actas de evaluación	Secretaría Académica
Plan de Acción Tutorial	Equipo Directivo
Acta de aprobación del PAT	Equipo Directivo

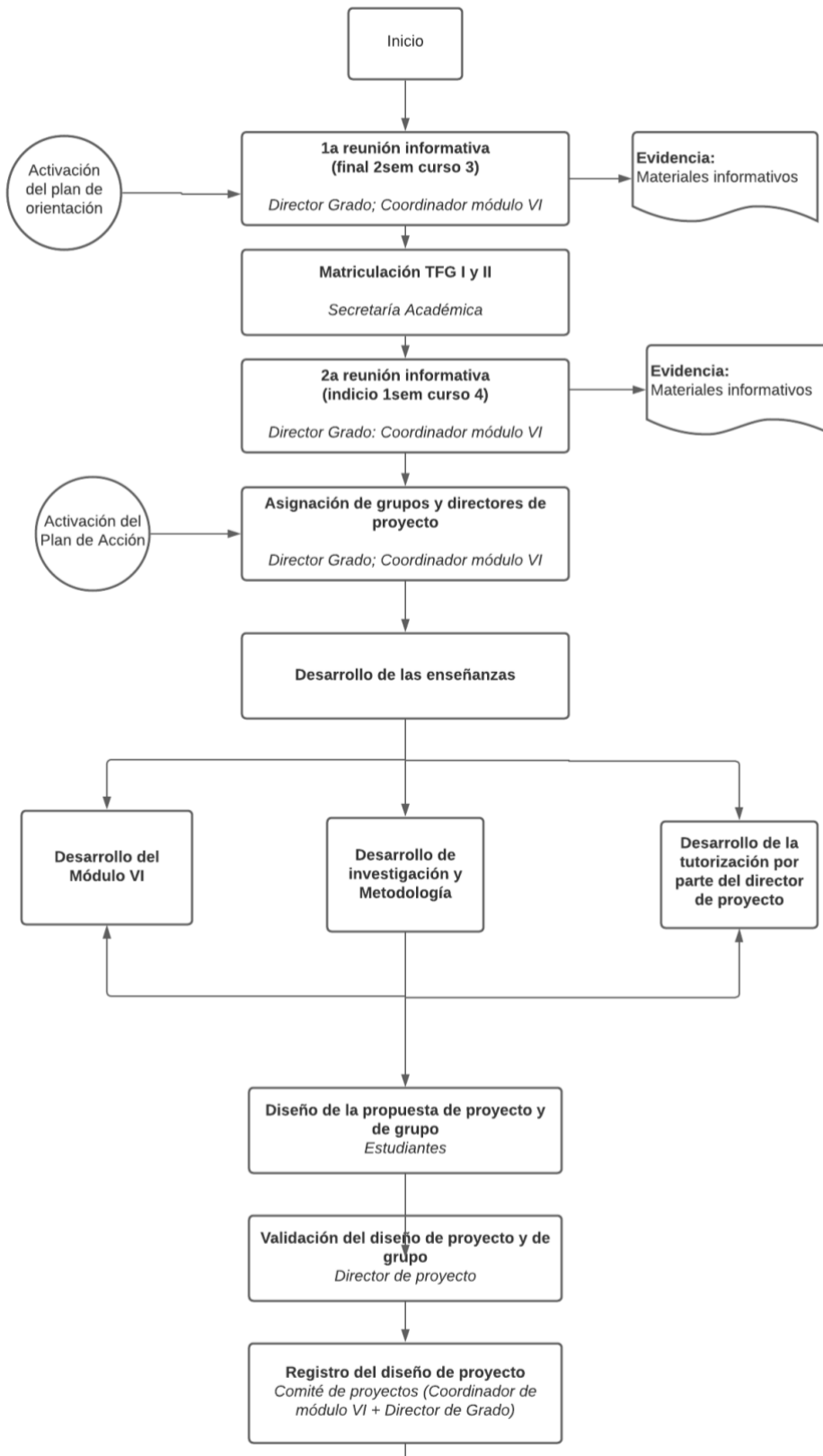
**FLUJOGRAMA: FT\_D3\_02-A Ayuda y orientación al estudiantado en el momento de acogida**



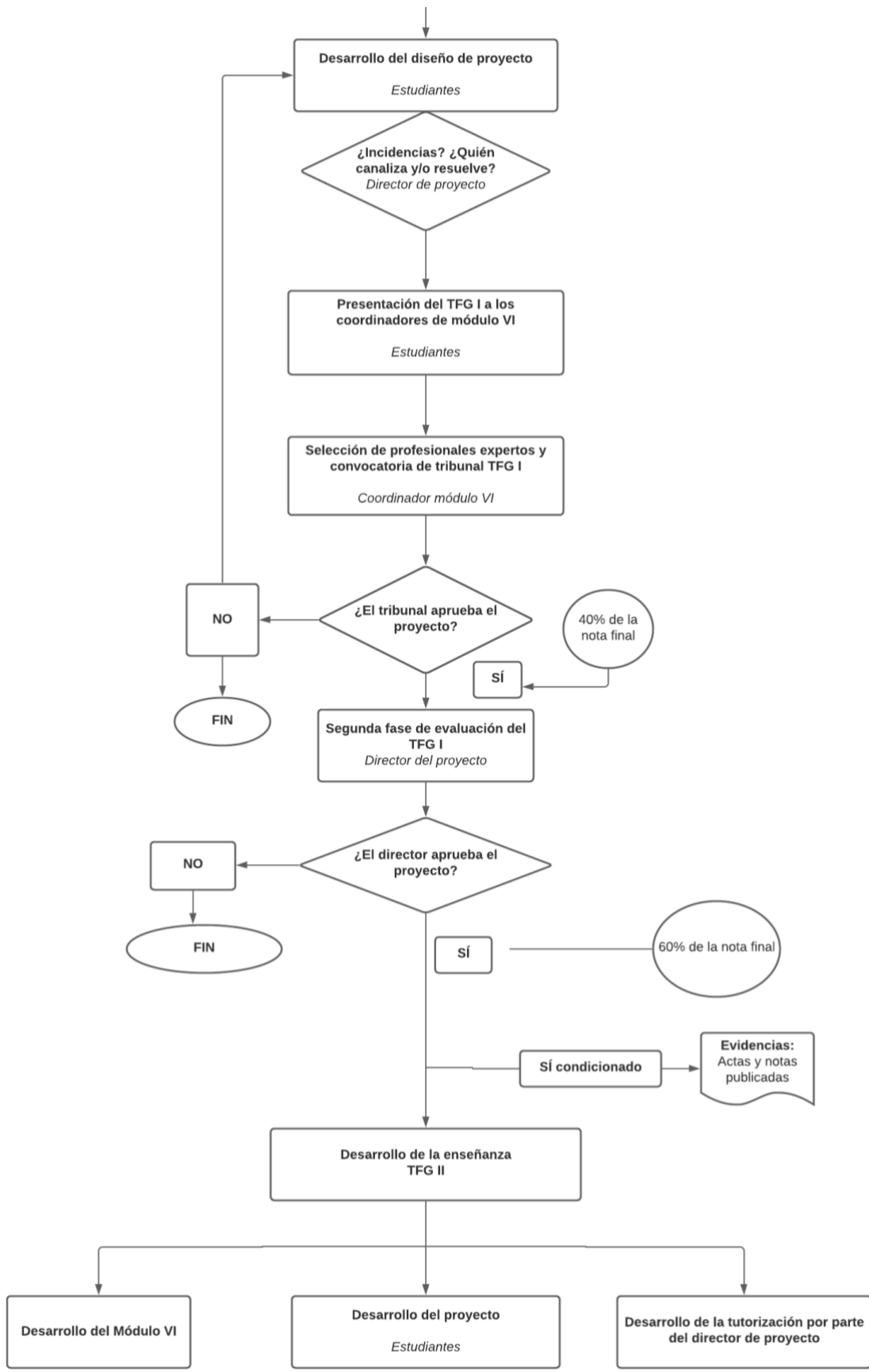
# FLUJOGRAMA: FT\_D3\_02-B Ayuda y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de las enseñanzas y el proceso de evaluación

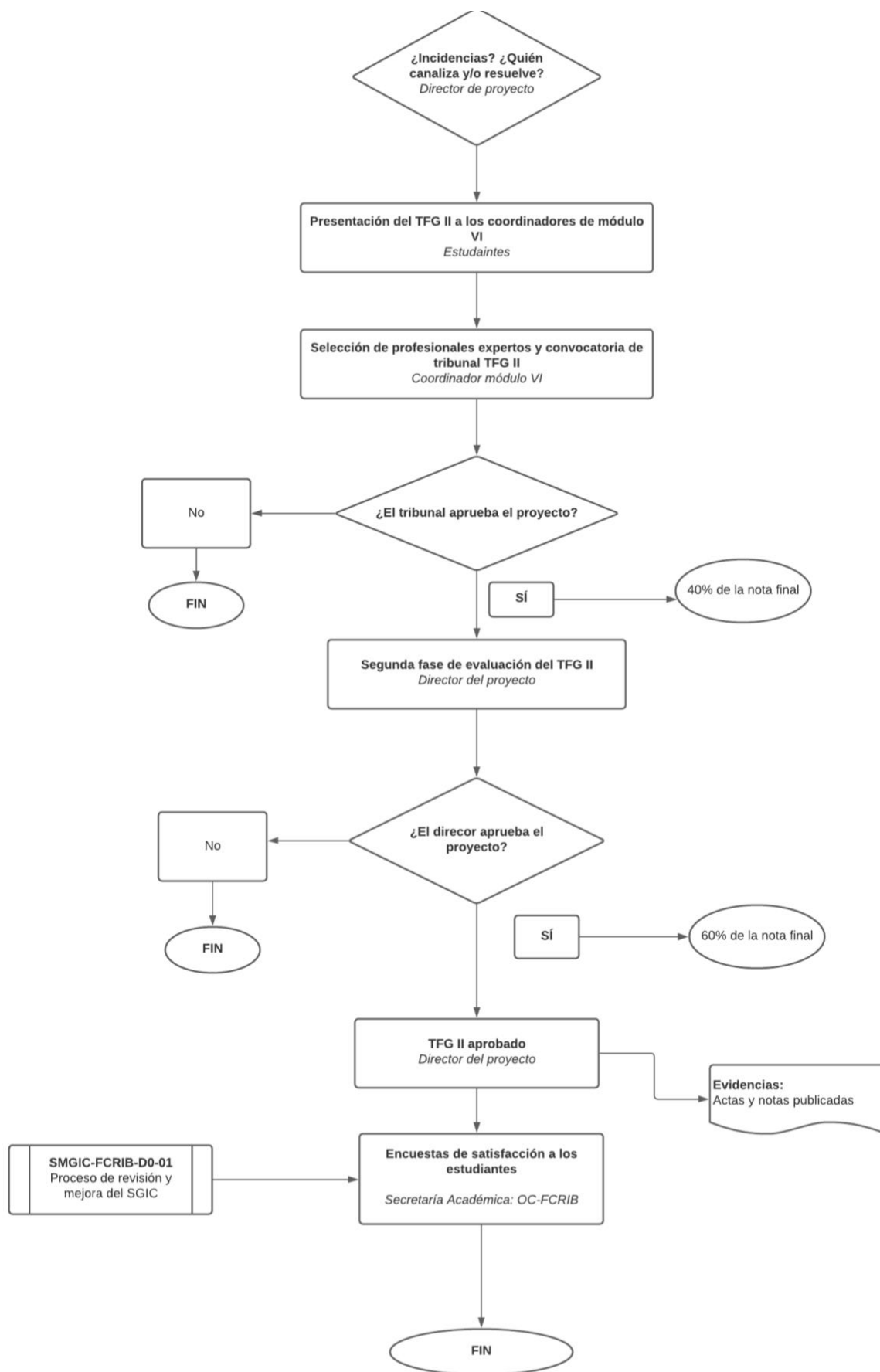


**FLUJOGRAMA: FT\_D3\_02-C Proceso de orientación al estudiante en el desarrollo del Trabajo Final de Grado (TFG)**

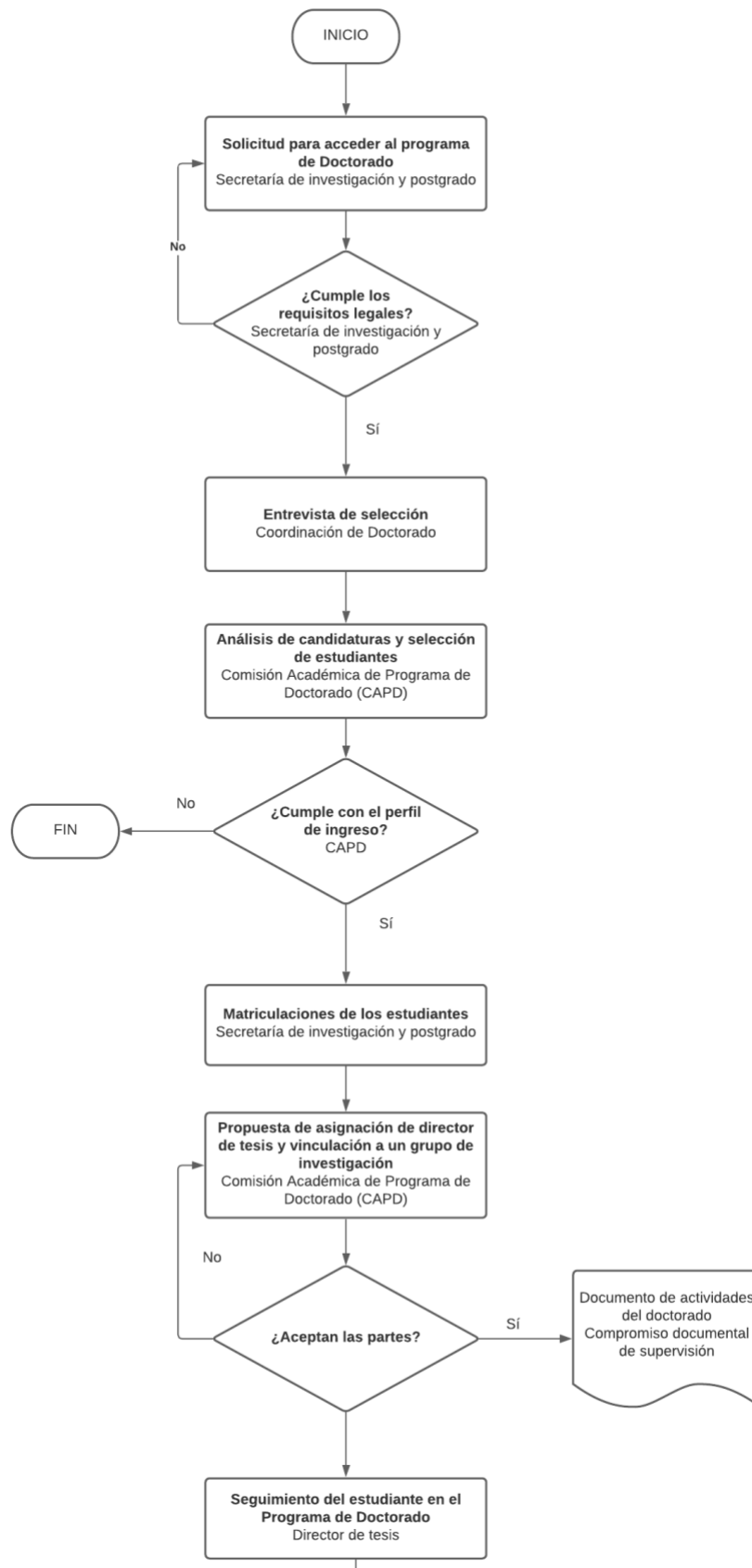


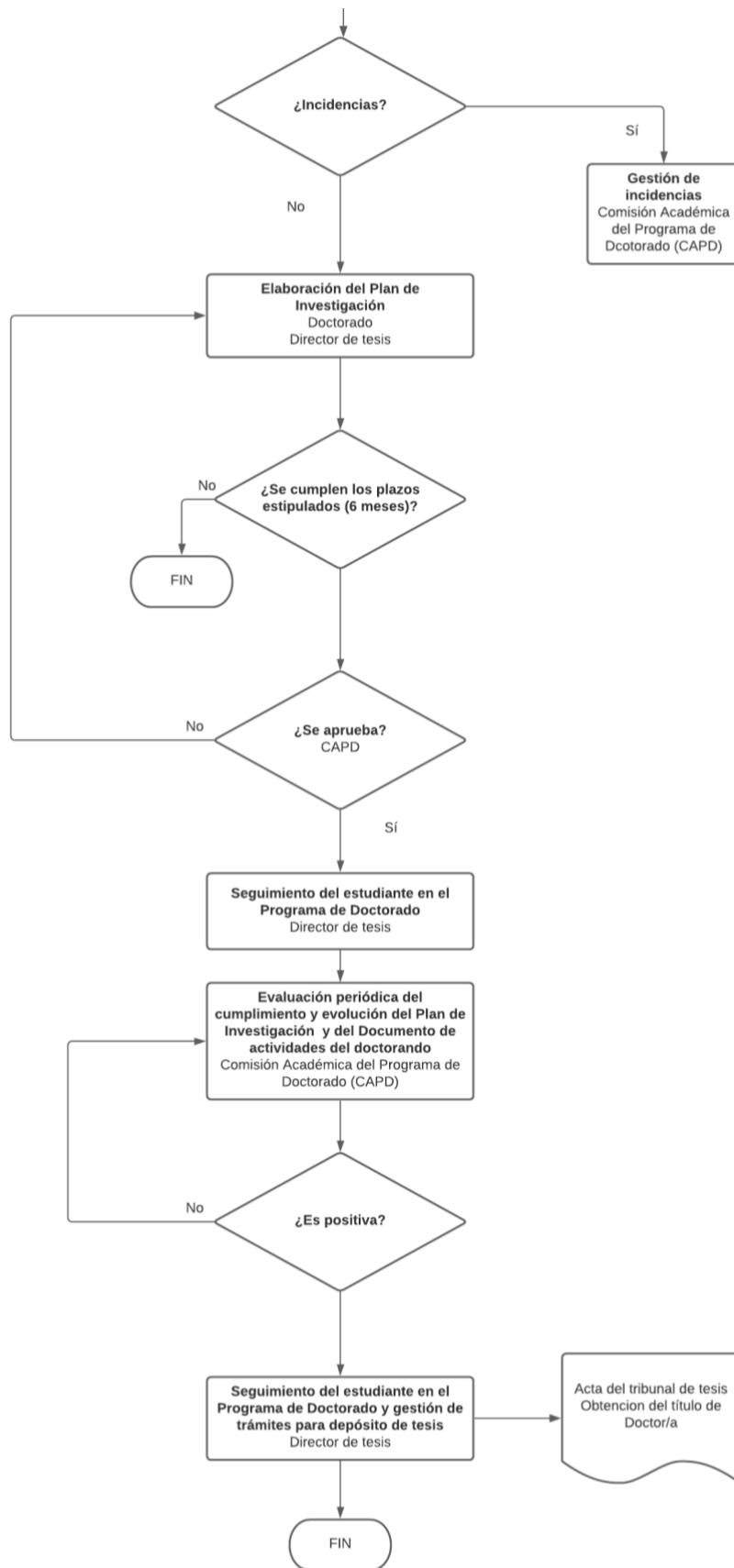







**FLUJOGRAMA: FT\_D3\_02-D Proceso de admisión y orientación al estudiante en el desarrollo de los programas de Doctorado de la FCRI**





	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de gestión de la movilidad del estudiantado MSGIC_FCRIB_D3	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
		FT_D3_03		

### **Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado**

#### **Proceso de gestión de la movilidad (FT\_D3\_03)**

##### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
FT_D3_03_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D3_F5_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D2-05 – F5	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

##### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la gestión de la movilidad del estudiantado.

##### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

Este proceso guarda una relación directa y coherente con los siguientes procesos transversales URL:

-MSGIC-URL-FT-D3/01: Proceso para garantizar la calidad de la movilidad del estudiantado de la URL:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d3-01\\_v5\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d3-01_v5_2018.pdf)

-MSGIQ-URL-FT-D3/02: Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad ERASMUS:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d3-02\\_v5\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d3-02_v5_2018.pdf)

-MSGIQ-URL-FT-D3/03: Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad SICUE:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d3-03\\_v5\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d3-03_v5_2018.pdf)

##### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Este proceso va dirigido a la totalidad de los grupos de interés de la FCRIB y, en particular, a:

**-Públicos internos:** Estudiantes de nuestra Facultad que demandan intercambios con otras universidades y estudiantes de otras universidades que quieren venir a estudiar a la FCRIB; profesores que solicitan intercambios para venir y para ir a una facultad extranjera; equipo directivo, vicedecanos, directores/as y coordinadores/as de las titulaciones, Secretaría Académica, PDI y PAS.

**-Públicos externos:** administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales; otras universidades con las que se dispone de convenio.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes de la URL	Propietario del proceso transversal de movilidad URL (MSGIQ-D3-01). Acuerda, pone en marcha, revisa y mejora las acciones de movilidad. Realiza el seguimiento administrativo de la movilidad en el conjunto de la URL.
Comisión de relaciones Internacionales (RRII) de la URL	Analiza los resultados de movilidad y acuerda, pone en marcha, revisa y mejora las acciones de movilidad de la URL.
Equipo Directivo	Determina los órganos y unidades implicadas en la gestión de la movilidad del centro y aprueba la normativa académica vinculada a los procesos de movilidad a petición de la Oficina de Relaciones Internacionales. Aprueba los objetivos y las políticas relativas a la movilidad del estudiantado de grado, así como del profesorado del centro.
Vicedecanato de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definir los objetivos y políticas de movilidad de la FCRIB Blanquerna.</li> <li>-Fomentar las actividades formativas y docentes del profesorado de la Facultad en otras instituciones educativas internacionales.</li> <li>-Impulsar la participación activa de los miembros de la Facultad en los programas internacionales de intercambio.</li> <li>-Promover y liderar programas y proyectos multicéntricos a nivel internacional que, a su vez, faciliten la movilidad en estancias de larga o corta duración.</li> <li>-Participar y asistir a encuentros y reuniones internacionales para el trabajo conjunto en torno a la mejora de la movilidad internacional.</li> <li>-Promover la internacionalización de la propia Facultad, facilitando el encuentro y contacto entre estudiantes y profesorado extranjero.</li> <li>-Pertener a asociaciones y entidades que establezcan redes internacionales entre instituciones de educación superior.</li> </ul>

Oficina de Relaciones Internacionales	<p>-Promocionar el intercambio de alumnado y profesores de la facultad con otros centros y universidades, en el marco de los programas de movilidad establecidos por la Facultad.</p> <p>-Gestionar la movilidad del estudiantado de grado, así como del profesorado del centro, en los diferentes programas de movilidad.</p> <p>-Llevar a cabo la gestión de la matrícula del alumnado incoming y gestionar el acuerdo de estudios del alumnado outgoing.</p> <p>-Gestionar la movilidad del estudiantado de grado, así como del profesorado extranjero Erasmus en el centro.</p> <p>-Facilitar la estancia de estudiantes y docentes extranjeros del programa Erasmus y de los diferentes convenios de intercambio con universidades.</p> <p>-Implementar las acciones estratégicas de movilidad del centro.</p> <p>-Elaborar la memoria anual del servicio.</p>
Secretaría Académica	Aprobar, mediante la firma del Secretario Académico, el <i>Transcript of records after de mobility</i> del estudiantado <i>incoming</i> y el Certificado académico de los estudios cursados en movilidad del estudiantado <i>outgoing</i> .

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

La Oficina de Relaciones Internacionales de la FCRIB dispone de dos mecanismos fundamentales para la recogida y análisis de información que permite conocer y valorar las necesidades relativas a la movilidad del estudiantado:

-La Comisión de Relaciones Internacionales de la Universitat Ramon Llull, de la cual forma parte la responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales de la FCRIB y que tiene entre sus funciones acordar, poner en marcha, revisar y mejorar las acciones de movilidad de la URL.

-El Equipo directivo de la Facultad, del cual forman parte el decano y vicedecanos de la Facultad, así como el secretario académico, el director del Área de Humanidades y Ciencias Sociales y los directores y directoras de los diversos grados ofertados. Todos ellos informan periódicamente a la Oficina de Relaciones Internacionales de las necesidades detectadas en materia de movilidad a través del vicedecanato de Investigación, Postgrados y Relaciones Internacionales.

A su vez, también cuentan con la información recogida a través de los directores y directoras de grados y postgrados, que dan cuenta en sus informes de seguimiento (FT-D2-03), de las necesidades identificadas en las titulaciones con respecto a los procesos de movilidad; o de la Bolsa de Trabajo y el servicio Alumni (FT-D3-05), en caso de identificar nuevos requerimientos a partir del contacto con el estudiantado egresado.

De forma paralela, la Oficina de Relaciones Internacionales también dispone de herramientas que aportan información que revierte en el diseño y las políticas de movilidad, como, por ejemplo, la encuesta online que el estudiantado, incoming y outgoing, realiza para la Oficina de Relaciones Internacionales, en el que hacen una valoración académica, pero también organizativa, de su experiencia. En esta encuesta, el estudiante outgoing debe valorar aspectos relacionados con la organización de los programas de movilidad (información recibida, proceso de selección, sistemas de información, etc.) y de los centros de acogida (idoneidad del centro de destino, organización, acogida recibida, información proporcionada, etc.). En la encuesta al

estudiantado incoming, se le pide que valoren aspectos organizativos (la información recibida antes de su incorporación al centro, durante su estancia, solución de incidencias y asistencia) como académicos (las asignaturas, el profesorado...)

A partir de las informaciones recogidas, la Oficina de Relaciones Internacionales está en disposición de tomar las decisiones que considere oportunas tanto en la política de movilidad, como en su planificación, el establecimiento de acuerdos o convenios con otras universidades y en la revisión de actuaciones. La Oficina de Relaciones Internacionales rinde cuentas de sus acciones al Vicedecanato de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales a través de una memoria anual del servicio.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

La Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales Blanquerna es consciente de la importancia de la internacionalización de la Universidad en todas sus actividades y promueve para ello desde sus inicios el intercambio de estudiantes y profesores en universidades extranjeras.

En un contexto en que cada vez es más importante la experiencia en el extranjero, la movilidad internacional prepara al estudiantado para el mercado global, amplía los contactos académicos del cuerpo docente, favorece la creación de redes de investigación, impulsa la mejora de los planes de estudio y los métodos de enseñanza y es una pieza clave en el aprendizaje de lenguas extranjeras.

La Oficina de Relaciones Internacionales, en dependencia del Vicedecanato de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales, es el órgano responsable de la movilidad internacional de estudiantes y profesores del centro y se encarga de desplegar el Plan Estratégico aprobado por el Equipo Directivo de la Facultad, que incluye los objetivos, políticas y acciones estratégicas relacionados con los diferentes programas de movilidad.

## **DESCRIPCIÓN DE LA MOVILIDAD DE ESTUDIANTES DE LA FCRIB (OUTGOING):**

Esta labor se realiza teniendo en consideración los marcos de referencia vigentes (convocatorias, normativas oficiales de los programas de movilidad, informes de movilidad previa, etc.), así como las acciones y política de movilidad que son de referencia en el marco de la URL (MSGIQ-URL-FT-D3/01; MSGIQ-URL-FT-D3/02; MSGIQ-URL-FT-D3/03).

### **a) Material informativo:**

La Oficina de Relaciones Internacionales elabora el material informativo sobre los programas de movilidad y las condiciones de participación. Este material está disponible en el tablón de anuncios de la Oficina y también en el espacio web de la Oficina de Relaciones Internacionales de la web del centro. A su vez, el Área de comunicación se encarga de hacer su difusión a través de los diversos canales establecidos (web, documentos informativos, etc.).

### **b) Sesión informativa sobre movilidad:**

Paralelamente, desde la Oficina de Relaciones Internacionales se planifican las reuniones informativas para explicar a todo el estudiantado interesado en qué consisten los diferentes programas de movilidad, cuáles son los requisitos y las condiciones para poder acceder a una beca y con qué universidades hay posibilidad de intercambio. En la página web de la Oficina, el estudiantado puede encontrar, además de la convocatoria de movilidad y el proceso de selección, un documento con las universidades y el número



de plazas disponibles, así como las direcciones web de las universidades para que puedan consultar los planes de estudio y los requisitos de idioma o de nota media.

Se establece un período de un mes para la entrega de las solicitudes de plaza, en el que el estudiantado debe rellenar un documento con sus datos y sus preferencias en universidades de destino. Se elabora un registro con los datos del estudiantado que presenta una solicitud.

c) Selección del estudiantado:

La Facultad, en el momento en que hace pública la convocatoria de movilidad y las plazas disponibles, publica también el proceso de selección, que se realiza teniendo en cuenta:

- considerar los intereses y las motivaciones del estudiantado a través de las diferentes opciones de universidad que un estudiante puede indicar en la solicitud;
- adecuar los perfiles requeridos por las instituciones de acogida con los perfiles de los candidatos;
- el expediente académico del estudiante;
- la presentación de certificados oficiales de conocimiento de idioma dentro del período de presentación de solicitudes: permite conseguir puntos extra en el proceso de selección.

d) Gestión de becas de movilidad:

El estudiantado tiene a su disposición un abanico de ayudas económicas para facilitar su participación en los diferentes programas de movilidad, de las cuales son debidamente informados tanto en las sesiones informativas como en el acompañamiento llevado a cabo durante todo el proceso por la Oficina de Relaciones Internacionales. Una vez se convocan cada una de estas becas, la Oficina envía un correo electrónico al estudiantado que puede optar a ellas con las condiciones, instrucciones y la documentación necesaria para solicitarlas.

- Beca de la Unión Europea para el Programa Erasmus
- Beca AGAUR-MOBINT de la Generalitat de Catalunya en sus diferentes modalidades (Europa y fuera de Europa)
- Beca Santander-Erasmus
- Beca Santander-URL
- Beca Santander-Iberoamérica
- Beca corresponsal Erasmus-Flandes
- Ayudas a la movilidad internacional Blanquerna (desde el curso 2019-2020)

e) Preparación de la movilidad:

Una vez seleccionado el estudiantado, se llevan a cabo reuniones organizadas según cada una de las destinaciones. En estas reuniones, se le explica al estudiantado el proceso de movilidad detalladamente. Se les envía, antes de la reunión, un documento llamado "Infomobilitat", en el que se describe todo el proceso que implica la movilidad internacional, desde el principio hasta el final. Por correo electrónico también, se les envía además información sobre su universidad de destino y sobre el proceso de aplicación. También se comparte con ellos una carpeta en una unidad de Drive con toda la documentación necesaria durante toda la movilidad y se les explica cómo funciona la

solicitud de asignaturas a cursar en destino: el estudiantado deberá pactar con el coordinador de cada grado las materias que cursarán mediante un acuerdo académico.

Este acuerdo académico, junto con el expediente académico del estudiante y sus datos personales, se envía a la universidad de destino. A su vez, la Oficina de Relaciones Internacionales tramita con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la URL toda la información necesaria para que pueda procederse al inicio del pago de las becas al estudiantado del programa Erasmus y se asegura de que este disponga de la correspondiente póliza de seguros, de salud y de responsabilidad civil, que cubra su período de estancia en el extranjero.

Las universidades de destino se ponen en contacto con el estudiantado directamente, o a través de la Oficina de Relaciones Internacionales, y les facilitan información sobre cursos de idiomas, calendario académico, documentación necesaria (tarjetas sanitarias, carnés de estudiantes, seguros de salud y de responsabilidad civil para que el estudiantado que no forma parte de programa Erasmus), alojamiento y todo aquello necesario para la incorporación del estudiantado.

Una vez se ha iniciado el curso académico en la universidad de destino, se firma el acuerdo académico definitivo, que también debe aprobar el coordinador académico del grado al que pertenece el estudiante.

#### f) Transcurso de la movilidad:

Durante su estancia, el estudiante deberá estar en contacto permanente con la Oficina de Relaciones Internacionales (ya sea vía email, teléfono o videoconferencia). Deberá comunicar a la Oficina de Relaciones Internacionales cualquier incidencia, incluidas aquellas que afecten a las asignaturas cursadas, ya que cualquier cambio debe ser aprobado por los coordinadores académicos de los diferentes grados.

La Oficina hace un seguimiento de cada estudiante para asegurarse de que está cubierto con las pólizas de seguro necesarias para su estancia en el extranjero. Así, al estudiantado se le exige que obtengan la Tarjeta Sanitaria Europea y, a través del Rectorado de la URL, se les informa de la posibilidad de adquirir un seguro de responsabilidad civil a través de Oncampus. Si el estudiante decide adquirir una póliza diferente, o bien su universidad de destino le exige la adquisición de un seguro propio de la universidad, el estudiante debe cumplimentar un documento informando de ello.

#### g) Documentación generada:

Los documentos, firmados y certificados de un programa de movilidad de un estudiante de la FCRIB son:

- Convocatoria de movilidad e información sobre el proceso de selección
- Plazas disponibles e información sobre las universidades
- Acuerdo bilateral o convenio entre las dos universidades que participan de la movilidad
- Formulario de solicitud (registro de estudiantes que presentan solicitud de movilidad)
- Contrato de subvención de movilidad de estudiantes con fines de estudios firmado entre el estudiante y la universidad (Programa Erasmus) que incluye:
  - Acuerdo de aprendizaje –Learning Agreement (Rectorado URL, Programa Erasmus) /Acuerdo de estudios
  - Certificado de estancia firmado por la universidad de acogida (Rectorado URL, Programa Erasmus)
  - Informe de la estancia elaborado por el estudiante (Rectorado URL, Programa Erasmus)

- Transcripción de créditos cursados y aprobados –Transcript of Records– después de la movilidad. (Calificaciones obtenidas)
- Certificado académico de reconocimiento de los estudios cursados fuera –Proof of Academic Recognition.
- Infomobilitat (normativa de movilidad)
- Registro estudiantes seleccionados, bajas, renunciaciones, plazas disponibles y sobrantes
- Power point presentación países
- Correo electrónico individual a cada estudiante con los procesos de aplicación de cada universidad
- Instrucciones sobre los acuerdos académicos
- Instrucciones sobre cómo realizar la matrícula
- Impreso de solicitud programa SICUE
- Acuerdo académico programa SICUE
- Certificado de llegada a destino programa SICUE

#### h) Retorno de la movilidad:

Cuando el estudiante finaliza su estancia en la universidad de destino, ésta envía a la universidad de origen los certificados de reconocimiento académico pertinentes. La Oficina de Relaciones Internacionales procede entonces a realizar la convalidación de las asignaturas según el acuerdo académico establecido entre el estudiante y el coordinador académico. La traducción de las calificaciones se realiza según la *Tabla de equivalencia de notas medias de estudios realizados en centros extranjeros* que establece el Ministerio de Educación, con la que se elabora el certificado de estudios, que figurará en el expediente académico del estudiante. El documento se presenta al Secretario/a académico y, una vez firmado por este, la Oficina de Relaciones Internacionales introduce las notas definitivas en el Sistema de Gestión Académica de la Facultad.

El estudiante debe de hacer llegar el Certificado de Estancia al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la URL.

i) Evaluación: Al concluir su estancia en otro centro universitario, el estudiante Erasmus de la Facultad debe cumplimentar un informe final online en la plataforma del programa. En este informe, el estudiante debe valorar aspectos relacionados con la organización del programa (información recibida, proceso de selección, sistemas de información, etc.) y de los centros de acogida (idoneidad del centro, organización, acogida recibida, información proporcionada, etc.). Con esta información, el Rectorado de la URL elabora un informe que envía a la FCRIB.

Finalmente, los indicadores de satisfacción con los programas de movilidad y sus agentes responsables se completan gracias a la encuesta de satisfacción con los servicios del centro, donde también se recogen indicadores específicos de satisfacción con la Oficina de Relaciones Internacionales del centro (FT-D6-01) y, a través de otros mecanismos y procesos descritos en el SGIC, como el relativo a las quejas y reclamaciones (FT-D3-06).

#### **DESCRIPCIÓN DE LA MOVILIDAD DE ESTUDIANTES ACOGIDOS EN LA FCRIB (INCOMING):**

La acogida de estudiantes en el marco de programas de movilidad sigue procedimientos muy similares al de movilidad saliente de estudiantes de la FCRIB. La planificación, acogida y matriculación del estudiantado se lleva a cabo en la Oficina de Relaciones Internacionales, que es también la encargada de gestionar y canalizar cualquier incidencia que se detecte a lo largo del proceso de acogida y de llevar a cabo el proceso de seguimiento, revisión y mejora de la globalidad del proceso.

a) Material informativo:

La FCRIB dispone, en la web de la Oficina destinada al estudiantado incoming, de toda la información necesaria para el estudiantado de universidades socias antes de que soliciten plaza en nuestra universidad, el *Information Package*. Esta información, también se envía a las universidades por correo electrónico:

- Información sobre la institución: nombre y dirección, calendario académico, órganos de gobierno, vista general de la institución, listado de estudios, proceso de admisión, principales puntos del reglamento universitario, coordinador institucional ECTS.
- Información de todas las titulaciones de la universidad, que incluye: descripción general, título que se expide, requisitos de admisión, objetivos educativos y profesionales, acceso a estudios posteriores, diagrama de la estructura de los cursos en créditos ECTS (60 al año), sistemas de evaluación, coordinador de estudios. También se aporta el programa de las asignaturas y los horarios, preferiblemente expresados en términos de resultados de aprendizaje esperados y de competencias a adquirir, requisitos previos, contenidos del programa, bibliografía recomendada, métodos docentes, sistemas de evaluación, idioma de impartición. A su vez, se aporta información general peral estudiante: calendario académico, coste de la vida, información sobre visado, alojamiento, dietas, servicios médicos, servicios para estudiantes con discapacidades, seguro médico, ayudas económicas para el estudiantado, servicios de información y orientación al estudiante, otros servicios para el estudio, programas internacionales.

Una vez la Oficina de Relaciones internacionales recibe de las universidades socias el listado de alumnado que enviará el curso siguiente (nominación de estudiantes), ésta envía información más detallada al estudiantado nominado, que debe aportar toda la documentación necesaria dentro de los plazos indicados para ello.

b) Documentación requerida por la Oficina de Relaciones Internacionales al estudiantado incoming antes de su llegada

-Debe de existir un acuerdo bilateral/convenio con la universidad de origen del estudiante que solicita plaza de intercambio en la FCRIB

-Application Form cumplimentada por el estudiante con todos sus datos;

-Learning agreement, o acuerdo de estudios, previo a la movilidad, aprobado por los coordinadores académicos de su universidad;

Pese a que el estudiantado ya tiene el acuerdo bilateral aceptado, durante los primeros quince días de estancia pueden modificar ese acuerdo según las necesidades académicas o opciones ofertadas:

-Solicitud de cambio en las asignaturas y acuerdo definitivo (matrícula).

c) Bienvenida al estudiantado extranjero:

La Oficina de Relaciones Internacionales prepara un Welcome Day en el que da la bienvenida al estudiantado que llega de los diferentes programas de movilidad y donde se les explica el funcionamiento de la Facultad. En este evento, están presentes los integrantes de la Oficina de Relaciones Internacionales, la Vicedecana de Relaciones Internacionales, el Decano de la Facultad y los mentores del estudiantado incoming, estudiantes voluntarios de la FCRIB que participan del programa de acogida del estudiantado en movilidad y en las actividades que se organicen para garantizar su integración en el centro.

La acogida al estudiantado se realiza en coherencia a lo establecido en el Plan de Acogida (PA) integrado en el Plan de Acción Tutorial (PAT) del centro (FT-D3-02).

En la sesión de bienvenida se les facilita información general de la URL, de la Facultad y de sus servicios, así como el acceso a herramientas clave para su buen desarrollo como estudiantes en el día a día de la Facultad: carnet de entrada, acceso a la Biblioteca y al servicio de fotocopias, claves de acceso a la plataforma virtual SCALA, cómo conectarse a la red wifi del centro, servicio de deportes de la URL, grupo de debate de la URL, servicio de pastoral de Blanquerna. Las acciones de bienvenida también incluyen la visita de las instalaciones del centro y la entrevista personal con los agentes clave en su acompañamiento, entre los que destaca la figura del tutor de seminario.

En la sesión de bienvenida, la asociación de estudiantes Studentfy les presenta diversos servicios disponibles para el estudiantado en Barcelona, que no sólo incluye la organización de eventos sociales, sino que también ofrecen apoyo en la búsqueda de alojamiento, visados, apertura de cuentas bancarias, etc.

d) Transcurso de la movilidad:

La Oficina de Relaciones Internacionales es la encargada de gestionar y canalizar cualquier incidencia que se detecte a lo largo del proceso de movilidad del estudiante y contactar con quien sea necesario: profesores, Rectorado, etc. Otros agentes clave en el seguimiento del alumnado de movilidad son el profesor-tutor y el estudiantado que participa en el programa de mentoría.

Durante la movilidad, en el transcurso del semestre, el estudiante incoming puede demandar (tiene un período para ello) el cambio de las asignaturas que ha solicitado antes de su llegada mediante el documento Changes to the learning agreement. También, si es necesario y si se reúnen los requisitos establecidos para ello, puede solicitar un examen antes del período oficial de exámenes mediante el documento Special session exam for exchange students.

Durante la movilidad, el estudiantado incoming recibe los mismos correos electrónicos informativos que todo el estudiantado de la Facultad, como por ejemplo el Full informatiu, con información sobre la Facultad (actos, conferencias, anuncios) que envía el Departamento de Comunicación del Centro.

También, la Oficina de Relaciones Internacionales emite su propio boletín semanal, el Weekly letter, dirigido únicamente al estudiantado de intercambio y que incluye información práctica sobre la Facultad (fechas de entrega de documentos, información sobre actos, eventos) y sobre la vida social y cultural de Barcelona.

e) Finalización de la movilidad

Una vez finalizada la estancia del estudiante, la Oficina de Relaciones Internacionales envía a la universidad de origen la evaluación del alumnado (transcript of records after the mobility) y el certificado de su estancia en la FCRIB.

f) Evaluación

La satisfacción del estudiantado se recoge mediante una encuesta de satisfacción que se activa desde el propio servicio.

g) Documentación generada

Además de la documentación requerida al estudiantado incoming antes de su incorporación a la Facultad:

-Information Package, web de la Oficina de Relaciones Internacionales: Fact Sheet, Application form, Learning agreement, listado de asignaturas disponibles para el estudiantado incoming, horarios, calendario académico, fechas límite de entrega de documentación, información sobre visados, seguros y alojamiento.

-Power point presentación Welcome Day

-Convocatoria Programa de Mentoría

-Memorias estudiantes participantes Programa de Mentoría

-Welcome Dossier estudiantes incoming: Drive compartido con el estudiantado incoming con:

-Important information for Exchange students (Dossier con el funcionamiento de la Facultad: asistencia a clase, exámenes, cursos de catalán y castellano gratuitos para estudiantes de intercambio, etc.)

-Hoja de solicitud de cambio de asignaturas

-Instrucciones sobre el horario de las asignaturas

-Horarios de las asignaturas

-Instrucciones para la obtención de correo electrónico de Blanquerna y cambio de contraseña

-Weekly letter

-Transcript of records after the mobility (certificado de notas)

-Encuesta de satisfacción

## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

El seguimiento, revisión y mejora de las políticas y objetivos estratégicos de movilidad se realiza de la siguiente manera:

-Seguimiento de las acciones estratégicas de movilidad y plan de mejora: anual, partiendo de la memoria anual de seguimiento del servicio que recoge, también la satisfacción de los agentes implicados en el proceso de movilidad. Para ello, la Oficina de Relaciones Internacionales cuenta con los informes de movilidad del estudiantado y las encuestas de satisfacción.

Finalmente, los indicadores de satisfacción con los programas de movilidad y sus agentes responsables se completan gracias a la encuesta de satisfacción con los servicios del centro, donde también se recogen indicadores específicos de satisfacción con la Oficina de Relaciones Internacionales del centro (FT-D6-01) y, a través de otros mecanismos y procesos descritos en el SGIC, como el relativo a las quejas y reclamaciones (FT-D3-06).

-Revisión de las políticas y objetivos estratégicos de movilidad: a cargo del Vicedecanato de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales, quien propone al Equipo Directivo las modificaciones oportunas para su aprobación, coincidiendo con la revisión (bienal, trienal) del Plan Estratégico del centro.

-Seguimiento, revisión y mejora del proceso: llevado a cabo por su responsable (Oficina de Relaciones Internacionales) en coherencia con el proceso de seguimiento, revisión y mejora del conjunto del SGIC (FT-D0-F0) y en el marco del procedimiento de seguimiento anual que tiene como principal evidencia la memoria anual del servicio. Los principales indicadores de referencia para el análisis son los recogidos en el apartado de evaluación del proceso.

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas a las partes implicadas se lleva a cabo a través de la elaboración de la memoria anual del servicio que, periódicamente, se eleva a la URL y se ponen en común en las reuniones de la Comisión de Relaciones Internacionales de la URL. Otros sistemas de rendición de cuentas vienen de la mano de la presentación de los Informes de Seguimiento de Centro (ISC) en los que se recogen indicadores relativos a la movilidad del estudiantado; o los autoinformes de acreditación, en los que se publica la información relativa a las encuestas de satisfacción de los servicios. Finalmente, la rendición de cuentas es también un procedimiento transversal a todos los centros de la URL, tal y como recogen los procesos transversales de movilidad URL (MSGIQ-URL-FT-D3/01; MSGIQ-URL-FT-D3/02; MSGIQ-URL-FT-D3/03).

### **MOVILIDAD DEL PROFESORADO (PDI) ENVIADO A UNIVERSIDADES EXTRANJERAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA ERASMUS**

#### **Descripción del proceso:**

La Oficina de Relaciones Internacionales gestiona la movilidad incoming y outgoing del profesorado en el marco del programa Erasmus.

El vicerrectorado de RRII de la URL demanda a la Oficina de Relaciones Internacionales cuantas plazas Erasmus de movilidad de profesorado va a necesitar para el siguiente curso. Una vez la UE otorga a cada universidad las plazas disponibles, la URL distribuye las plazas a los diferentes centros.

Una vez recibidas las plazas disponibles, la Oficina de Relaciones Internacionales envía por correo electrónico a todo el claustro de profesores la convocatoria de movilidad Erasmus con las plazas disponibles.

#### a) Material informativo:

- Convocatoria de movilidad y proceso de selección
- Información sobre las ayudas a la movilidad del Programa Erasmus
- Universidades disponibles, direcciones web de cada una de las universidades y direcciones de correo electrónico de las personas de contacto.

El profesor interesado en una movilidad Erasmus debe de hacer llegar a la Oficina la carta o correo electrónico de aceptación de la universidad de destino.

b) Proceso de selección:

El proceso de selección (en caso de haber más peticiones que plazas de movilidad) tiene en cuenta el orden de llegada de las peticiones, la pertinencia del proyecto docente a realizar en la universidad de destino, el pertenecer o no a un grupo de investigación, o el no haber disfrutado con anterioridad de una beca Erasmus.

c) Preparación de la movilidad:

Una vez concedida la plaza, la Oficina envía al Rectorado de la URL los datos del profesor y de la universidad de destino para que este prepare el Convenio de subvención del profesor, que debe de firmarse antes del inicio de la movilidad.

También, el profesor debe de cumplimentar el acuerdo de movilidad y debe de hacerlo llegar a la Oficina aprobado por la universidad de destino. El acuerdo se envía al Rectorado de la URL.

Una vez finalizada la movilidad, el profesor debe de entregar en la Oficina de movilidad el certificado de estancia. La Oficina envía el certificado al Rectorado de la URL, que procede al pago de la beca al profesor que, a su vez, cumplimenta la encuesta online del programa Erasmus.

d) Documentación generada:

- Convocatoria de movilidad, proceso de selección y plazas disponibles
- Universidades y contactos personas responsables universidades de destino
- Cartas o correos de aceptación universidades de destino
- Convenio de subvención del profesor (Rectorado URL)
- Teaching mobility program (Rectorado URL)
- Certificate of Attendance (Rectorado URL)

## **MOVILIDAD DEL PROFESORADO (PDI) INCOMING EN EL MARCO DEL PROGRAMA ERASMUS**

### **Descripción del proceso:**

La Oficina de Relaciones Internacionales recibe las peticiones de profesores de universidades extranjeras para realizar estancias de corta duración en el marco del



programa Erasmus y las deriva a la dirección del Grado pertinente, que decide si la movilidad es posible. La dirección de Grado pacta directamente con el profesor sobre el calendario de su estancia, el número de horas de docencia y los contenidos del programa.

La Oficina de Relaciones Internacionales se encarga de tramitar la firma del acuerdo docente y el certificado de estancia posterior a la visita del profesor, así como de enviarle información sobre alojamiento y ocuparse de cualquier incidencia.

La Oficina de Relaciones Internacionales y la dirección del Grado reciben al profesor y le ayudan en aquello que sea necesario. Una vez finalizada su estancia, la responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales firma el Certificate of attendance del profesor.

### Documentación generada

-Mobility agreement for teaching

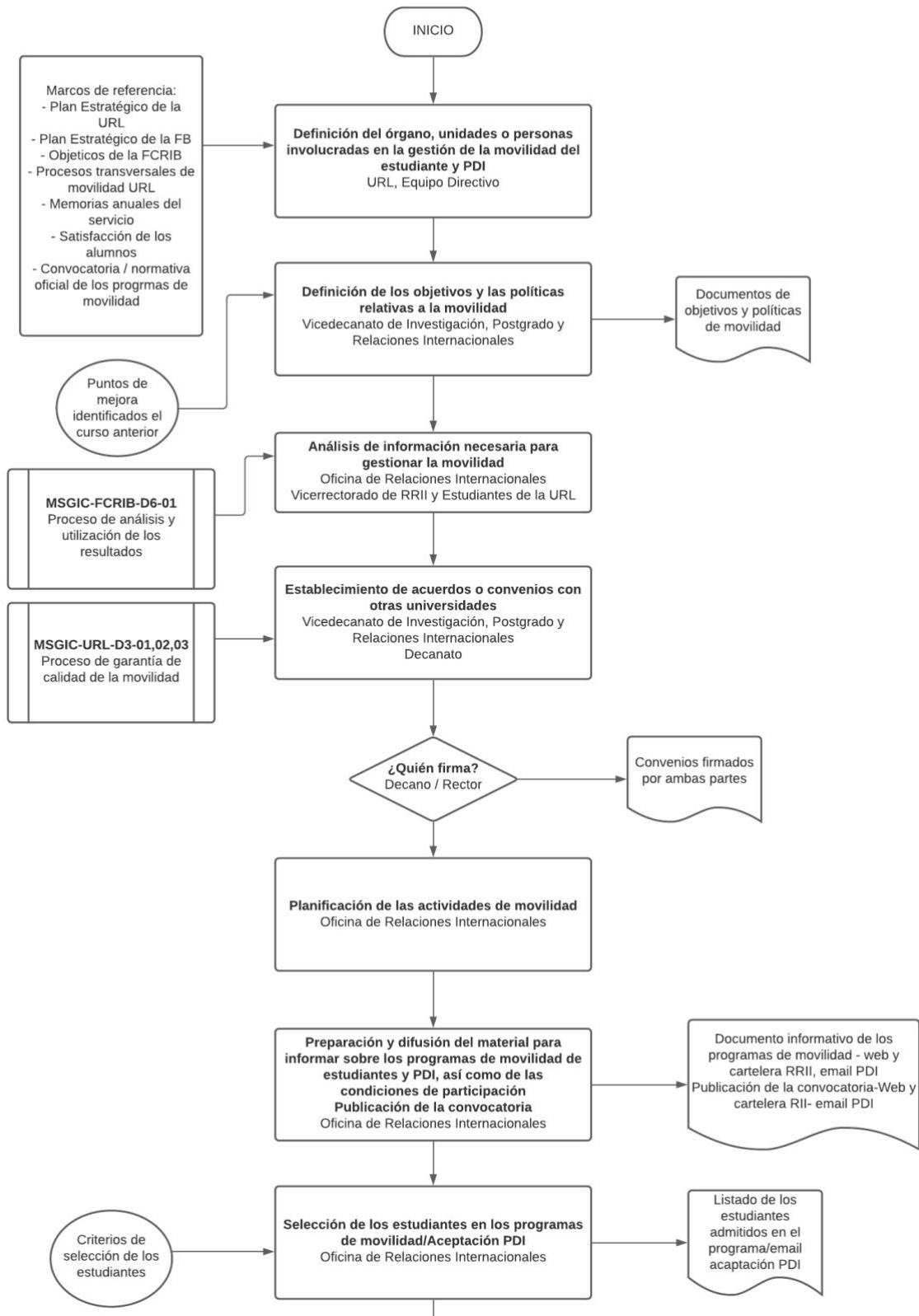
-Certificate of Attendance

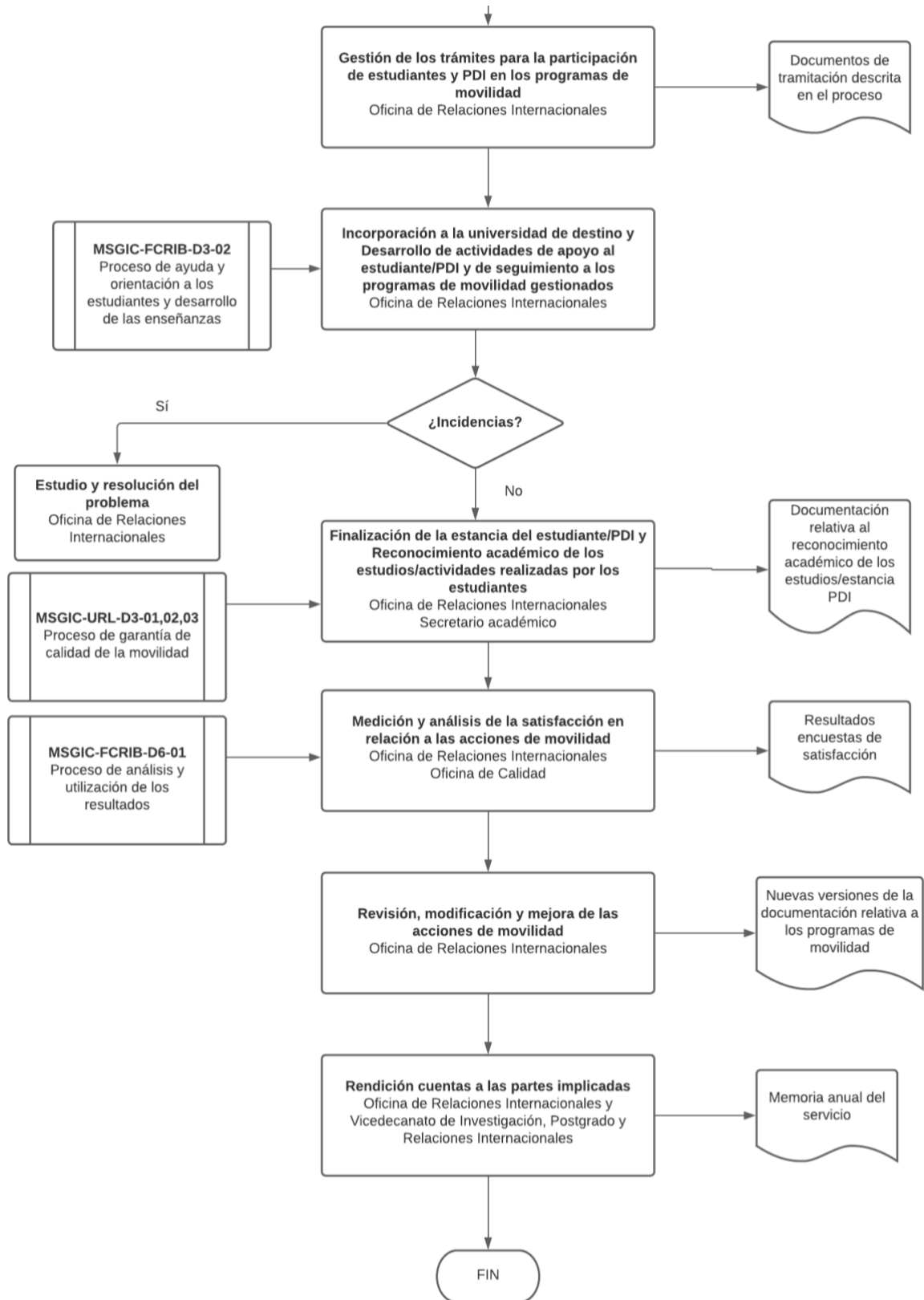
### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Objetivos y Políticas de movilidad	Vicedecanato de Investigación, Postgrado y RRII
Plan General de Investigación, que incluye la movilidad PDI	Vicedecanato de Investigación, Postgrado y RRII
Memoria anual del servicio/Oficina de Relaciones Internacionales	Oficina de RRII
Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con el programa de movilidad y el servicio	Oficina de RRII
Convenios firmados/Bilateral agreement	Oficina de RRII
Convocatoria de movilidad	Oficina de RRII
Relación de plazas disponibles y universidades	Oficina de RRII
Registro de solicitudes de plaza de movilidad	Oficina de RRII
Registro de estudiantes admitidos en el programa, bajas, renunciadas, plazas sobrantes	Oficina de RRII
Información sobre las diferentes becas movilidad	Oficina de RRII
Documento guía/normativa intercambio: "Infomobilitat"	Oficina de RRII
Documento presentación de la movilidad por países	Oficina de RRII
Correo electrónico procesos aplicación de cada universidad	Oficina de RRII
Instrucciones sobre cómo cumplimentar el Acuerdo académico	Oficina de RRII
Learning agreement	Oficina de RRII y Rectorado URL
Contrato de subvención de movilidad estudiante programa Erasmus	Rectorado URL
Certificado de estancia firmado por la universidad de acogida	Rectorado URL
Certificado académico de reconocimiento de los estudios cursados fuera	Oficina de RRII

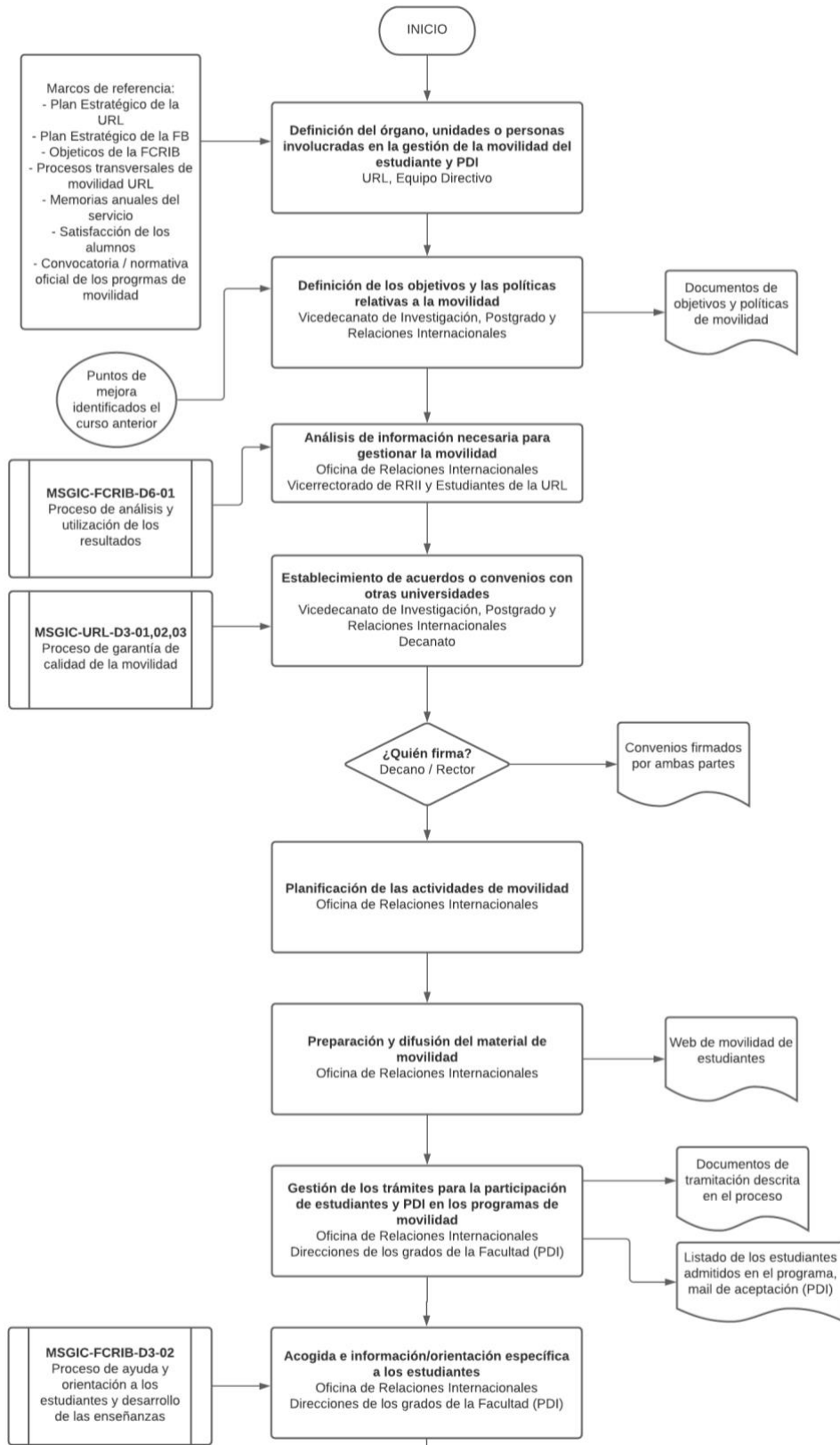
Encuesta estudiantes (informe final Erasmus) Outgoing	Rectorado URL
Information package, web de la Oficina de Relaciones Internacionales	Oficina de RRII
Application form estudiantes incoming	Oficina de RRII
Listado de asignaturas disponibles para el estudiantado incoming	Oficina de RRII
Learning agreement o acuerdo de estudios estudiantes incoming	Oficina de RRII
Solicitud de cambio en las asignaturas/acuerdo definitivo	Oficina de RRII
Important information dossier (Documentación, horarios, instrucciones horarios, instrucciones obtención correo electrónico, cambio de password, etc.)	Oficina de RRII
Power Point presentación Welcome Day	Oficina de RRII
Convocatoria programa Mentoría	Oficina de RRII
Memoria estudiantes programa Mentoría	Oficina de RRII
Weekly letter	Oficina de RRII
Transcript of records after the mobility	Oficina de RRII
Survey, encuesta estudiantes incoming	Oficina de RRII
Convocatoria de movilidad de profesores, correo	Oficina de RRII
Listado universidades disponibles y contactos	Oficina de RRII
Certificate of attendance	Oficina de RRII
Encuesta de satisfacción	Rectorado URL
Mobility agreement for teaching, profesores incoming	Oficina de RRII

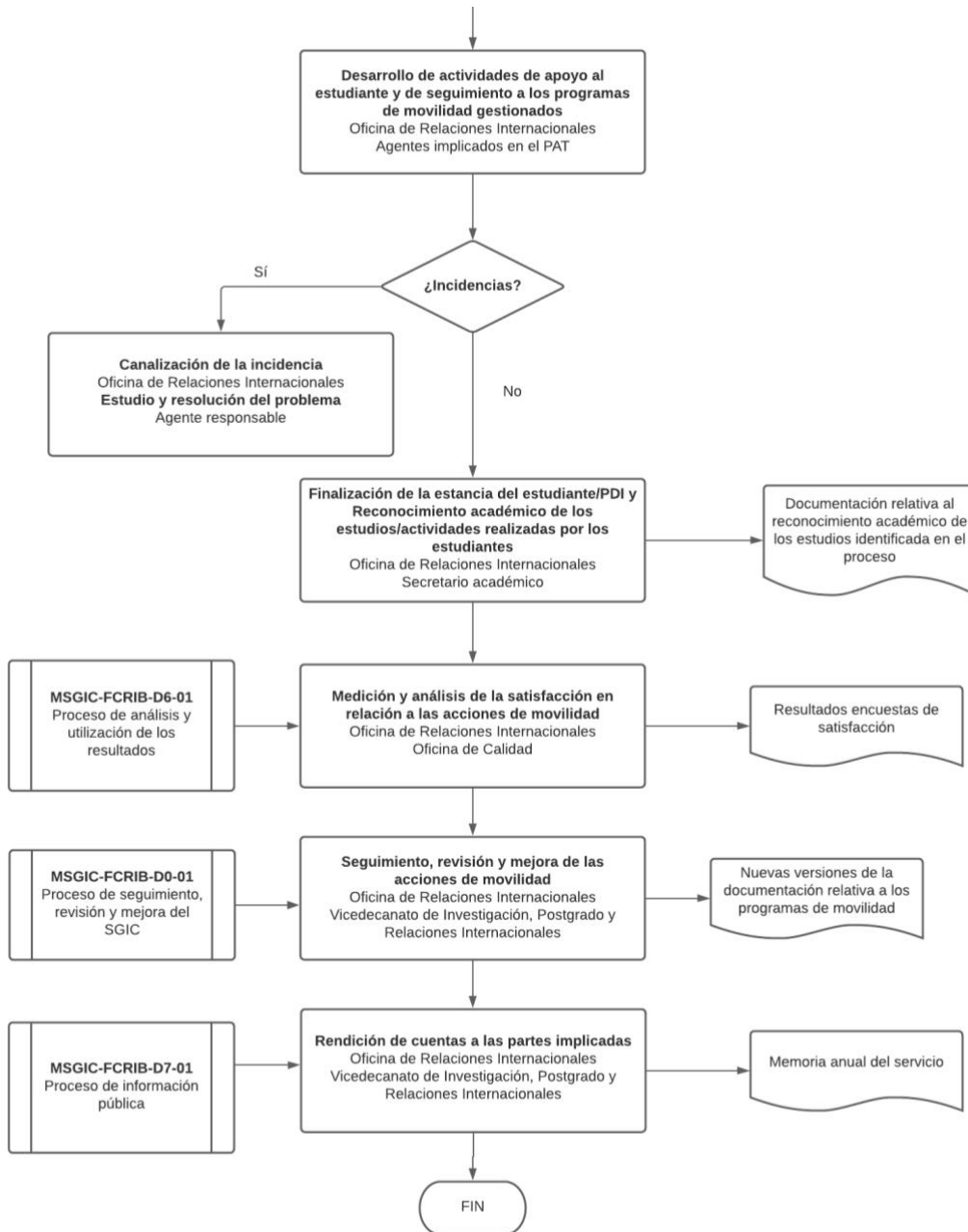
**FLUJOGRAMA D3-03-A. Proceso de gestión de la movilidad del estudiante/PDI (outgoing)**






## FLUJOGRAMA D3-03-B. Proceso de gestión de la movilidad del estudiante/PDI (incoming)





	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de gestión y revisión de las prácticas externas MSGIQ_FCRIB_D3  FT_D3_04	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	---	-------------------------------------	------------------------------------

### **Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado**

#### **Proceso de gestión y revisión de las prácticas externas (FT\_D3\_04)**

##### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
FT_D3_04_V4	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED.	16-04-2021
FT_D3_F6_V3	Coordinadora de prácticas	Oficina de Qualitat	11/01/2016
FT_D3_F6_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D2-06 – F6	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

##### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la gestión y revisión de las prácticas externas de las titulaciones oficiales de la FCRIB.

##### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

No se contempla un proceso transversal URL que se active en paralelo al proceso D3-04 de la FCRIB.

##### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Este proceso va dirigido a la totalidad de los grupos de interés de la FCRIB y, en particular, a:

- Estudiantes del centro.
- Empresas e instituciones con convenio de prácticas o con posibilidades de establecerlos.
- Tutores/as externos/as.
- Tutores/as académicos de prácticas, coordinadores de prácticas de las titulaciones oficiales y, directores/as y coordinadores/as de titulación.
- Profesorado.
- Equipo directivo.
- Vicedecanato de Empresa e Innovación.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Responsable del servicio de prácticas de la FCRIB.

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Equipo Directivo	Determina los órganos y unidades implicadas en la gestión de las prácticas.
Decano	Firma los convenios de prácticas.
Vicedecanato de Empresa e Innovación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vela por la correcta implementación de las acciones de orientación al estudiante (FT-D3-02) relativas a los servicios de prácticas (FT-D3-04), Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo y Alumni (FT-D3-05).</li><li>- Define los objetivos estratégicos del servicio (en el Plan Estratégico que aprueba el ED).</li></ul>
Responsable de prácticas de la FCRIB	<ul style="list-style-type: none"><li>- Coordina la elaboración de la memoria anual de seguimiento de las prácticas del centro.</li><li>- Facilita indicadores de referencia de las prácticas a la Oficina de Calidad y a los directores/as de titulación para las tablas de indicadores del Informe de Seguimiento de Centro (ISC) (FT-D2-03) y para el diseño, si se requiere, de propuestas de mejora relativas a las prácticas.</li><li>- Vela por la correcta implementación del proceso y procedimientos relativos a la gestión de prácticas.</li><li>- Vela por la distribución de plazas de prácticas entre Grados y Másteres.</li><li>- Define, diseña e implementa instrumentos para la recogida de la satisfacción de los agentes implicados en el proceso (Tutores/as de prácticas en el centro, estudiantes, tutores/as de prácticas de la empresa).</li><li>- Busca nuevos centros y/o ampliación de nuevas ofertas para poder ampliar la cartera de instituciones colaboradoras.</li><li>- Colabora con otros departamentos en la gestión de proyectos con empresas o instituciones.</li></ul>
Comisión de Prácticas: Responsable de prácticas de la FCRIB, coordinadores de prácticas de Grados y Postgrados, directores/as de titulación de Grado y Postgrados.	<ul style="list-style-type: none"><li>-Recopilar información que permita conocer y valorar las necesidades relativas a las prácticas externas.</li><li>-Planificar actividades vinculadas a prácticas, que deberán ser aprobadas por los directores/as de titulación como las sesiones plenarias o de mejora de currículum.</li><li>-Planificar y gestionar los trámites administrativos relativos a las prácticas externas a realizar por el estudiantado.</li><li>- Velar por el correcto proceso de selección, adjudicación, seguimiento y evaluación de las prácticas.</li><li>- Elaborar los procedimientos de selección y adjudicación de los puestos de prácticas; así como diseñar los procedimientos de selección de las empresas receptoras de estudiantes en prácticas.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar prácticas externas obligatorias a todo el estudiantado del centro y prácticas optativas al estudiantado de los grados que las contemplan y las obligatorias de máster.</li> <li>- Velar por la difusión de la información relativa a los programas de prácticas externas.</li> <li>- Comunica la asignación de prácticas, en algunos casos, al alumnado, y en otros, a los tutores/as y tutoras y estos informarán al estudiantado.</li> <li>- Informar de los cambios que se detecten en el mercado laboral: nuevas necesidades, nuevos perfiles, etc.</li> <li>- Evaluar la satisfacción del estudiantado respecto a las prácticas en que ha participado.</li> </ul>
Personal técnico del PAS adscrito a departamento de prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona la documentación del estudiantado en prácticas y convenios con las empresas/instituciones.</li> <li>- Atención a la petición de información de empresas/instituciones.</li> <li>- Incorporación de las ofertas de prácticas en el sistema informático.</li> <li>- Preparación de nuevos convenios y digitalización de convenios.</li> </ul>
Profesor-Tutor de prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encarga de su acompañamiento y orientación (FT-D3-02) del estudiante.</li> <li>- Realiza el seguimiento de las prácticas del estudiantado asignado en contacto y comunicación con el tutor externo y el alumnado.</li> <li>- En caso de incidencia o queja comunicada por el alumno/a, el tutor contacta con el coordinador de prácticas que, a su vez, gestiona la incidencia o queja con el tutor de la empresa.</li> <li>- Evalúa al alumno/a a partir del informe que emite el tutor del centro de prácticas (60%), de la memoria de prácticas que elabora el estudiante (30%) y de la actitud del alumno/a y procedimientos de aprendizaje (10%).</li> <li>- Comunica las notas.</li> <li>- Evalúa al centro de prácticas.</li> </ul>
Coordinador máster universitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca centros para poder ampliar la cartera de centros de prácticas de Máster.</li> <li>- Presenta las prácticas de Máster y los centros al alumnado.</li> <li>- Comunica la asignación de las prácticas de Máster el estudiantado y a los centros. Tutoriza, en algunos casos, las prácticas o delega en un profesor del máster.</li> <li>- Gestiona la evaluación de los centros externos por parte de los tutores y tutoras de Máster o delega esta función en un profesor del Máster.</li> <li>- Facilita datos de información pública en la Tabla de indicadores.</li> <li>- Evalúa el proceso seguido por si hay que hacer mejoras o cambios.</li> </ul>
Tutor externo de prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acoge al estudiante en el centro de prácticas.</li> <li>- Lleva a cabo el seguimiento, tutorización y evaluación de las funciones que desarrolla el alumno/a en prácticas.</li> </ul>
Secretaría Académica	Reconocimiento de las prácticas como créditos curriculares.

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

La Comisión de Prácticas cuenta con un sistema de recogida y análisis de información que permite conocer y valorar las necesidades de las prácticas externas. Estos sistemas de recogida de información constituyen, a su vez, los mecanismos necesarios para el seguimiento, revisión, y mejora de las prácticas externas. Entre ellos, cabe destacar:

- La realización de contactos sistemáticos y reuniones si se precisan con aquellos actores que pueden aportar información que permitan mejorar el servicio y la calidad que se ofrece al estudiantado. Entre las que destacan:

- Reuniones periódicas del coordinador de prácticas con el respectivo director de titulación.
- Reuniones de los coordinadores de prácticas con los profesores tutores/as de los seminarios y tutores/as de prácticas, así como con los coordinadores de másteres.
- Contactos periódicos de los coordinadores de prácticas con las empresas receptoras.
- Reuniones con los agentes responsables de Carreras Profesionales y Alumni, que permiten identificar nuevas necesidades, perfiles, etc. en el marco de las reuniones periódicas de los servicios a cargo del vicedecanato de Empresa e Innovación.

- Revisión y análisis de los indicadores relativos a la gestión de prácticas. Entre otros: número de prácticas gestionadas en el centro y fuera del centro en cada titulación, % de prácticas superadas/abandonadas/no superadas y incidencias detectadas.

- Revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción del estudiantado con las prácticas.

-Revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de las empresas de prácticas.

- Revisión de los informes de prácticas (memorias de prácticas del estudiantado, informes de prácticas del profesorado/tutores/as y documentos de evaluación de las prácticas del estudiantado elaborados por las empresas/instituciones receptoras).

- Revisión de otra documentación oportuna: Análisis de la memoria anual del Servicio de Carreras Profesionales, revisión de los Informes de Seguimiento de Centro, otros informes y estudios de referencia desarrollados por el centro y recogidos en la tabla de indicadores del proceso FT-D2-03.

A partir de las informaciones recogidas, la Comisión de Prácticas y la responsable del proceso están en disposición de llevar a cabo su seguimiento y análisis, así como proponer las mejoras que se consideren oportunas y que quedarán recogidas en la memoria anual del servicio.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **Implementación de las prácticas en función de la titulación:**

Grados de Comunicación: Todo el estudiantado del Global Communication Management (GCM), el Grado de Comunicación Digital (GCD), del Grado de Publicidad, Relaciones Públicas y Marketing (GPUB); del Grado de Periodismo y Comunicación Corporativa (GPER); y del Grado de Comunicación Audiovisual (GCAV), deben realizar de forma obligatoria prácticas durante el segundo semestre del tercer curso. El

alumnado de cuarto curso de estos tres últimos grados (GPUB, GPER, GCAV) pueden efectuar prácticas optativas durante el primer semestre de cuarto. El alumnado de tercero y cuarto curso podrán realizar prácticas extracurriculares siempre y cuando haya plaza disponible.

Grado de Relaciones Internacionales: El estudiantado del Grado de Relaciones Internacionales realizará sus prácticas curriculares durante el primer semestre del cuarto curso. Una vez realizadas las prácticas curriculares preferentemente, el estudiantado, de forma optativa, puede realizar prácticas extracurriculares.

Másteres Universitarios: En las titulaciones de Máster Universitario es obligatorio la realización de prácticas para el estudiantado del itinerario profesional. El alumnado podrá realizar prácticas extracurriculares siempre y cuando haya plaza disponible.

Másteres Propios y Diplomas de Especialización Universitaria: Las titulaciones de Másteres Propios y Diplomaturas de Especialización Universitaria podrán ofrecer prácticas obligatorias y optativas si así lo estipulan sus respectivos planes de estudios. El alumnado podrá realizar prácticas extracurriculares siempre y cuando haya plaza disponible.

### **Descripción del proceso en función de la titulación**

#### **Grados de Comunicación**

La Comisión de Prácticas realiza una función periódica de análisis de la información necesaria para gestionar las prácticas externas del alumnado de la FCRIB. Este análisis, fundamentado en los marcos de referencia y en los mecanismos de recogida de información y de seguimiento, revisión y mejora, permite la definición de los contenidos y requisitos mínimos de las prácticas, la búsqueda de opciones para la realización de prácticas en empresas o instituciones y, en última instancia, el establecimiento de los necesarios convenios de colaboración que deberán ser firmados por el Decano de la FCRIB. Los coordinadores de prácticas tienen el encargo de planificar las actividades de prácticas, que deberán ser aprobadas por los directores/as de titulación.

Al inicio del curso, el coordinador comunica a los tutores y tutoras de prácticas los cambios que hayan podido producirse en los contenidos de las prácticas o normas de funcionamiento. Estos contenidos y normas son comunicados también al estudiantado a través de los programas de las asignaturas, disponibles en la web de la Facultad y a través de los tutores y tutoras, o bien, vía correo electrónico directamente desde el departamento de Prácticas. En la información facilitada se comunican los objetivos generales de las prácticas y los procedimientos.

Prácticas optativas (curriculares): Los coordinadores de prácticas, durante los últimos meses del curso anterior y el primer mes del curso vigente, recogen la oferta de plazas. El objetivo principal es asegurar la disponibilidad de plazas para todo el alumnado matriculado de esta asignatura. En el caso de GPER y GPUB se comunican las plazas disponibles a través de SCALA, el estudiantado hace la selección del lugar de prácticas en este portal y, posteriormente, se produce la asignación en base al expediente académico y créditos superados. Una vez asignada la plaza, algunos tienen que pasar un proceso de selección en la empresa. Si no lo superan, el coordinador de prácticas le asigna una nueva oferta, teniendo en cuenta las cinco opciones seleccionadas previamente por el alumno/a. Si es aceptado, el personal técnico del PAS, adscrito al departamento de prácticas, gestiona la documentación del estudiantado.

En el caso del GCAV la asignación la realiza el coordinador de prácticas sobre la disponibilidad de plazas, a partir del expediente académico del alumno/a, los perfiles profesionales del estudiante y las preferencias del alumno/a. Una vez se ha realizado la asignación, el alumno/a entra en un proceso de selección en la empresa/institución en algunos casos. Si es aceptado, el personal técnico del PAS, adscrito al departamento de prácticas, gestiona la documentación del estudiantado. En caso contrario, el coordinador de prácticas le asigna una nueva oferta.

La Facultad asigna a diversos profesores de cada grado la tutorización de estos estudiantes. Durante el periodo de prácticas el/la tutor/a académico/a realiza contactos con el alumno/a para conocer cómo evoluciona su formación, así como con el tutor de la empresa. Tras el período de prácticas, el profesorado tutor de cada estudiante efectúa la evaluación de este a partir del informe realizado por el tutor del centro, la memoria de prácticas elaborada por el propio estudiante y la tutorización.

Prácticas obligatorias (curriculares): Los coordinadores de prácticas durante el primer semestre de cada curso preparan la disponibilidad de plazas de prácticas para todo el estudiantado matriculado de prácticas obligatorias. En el caso de GPUB, una vez recogida la disponibilidad de plazas, se introducen en SIGMA, se comunican las plazas disponibles al alumnado a través del Portal de Alumnado de SCALA, estos realizan su selección de ofertas y se procede a efectuar la asignación de prácticas a cada alumno/a. Una vez se ha realizado la asignación, se comunica a los tutores y tutoras académicos y estos al alumnado. El estudiante entra entonces en un proceso de selección en la empresa/institución. Si es aceptado, el personal técnico del PAS, adscrito al departamento de prácticas, gestiona la documentación del estudiantado. En caso contrario, el coordinador de prácticas le asigna una nueva oferta, teniendo en cuenta las cinco opciones seleccionadas previamente por el alumno/a.

En el caso de CGAV y GPER, una vez identificadas todas las plazas que se pueden ofertar, con los perfiles específicos para cada plaza, se comunican al profesorado/tutor/a. De forma paralela, el profesorado/tutor/a lo largo del primer semestre, y en el marco del seminario, recaban información sobre el estudiantado, identifican sus capacidades y destrezas, y conocen sus preferencias. Con esta información, y tras conocer las plazas y los perfiles disponibles, el coordinador -de acuerdo con el tutor/a- asigna una plaza de prácticas para cada estudiante, teniendo en cuenta sus preferencias y sus aptitudes.

Durante el periodo de prácticas el estudiante mantiene un contacto constante con el profesorado/tutor a través de la asignatura de Seminario. Si se produce alguna incidencia, el alumno/a debe comunicarlo al tutor/a, a su vez, lo comunicará al coordinador de prácticas, que establecerá el contacto con la empresa para la resolución de la incidencia.

En el caso del GCM el coordinador de prácticas del Grado es el encargado de realizar la asignación de prácticas, una vez identificados los perfiles, aptitudes y preferencias de cada alumno/a a través de diversos contactos con ellos y tras conocer las plazas de prácticas a disposición del grado.

Tras el período de prácticas el profesorado/tutor/a de cada estudiante realiza la evaluación de este a partir del informe realizado por el tutor/a del centro, la memoria de prácticas elaborada por el propio estudiante y el proceso de tutorización.

## **Grado de Relaciones Internacionales**

La dirección y coordinación de las prácticas externas del Grado de Relaciones Internacionales (GRIN) y el coordinador/a del Módulo IV (Practicum y Seminario VII) es el responsable de coordinar el programa de prácticas, bajo la dirección del director/a del GRIN y en coordinación con la Comisión de Prácticas de la FCRIB. En la gestión de las prácticas externas del GRIN interviene personal técnico del PAS adscrito al departamento de prácticas, en la gestión de los convenios y los documentos de inscripción del estudiantado, y en todo aquello relativo a la secretaría académica de las prácticas.

En relación con el seguimiento y la evaluación académica del programa de prácticas, según establece el Real decreto 592/2014, el estudiante debe contar con el acompañamiento de dos tutores/as: un tutor/a en la entidad colaboradora y un tutor/a académico de la universidad. El/la tutor/a de la entidad colaboradora debe ser una persona vinculada a ella, con experiencia profesional y con los conocimientos necesarios para llevar a cabo una tutela efectiva. El/la tutor/a académico/a debe ser un profesor del GRIN, designado por el equipo de coordinación del GRIN de acuerdo con sus competencias académicas y profesionales. En el caso de las prácticas curriculares, y a fin de garantizar la coherencia y el correcto desarrollo de las dos asignaturas del Módulo IV (Practicum y Seminario VII), el profesorado/tutor del Seminario VII es a su vez el/la tutor/a académico/a de la asignatura de Practicum. Para las prácticas extracurriculares, el/la tutor/a académico/a será el coordinador del Módulo IV, o en su defecto, algún otro miembro del equipo de coordinación del GRIN.

El procedimiento de publicación, elección, selección y adjudicación de las plazas de prácticas se ha elaborado de conformidad con criterios objetivos previamente fijados que garantizan los principios de transparencia, publicidad, accesibilidad universal e igualdad de oportunidades. En el GRIN se distinguen dos tipologías de puestos de prácticas: las vacantes gestionadas desde el GRIN bajo la coordinación de la Coordinadora del Módulo IV y de la dirección del Director/a del Grado y, por otra parte, las vacantes gestionadas por el estudiantado. En este caso, el estudiantado se comunica con la coordinación de prácticas del GRIN a fin de garantizar la adecuación de la plaza y dar cobertura institucional a la colaboración con la entidad.

El proceso de publicación y asignación de las vacantes se realiza durante el semestre previo a la realización de las prácticas curriculares y consta de una fase de petición de puestos de prácticas a las entidades colaboradoras, una fase de publicación de la oferta de prácticas al estudiantado, una fase de elección priorizada por parte del estudiantado de las vacantes de prácticas, y una fase de asignación de las vacantes. Finalmente, se publica la asignación provisional de las vacantes de prácticas, sujeta a cambios imprevistos por parte del alumno/a y de la entidad colaboradora. La publicación definitiva de las plazas asignadas se realiza al inicio del primer semestre de cuarto.

La coordinación de prácticas del GRIN comunica a la entidad colaboradora el resultado de la asignación del estudiantado y emplaza al estudiantado a que se ponga en contacto con las entidades antes de iniciar el período de prácticas. Finalmente, y antes de incorporarse a su puesto, se firman los documentos de inscripción del estudiantado, con el apoyo del equipo del PAS que gestiona los documentos de inscripción del estudiantado y realiza el seguimiento necesario para garantizar la firma por parte las tres partes implicadas.

Tras el período de prácticas el/la tutor/a académico/a de cada estudiante realiza la evaluación de este a partir del informe realizado por el tutor/a del centro de prácticas, el proceso de tutorización y la memoria de prácticas elaborada por el propio estudiante.

Durante el período de prácticas el/la tutor/a académico/a realiza un seguimiento de la evolución del aprendizaje del estudiante en contacto con el tutor/a del centro de prácticas.

### **Másteres Universitarios y Másteres Propios**

En el caso de los másteres, las primeras semanas de clase los coordinadores de másteres recaban información sobre el estudiantado, identifican sus perfiles y planifican la asignación en base a la oferta de prácticas existente. Para ello cuentan con la colaboración del coordinador/a de prácticas del ámbito correspondiente. El coordinador del máster o el profesor que designe la dirección del máster se encarga de tutorizar al alumno/a, estableciendo diversos contactos con él para garantizar una correcta evolución formativa, así como con el tutor/a de la empresa para supervisar su adaptación al ámbito profesional. Tras el período de prácticas el/la tutor/a académico/a de cada estudiante realiza la evaluación de este a partir del informe realizado por el tutor/a del centro de prácticas, el proceso de tutorización y la memoria de prácticas elaborada por el propio estudiante.

### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

Al final del semestre, una vez concluidas las prácticas externas, la Comisión de Prácticas, con el apoyo de la Oficina de Calidad, lleva a cabo la medición de análisis de la satisfacción en relación a las prácticas externas partiendo de los mecanismos y sistemas de recogida de información que permiten el seguimiento, revisión y mejora del proceso, y que han sido expuestos anteriormente. El análisis detallado de la información recabada permite a la Comisión de Prácticas proponer las mejoras que se consideren necesarias y que quedarán recogidas en la memoria anual del servicio y, si es oportuno, en el Informe de Seguimiento de las Titulaciones del Centro (FT-D2-03). A su vez, si fuese necesario, se propondrían las modificaciones oportunas en el proceso de gestión de prácticas, en coherencia con el proceso de seguimiento, revisión y mejora del conjunto del SGIC (FT-D0-F0).

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

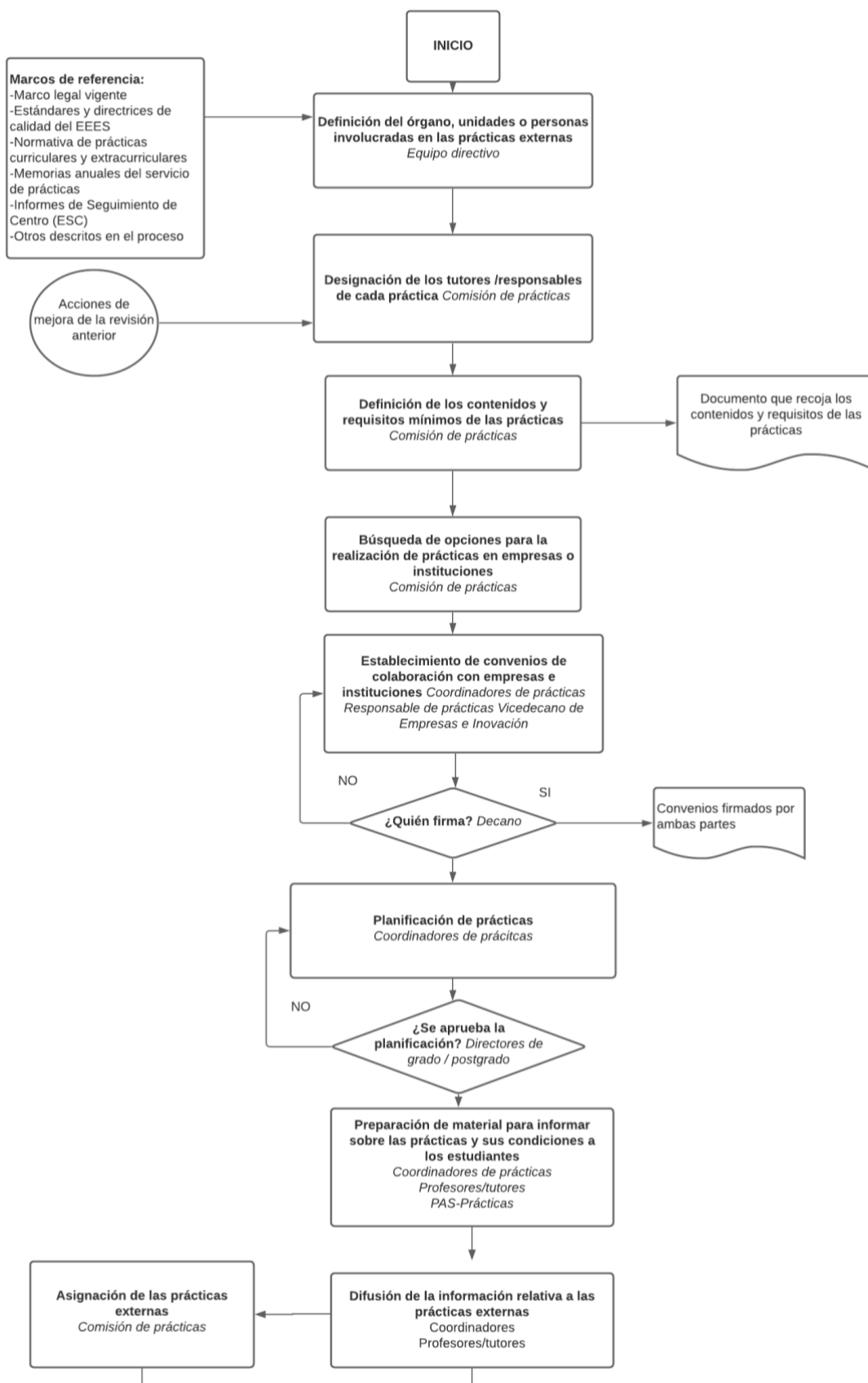
La responsable de prácticas rinde cuentas de sus acciones al Vicedecanato de Empresa e Innovación a través de una memoria anual del servicio. A su vez, los principales indicadores relativos a la gestión de prácticas quedan recogidos en los Informes de Seguimiento de Centro (FT-D2-03), publicados en la página web inicial de cada titulación del centro, así como en la web de acreditación de la FCRIB (FT-D2-05); permitiendo la rendición de cuentas a los públicos internos y externos.

### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

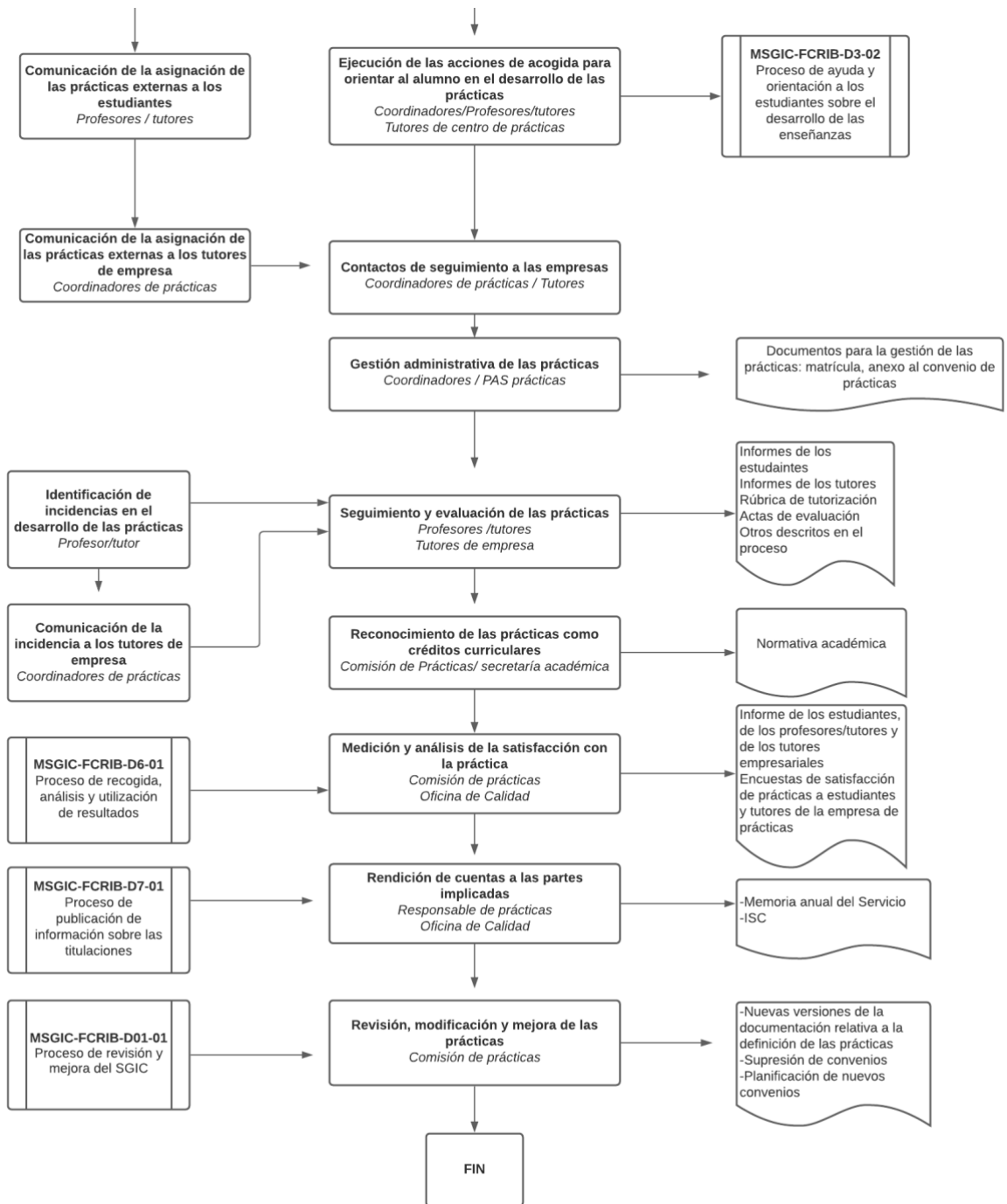
<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Normativa de prácticas curriculares y extracurriculares en el marco de la normativa académica del centro	Secretario/a Académico/a
Documentación sobre los contenidos y requisitos de las prácticas de cada titulación	Coordinador de Prácticas
Convenios firmados	PAS del servicio de prácticas
Documentación para la gestión de las prácticas: formularios, matrícula, anexo al convenio de prácticas	PAS del servicio de prácticas

Listado de asignación de prácticas y comunicación al estudiantado	Coordinador de Prácticas
Informe del estudiantado	Coordinador de Prácticas
Informe del profesorado-tutor/a	Coordinador de Prácticas
Informe de los tutores y tutoras de empresa	Coordinador de Prácticas
Actas de tutorías con el estudiantado	Profesorado-tutor
Actas/reuniones/contactos de seguimiento del profesorado-tutor del centro con el tutor/a de la empresa	Profesorado-tutor
Actas de reuniones de coordinación de prácticas	Responsable de prácticas
Encuestas de satisfacción de los ocupadores	Responsable de Prácticas
Encuestas de satisfacción de las prácticas	OC-FCRIB
Memoria anual del servicio de prácticas	Responsable de Prácticas
Actas de evaluación de las prácticas	Secretaría Académica

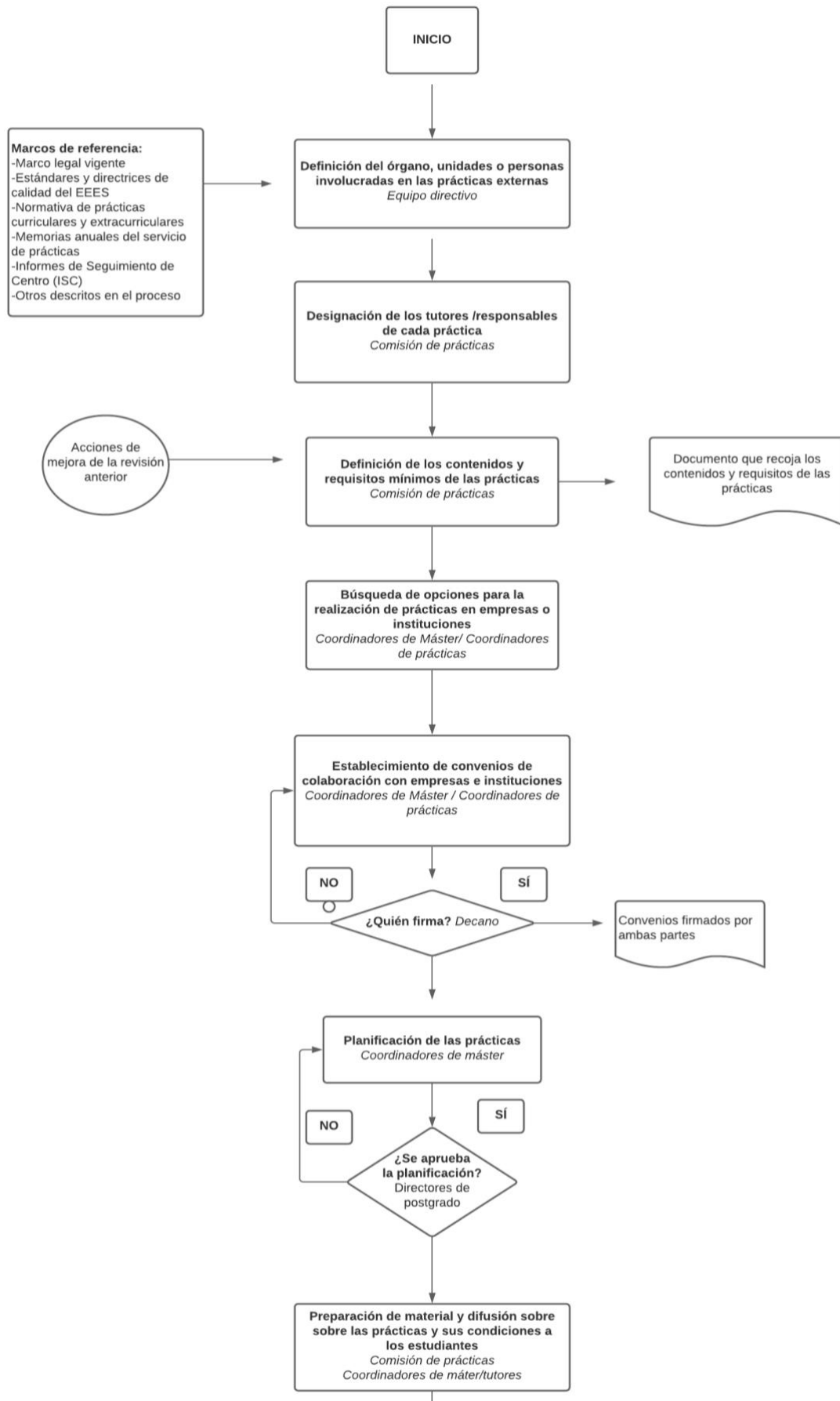
## FLUJOGRAMA D3-04-A. Proceso de gestión de las prácticas externas para estudiantes de Grado

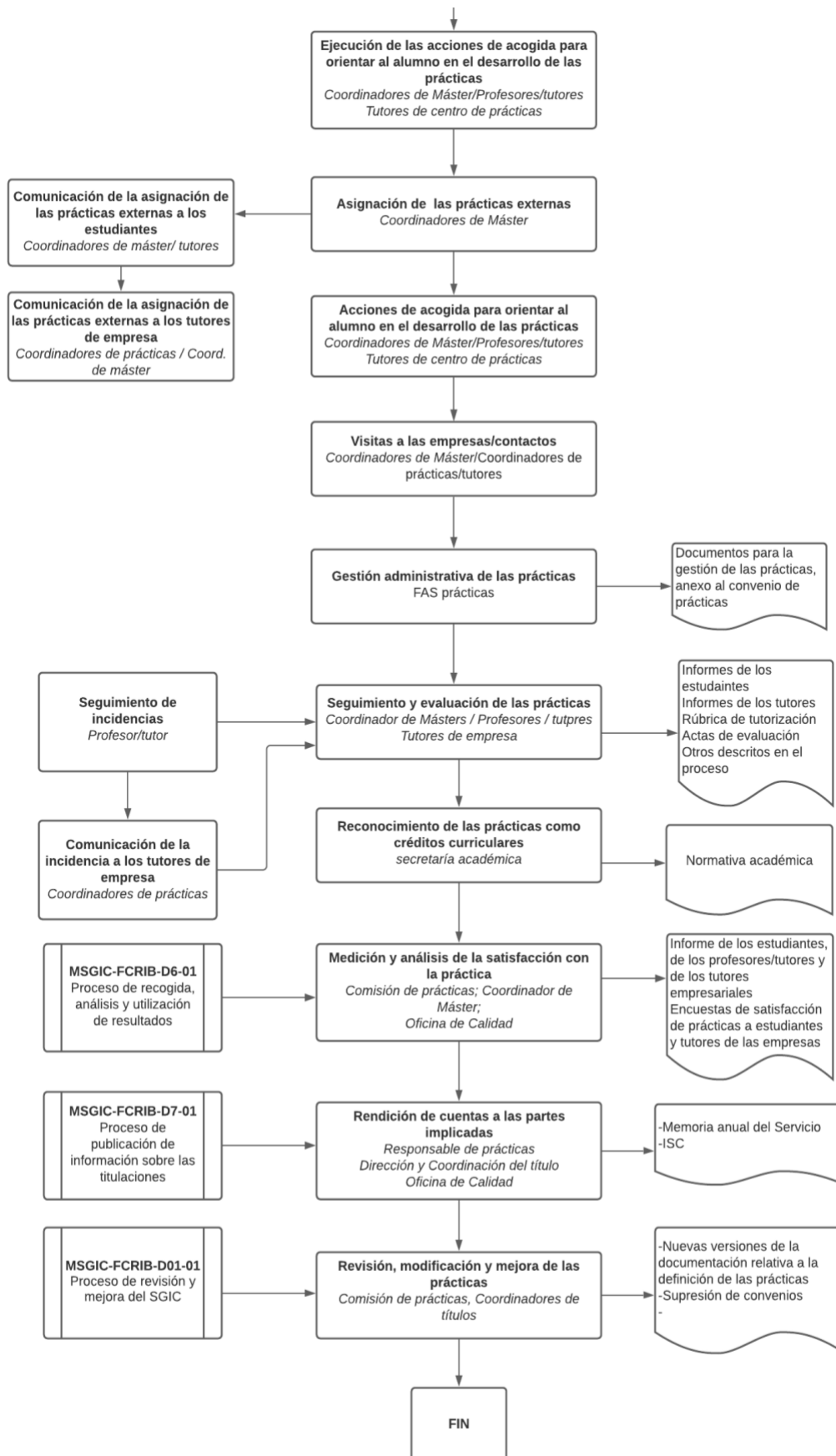







**FLUJOGRAMA D3-04-B. Proceso de gestión de las prácticas externas para estudiantes de Máster**





 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	<small>Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales</small>	<b>Proceso de orientación profesional al estudiantado</b> <b>MSGIQ_FCRIB_D3</b>  <b>FT_D3_05</b>	<b>Estado del proceso:</b> <b>implementado</b>	<b>Fecha de aprobación:</b> <b>16-04-2021</b>
---	--	---	---	--

### **Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado**

#### **Proceso de orientación profesional al estudiantado (FT\_D3\_05)**

##### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
FT_D3_05_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED.	16-04-2021
FT_D3_F7_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D2-07 – F7	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

##### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la orientación profesional al estudiantado, que incluye: facilitar la inserción laboral de los titulados y estudiantes de la FCRIB; orientar al estudiantado sobre su futuro profesional; gestionar las demandas del mercado laboral dirigidas a estudiantes y titulados de la FCRIB; realizar periódicamente estudios sobre la situación laboral y profesional de los graduados; recoger la satisfacción del estudiantado y titulados relativa a la orientación e inserción profesional.

##### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ-URL-FT-D6/01: *Proceso de coordinación de la recogida y análisis de la información y del seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción del estudiantado en el marco global de la URL.*

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d6-01\\_v7\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d6-01_v7_2018.pdf)

##### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Este proceso va dirigido a los siguientes grupos de interés de la FCRIB:

- Estudiantes de Grado y Postgrado
- Alumni (exalumnado de la FCRI)
- Empresas y Organizaciones
- Equipo Directivo

- PDI y PAS

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecana de Empresa e Innovación

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Equipo directivo	<p>Convoca a las unidades y personas involucradas en la definición de acciones de orientación al estudiante.</p> <p>Aprueba y realiza el seguimiento del Plan Estratégico del Centro, que incluye los objetivos estratégicos de orientación profesional.</p>
Vicedecanato de Empresa e Innovación	<p>Vela por la correcta implementación de las acciones de orientación al estudiante relativas a los departamentos de prácticas (FT-D3-04), Media Innovation Lab (Milab), Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo y Alumni.</p>
Servicio de Bolsa de Trabajo/Carreras Profesionales	<p>En dependencia del Vicedecanato de Empresa e Innovación, en él recaen la mayor parte de acciones encaminadas a garantizar una correcta orientación profesional del estudiantado y favorecer la inserción laboral. Entre sus principales funciones destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitar el proceso de búsqueda de trabajo a todo el estudiantado a través del canal de empleo para estudiantes (El Suro).</li> <li>-Orientar en la elaboración del currículum y la entrevista de selección al alumnado de 3r curso y alumnado de máster que irán a realizar las prácticas curriculares.</li> <li>-Orientar en la elaboración del currículum y la entrevista de selección, los canales de búsqueda de empleo al alumnado que finalizan sus estudios de grado o máster.</li> <li>-Facilitar el proceso de búsqueda de trabajo a todos los graduados y postgraduados.</li> <li>-Asesorar en las estrategias y en las decisiones de búsqueda de trabajo.</li> <li>-Entrevistas de orientación del estudiantado y Alumni.</li> <li>-Organizar jornadas informativas y formativas de inserción y orientación profesional.</li> <li>-Recoger y gestionar las demandas de los ocupadores.</li> <li>-Estudio del mercado de trabajo de los grados de comunicación (Informe Outlook).</li> <li>-Elaborar una memoria anual del servicio.</li> </ul>

Servicio Alumni	<p>En dependencia del Vicedecanato de Empresa e Innovación, es el punto de encuentro de la red de profesionales formados en Blanquerna, cuyos principales objetivos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Potenciar el capital social y laboral de los profesionales formados en la Facultad.</li> <li>-Fomento y participación de exalumnado en los actos y actividades organizados por la Facultad.</li> <li>-Gestión de Chapters nacionales e internacionales de Alumni.</li> <li>-Actividades de networking, a través del fomento de la relación alumnado-alumni y alumni-alumni. También entre empresas y la organización.</li> <li>-Actividades vinculadas al Lifelong Learning.</li> <li>-Fomento del sentido de pertenencia a la Facultad: Alumni Ambassadors.</li> <li>-Dar visibilidad a nuestros alumni: revista, redes sociales, newsletter.</li> <li>-Elaborar una memoria anual del servicio.</li> </ul>
Media Innovation Lab (Milab)	<p>En dependencia del Vicedecanato de Empresa e Innovación, es la plataforma que ofrece la Facultad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dar apoyo y asesoramiento al estudiantado y Alumni que tienen proyectos con necesidades tecnológicas; generando alianzas con instituciones y empresas que puedan dar apoyo tecnológico a dichos proyectos.</li> <li>-Dar a conocer el talento de estudiantes y Alumni y conectarlo con el entorno profesional de la Comunicación y las Relaciones Internacionales.</li> <li>-Facilitar espacios en el centro para promover y desarrollar proyectos (espacio Incubadora).</li> <li>-Facilitar espacios de publicitación de proyectos de estudiantes y Alumni.</li> <li>-Fomentar sinergias entre universidad y empresa.</li> </ul>
Responsable de prácticas	<p>En dependencia del Vicedecanato de Empresa e Innovación, gestiona la orientación del estudiante en relación a las prácticas (FT-D3-04), facilita indicadores del Informe de Seguimiento de Centro (ISC), coordina la elaboración de la memoria anual de prácticas del centro, establece las acciones de mejora que deben incorporarse y, en última instancia, coordina y supervisa su correcta implementación por parte de los coordinadores de prácticas de cada titulación. Vela por la distribución de plazas de prácticas entre Grados y Másters. Define, diseña e implementa instrumentos para la recogida de la satisfacción de los agentes implicados en el proceso. Busca nuevos centros y/o ampliación de nuevas ofertas.</p>
Área de Comunicación	<p>Coordina la difusión de la información relativa a las titulaciones y a la orientación profesional del estudiantado a través de los canales establecidos (FT-D7-01).</p>
Oficina de Calidad	<p>Dar soporte técnico a la globalidad del proceso; aportando información y elementos de reflexión a través de los diversos instrumentos diseñados e implementados con el objetivo de garantizar la calidad de los programas formativos de la FCRIB y la satisfacción de los grupos de interés (FT-D2-03); velando por el análisis y utilización de los resultados obtenidos para la mejora de los programas formativos (FT-D6-01).</p> <p>Vela por el correcto seguimiento e implementación del SGIC (FT-D0-01) y de los procesos y procedimientos que integra.</p>

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

La FCRIB dispone de una gran variedad de instrumentos e indicadores que permiten la recogida sistemática de información con el objetivo de promover la orientación profesional del estudiantado, así como realizar el seguimiento, análisis y mejora de los objetivos y acciones previstas para ello.

La recogida de información tendrá como documentación de referencia estratégica alineada a los estándares y directrices de calidad del EEES:

- El Plan Estratégico de la URL.
- El Plan Estratégico de la Fundación Blanquerna.
- El Plan Estratégico de la FCRIB y sus objetivos

La recogida de información, tendrá también como referencia la documentación relativa al proceso de seguimiento y modificación de las titulaciones oficiales y otros documentos e indicadores derivados, principalmente, de las Directrices 2 (Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos), 3 (Ayuda y orientación al estudiante en el desarrollo de las enseñanzas) y 6 (Cómo el centro analiza y tiene en consideración los resultados obtenidos para la mejora de sus programas formativos).

A continuación, se detallan las principales fuentes de información y los indicadores o documentación aportada al proceso:

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores/documentación aportada</b>
Equipo Directivo	Plan Estratégico de Centro
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales.
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni/Milab	-Indicadores de ocupación, satisfacción de titulados. Estudios anuales de inserción laboral, perfiles y funciones de los egresados.  -Jornadas/cursos/encuentros con alumni, ocupadores y profesionales expertos en tendencias del sector: Desayunos con el decano, revista Feedback, newsletters.  -Jornadas y cursos de Orientación Profesional.  Estudios de perfiles de egreso más demandados e informes del sector.  Memoria anual del servicio.
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores. <b>Cronograma de coordinación</b>
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad. Memoria anual del servicio.
Vicedecanato de Empresa e Innovación	Documentación relativa a los objetivos y acciones previstas para la orientación profesional del estudiantado.
Vicedecanato de Investigación, Postgrado y	Informes y documentación de referencia sobre el sector de la comunicación y las relaciones internacionales que permiten

Relaciones Internacionales	obtener indicadores de referencia para la orientación profesional del estudiante en el marco de las titulaciones impartidas.
Instituto de Investigación en Comunicación y Relaciones Internacionales	
Directores/as y Coordinadores/as de Grado/Postgrado	Diseño, seguimiento y evaluación de planes de mejora de las titulaciones que incluyen objetivos y acciones específicas para la orientación profesional del estudiantado, en el marco del proceso de seguimiento de las titulaciones (FT-D2-03).
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS.
Secretaría académica	Indicadores académicos. Informe de quejas y sugerencias. Actas de las reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas.
Microstrategy	Indicadores académicos y tasas de resultados.
Oficina de Calidad	Memorias verificadas. Informes de Seguimiento de Centro (ISC). Informes bienales del SGIC. Tablas de indicadores de cada título. Modificaciones llevadas a cabo. Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL. Devoluciones realizadas por las agencias de calidad. Informes de resultados de encuestas de satisfacción. Resultados de la activación del programa Docentia.
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado. Indicadores de investigación. Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación por encargo o iniciativa del centro relativos al sector de la comunicación y las RRII.
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios.
Transversales (URL y Fundación Blanquerna)	Plan Estratégico de la URL Plan Estratégico de la Fundación Blanquerna

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

El Equipo Directivo define los responsables y las estrategias destinadas a la orientación profesional del estudiantado; asigna los recursos humanos y materiales, delimita los ámbitos de actuación y las directrices que considera oportunas teniendo presente la legislación vigente, las necesidades del estudiantado, Alumni y ocupadores y los intereses de la Facultad. Los objetivos dirigidos a la orientación profesional emanan del Plan Estratégico de la FCRIB, diseñado y aprobado por el Equipo Directivo.

La responsabilidad del proceso de orientación de orientación profesional recae sobre el Vicedecanato de Empresa e Innovación. Los objetivos del proceso son los siguientes: facilitar la inserción laboral de los titulados y estudiantes de la FCRIB; orientar al estudiantado sobre su futuro profesional; gestionar las demandas del mercado laboral dirigidas a estudiantes y titulados de la FCRIB; realizar periódicamente estudios sobre la situación laboral y profesional de los graduados; recoger la satisfacción del estudiantado y titulados relativa a la orientación e inserción profesional. Para ello, el Vicedecanato de Empresa e Innovación lidera los siguientes cuatro órganos o servicios:

### **1. Servicio de Carreras Profesionales**



En dependencia del Vicedecanato de Empresa e Innovación, en él recaen la mayor parte de acciones encaminadas a garantizar una correcta orientación profesional del estudiantado y graduados y favorecer la inserción laboral.

Entre sus principales funciones destacan:

### **Bolsa de trabajo**

- Facilitar la inserción laboral de los titulados inscritos en el servicio y gestiona las ofertas recibidas, donde se pone atención especial entre la oferta y la demanda. En paralelo se gestionan diversas tareas dirigidas a ofrecer el contacto de los usuarios, tanto recién titulados como estudiantes, al mundo laboral.
- El estudiantado tiene la posibilidad de acceder a una bolsa de trabajo con ofertas compatibles con el horario académico que les permite simultanear los estudios con un trabajo de carácter temporal que junto con la prácticas curriculares aportan experiencia y aproximación al mundo laboral.
- Gestionar las ofertas de trabajo recibidas para los graduados: A partir de la entrevista personalizada de orientación profesional se define el perfil profesional de los inscritos (base de datos). Cuando se recibe una oferta de trabajo se inicia un proceso de adecuación entre el perfil solicitado por la empresa y el perfil del graduado. La empresa finaliza el proceso de selección y el departamento realiza un seguimiento para cerrar la oferta positiva o negativa.

### **Orientación profesional**

- Orientar al estudiantado sobre su futuro profesional
- Informar de manera personalizada sobre los agentes y el mercado laboral.
- Identificar los puntos fuertes y débiles respecto al currículum y las competencias profesionales.
- Impartir acciones formativas concretas sobre la inserción y promoción profesional.
- Organizar jornadas de encuentro entre estudiantes y/o Alumni y ocupadores: Talent Day.

### **Observatorio**

- Estudiar la información de las ofertas recibidas y gestionadas.
- Establecer comparaciones estadísticas sobre la empleabilidad de las diferentes titulaciones de la FCRI.
- Realizar diferentes estudios para obtener información sobre la inserción y la promoción de los graduados.
- Estudio anual de análisis de las ofertas de trabajo recibidas para analizar:
  - el puesto de trabajo
  - las funciones requeridas
  - las competencias profesionales
- Elaborar una memoria anual del servicio

## **2. Alumni**

En dependencia del Vicedecanato de Empresa e Innovación, es el punto de encuentro de la red de profesionales formados en Blanquerna, cuyos principales objetivos son:

- Potenciar el capital social y laboral de los profesionales formados en la Facultad. Dar visibilidad a nuestros Alumni.
  - Revista Feedback
  - Newsletters: Alumni News Comunicación y Alumni News International Relations

- Gestión de las redes sociales de la comunidad Alumni: Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn.
- Fomento y participación de exalumnado en los actos y actividades organizados por la Facultad.
  - Agenda de actividades del Portal Alumni
- Gestión de Chapters nacionales e internacionales de Alumni. Encuentros puntuales de exalumnado en diversas ciudades del mundo.
- Actividades de *networking*, a través del fomento de la relación alumnado-Alumni y Alumni-Alumni. También entre empresas y la organización.
  - Club Sectorial Protocolo
  - Desayunos con el decano
  - Jornades Blanquerna
- Actividades vinculadas al Lifelong Learning.
  - Open MasterClass
- Fomento del sentido de pertenencia a la Facultad.
  - Alumni Ambassadors
  - Atención personalizada al Alumni

### **3. Media Innovation Lab (Milab)**

En dependencia del Vicedecanato de Empresa e Innovación, es la plataforma que ofrece la Facultad para:

- Dar apoyo y asesoramiento al estudiantado y Alumni que tienen proyectos con necesidades tecnológicas; generando alianzas con instituciones y empresas que puedan dar apoyo tecnológico a dichos proyectos.
  - Colaboración con centros universitarios de perfil tecnológico para el desarrollo de TFG
- Dar a conocer el talento de estudiantes y Alumni y conectarlo con el entorno profesional de la Comunicación y las Relaciones Internacionales.
  - Mentoring de proyectos con empresas
- Facilitar espacios en el centro para promover y desarrollar proyectos (espacio Incubadora).
  - Plataforma “La Incubadora” de libre acceso previa reserva para el trabajo de proyectos en grupo del alumnado y Alumni.
- Facilitar espacios de publicitación de proyectos de estudiantes y Alumni.
  - Web MiLAB
- Fomentar sinergias entre universidad y empresa.
  - Jornades MiLAB
  - Lifelong learning
  - Contactos con empresas

### **4. Área de prácticas**

En dependencia del Vicedecanato de Empresa e Innovación, tal y como define el proceso específico de gestión de las prácticas de la FCRI (FT-D3-04), sus funciones radican en:

- gestionar la orientación del estudiante en relación a las prácticas
- coordinar a los responsables de prácticas de las titulaciones del centro.

-elaborar la memoria anual de prácticas del centro, estableciendo las acciones de mejora que deben incorporarse y, en última instancia, coordinar y supervisar su correcta implementación por parte de los coordinadores de prácticas de cada titulación.

### **OTROS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN:**

El despliegue de los objetivos de orientación profesional y de sus acciones estratégicas se realiza en coherencia con los procedimientos descritos en el Plan de Acción Tutorial (PAT) (FT-D3-02) y sus diversos agentes implicados. En el PAT intervienen, principalmente, los siguientes agentes de tutorización, en diferentes momentos de actuación y con finalidades diversas que conectan de manera transversal con la orientación profesional: (0) Estudiante, (1) Profesorado-tutor de seminario, (2) Director de TFG/TFM, (3) Profesorado de asignaturas, (4) asesores de matriculación, (5) Información para futuros estudiantes, (6) Servicio de Orientación Personal o SOP, (7) Coordinación de movilidad internacional, (8) Secretaría y SIOE, (9) Alumni y Carreras Profesionales, (10) Acción Solidaria Blanquerna. A continuación, se detallan los agentes que intervienen de manera transversal en la orientación profesional del estudiantado:

<b>ESCENARIO DE TUTORIZACIÓN/ ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>¿CUÁNDO?</b>	<b>AGENTES</b>
C. Tutoría académica	Todos los cursos	1, 3, 6
E. Orientación profesional: Selección de la tipología de prácticas/ tutoría profesional	Segundo semestre de segundo y matrícula de tercer curso	1, 3, 4, 6, 7
F. Orientación profesional: TFG/TFM	Cuarto curso de Grado Todo el año, en Máster	1, 2, 3, 4, 7
G. Formación continua y orientación profesional	A lo largo de toda la vida ( <i>Lifelong learning</i> )	8, 9

De este modo, y más allá de los servicios y agentes relativos a la orientación profesional (Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo, Milab y Alumni), las actuaciones de orientación profesional que se realizan en la FCRIB en coherencia con el PAT se inician ya en primer curso (FT-D3-02) con la difusión de trípticos informativos y con la implementación de otras acciones relativas a la difusión de las salidas profesionales habituales para el estudiantado graduado en cualquiera de las especialidades que se imparten en la FCRIB. En el segundo curso de los Grados de Comunicación del GPUB, GPER y GCAV, el Seminario del primer cuatrimestre se denomina genéricamente “comunicación profesional” o bien “Orientación Profesional”, en el Grado de Comunicación Digital. En el caso del *Grado en Global Communication Management*, en el segundo semestre de segundo curso, el estudiantado se matricula de “Seminario IV: habilidades de comunicación profesional”. Finalmente, en el caso del GRIN, los seminarios de orientación profesional se concentran en el cuarto curso y son los relativos al “Seguimiento de las prácticas” (Seminario VII) y “Desarrollo de Proyectos” (Seminario VIII); que permiten vincular y conectar los seminarios con la realización, en paralelo, de las prácticas externas obligatorias y el TFG, respectivamente. En el caso de los Grados de Comunicación, en tercer curso, las acciones de orientación profesional están estrechamente vinculadas con las prácticas externas, de carácter obligatorio del segundo semestre. Los seminarios de este curso están orientados a la preparación profesional y al seguimiento de las prácticas. En cuarto curso, las acciones de orientación profesional están vinculadas a la elaboración del TFG.

En el caso de los Másteres Universitarios, las acciones de orientación profesional están estrechamente vinculadas con los Seminarios y la elaboración del TFM. Los procedimientos relativos a la implementación de los seminarios de orientación profesional, prácticas y TFG/TFM, quedan detallados en las guías docentes publicadas en la web de cada titulación.

## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

La revisión y mejora del proceso transversal de la URL (MSGIQ-URL-FT-D6/0) se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03).

En el centro, el Vicedecanato de Empresa e innovación supervisa la implementación de los objetivos y acciones previstas por los servicios de orientación profesional de la FCRI: Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo, Prácticas, Alumni i Milab. Las evidencias que se derivan son las memorias de los servicios descritos y el diseño de nuevos objetivos y acciones estratégicas.

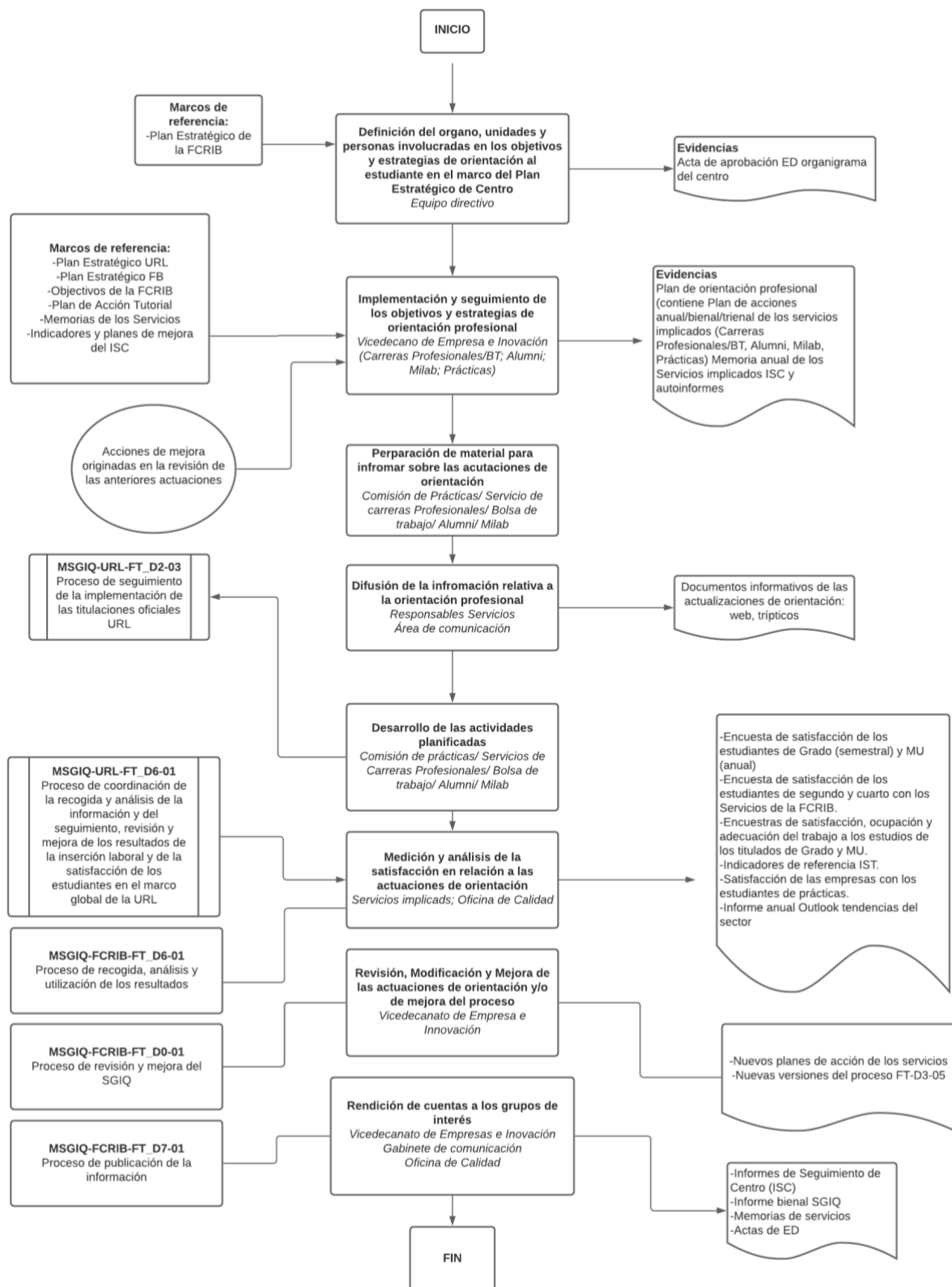
El seguimiento, revisión y mejora del proceso se realiza a partir de la recogida de información llevada a cabo por los diferentes agentes que intervienen en el proceso y de la documentación y evidencias que generan, que han sido identificadas en el apartado de Sistemas de Información, y garantizando la participación de los grupos de interés tanto internos como externos.


En este punto, el seguimiento, revisión y mejora del proceso de orientación profesional se realiza en paralelo al seguimiento de las titulaciones oficiales del centro (FT\_D2\_03), que permite a los directores/as y coordinadores/as de Grado y Postgrado llevar a cabo el diseño de planes de mejora que incluyen objetivos y acciones previstas para la orientación profesional del estudiantado. Evidencias derivadas: ISC con las tablas de indicadores de seguimiento, la valoración de los planes de mejora implementados y el diseño de planes de mejora para los siguientes cursos.

## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Plan Estratégico de Centro	ED
Plan de Acciones de Orientación Profesional (objetivos y acciones estratégicas)	VEI/ Servicios derivados
Memorias anuales de los servicios de orientación profesional (Carreras Profesionales/BT, Prácticas, Alumni, Milab).	Responsable del Servicio
Actas de reunión de seguimiento/coordinación del Vicedecanato de Empresa e innovación y los servicios implicados	VEI
Informe de Seguimiento del Centro / ISC (FT-D2-03)	Oficina de Calidad
Informe Bienal del SGIC (FT-D0-01)	Oficina de Calidad

## **FLUJOGRAMA: FT-D3-05. Orientación profesional del estudiantado**



 <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	<small>Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales</small>	Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
		MSGIQ_FCRIB_D3		
		FT_D3_06		

### Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado

#### Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (FT\_D3\_06)

##### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación
FT_D3_06_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED.	16-04-2021
FT_D3_F8_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D2-08 – F8	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

##### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en el proceso de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los usuarios en cuanto al funcionamiento del centro, titulaciones y servicios administrativos.

##### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la URL (MSGIQ-URL-FT-D3-04):

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d3-04\\_v6\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d3-04_v6_2018.pdf)

##### GRUPOS DE INTERÉS:

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, secretaria académica, directores/as y coordinadores/as de titulaciones, vicedecanatos, PDI, PAS.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Equipo directivo, Fundación Blanquerna URL	Definición de los canales de atención de reclamaciones / alegaciones / sugerencias
Secretaría Académica	<p>-Informa al estudiantado, a través de la publicación web de la normativa académica actualizada y de la existencia de procedimientos para la presentación de quejas del estudiantado (punto 15 de la normativa académica): <a href="https://www.blanquerna.edu/ca/fcc/serveis/informaci%C3%B3-acad%C3%A8mica/grau/normativa-acad%C3%A8mica#15">https://www.blanquerna.edu/ca/fcc/serveis/informaci%C3%B3-acad%C3%A8mica/grau/normativa-acad%C3%A8mica#15</a></p> <p>-Registro y derivación de alegaciones, reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones a través del “Buzón de quejas y sugerencias” ubicado en SCALA.</p> <p>-Acompañamiento del estudiante a lo largo de todo el proceso: confirmación de recepción, comunicación del estado del proceso, resolución de la queja/reclamación/sugerencia y/o felicitación.</p> <p>-Informe anual de quejas/reclamaciones/sugerencias/ alegaciones.</p>
Consejo de Delegados y delegadas y Delegadas	Es el máximo órgano de representación del estudiantado y el marco en el que los delegados y delegadas pueden presentar a la Facultad preguntas, solicitudes, quejas o propuestas.
<i>Oficina de calidad</i>	<p>-Actúa como soporte para los agentes responsables de la resolución de las incidencias.</p> <p>-Vela por el correcto desarrollo de los procesos.</p> <p>-Favorece la rendición de cuentas a través de la difusión de la información relativa al Informe anual de alegaciones, reclamaciones y sugerencias a través del Informe de Seguimiento de Centro (ISC).</p>
<i>Síndic/a de Greuges</i>	Tal y como contempla el proceso transversal URL (MSGIQ-URL-FT-D3/04), gestiona el registro y canalización de instancias/quejas/reclamaciones/sugerencias/alegaciones que no han seguido el proceso interno (de centro) habitual o bien que, habiéndolo seguido y agotado de manera no satisfactoria, establecen un nuevo canal de alegaciones, reclamaciones o sugerencias.

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

- Normativa académica.
- Estatutos de la URL.
- Reglamento del/la Síndic/a de Greuges (URL).

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

En primer lugar, cada servicio puede atender de manera presencial, telefónica o a través de correo electrónico cualquier tipo de reclamación, alegación, felicitación o sugerencia que se le haga llegar por cualquiera de dichos canales. Como consecuencia del número de estudiantes, PDI y PAS del centro, las facilidades informáticas (intranet con grupos de asignatura, seminarios de atención individualizada, información pública sobre teléfonos y direcciones de correo electrónico de los responsables de cada servicio, accesibilidad para ser atendido presencialmente o telefónicamente por dichos responsables, etc.) muchas de las cuestiones se resuelven por teléfono, de manera presencial o por correo electrónico por la persona responsable del servicio pertinente.

En segundo lugar, tal como se detalla en el proceso FT-D3-02 (Proceso de ayuda y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza, metodologías de enseñanza y evaluación), el centro dispone de un Plan de Acción Tutorial que permite canalizar buena parte de las sugerencias, quejas, alegaciones, incidencias o felicitaciones a través de la figura del tutor/a del Seminario y de acuerdo con el procedimiento que establece el [punto 15 de la normativa académica](#) del centro, "Procedimiento para la presentación de quejas del estudiantado"; disponible en la web del centro.

A su vez, tal como queda recogido en el [punto 14 de la normativa académica](#), el centro cuenta con un órgano específico de representación del estudiantado ante la dirección de la Facultad: el Consejo de Delegados y Delegadas. Este órgano materializa un espacio para la puesta en común de quejas, consultas y sugerencias que permite la mejora de la calidad académica y del funcionamiento general del centro. Forman parte de dicho órgano el estudiantado que actúa como delegados y delegadas de cada grupo y curso de Grado, Máster Universitario y Doctorado, juntamente con el Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad y el Secretario Académico. El Consejo de Delegados y Delegadas elige, a su vez, un representante del estudiantado de la Facultad en los órganos de representación de la URL. Las especificidades del funcionamiento del Consejo de Delegados y Delegadas quedan recogidas en el punto 14 de la normativa académica.

En tercer lugar, tal como se detalla en el proceso FT-D6-01 (Proceso de análisis y utilización de los resultados), el centro dispone de mecanismos establecidos para la recogida y análisis de información relativa a la satisfacción de los principales grupos de interés (estudiantes, PDI y PAS, Alumni y ocupadores).

Finalmente, el centro dispone de un sistema formal de registro y gestión de alegaciones, reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones ubicado en la página principal del campus virtual SCALA. La secretaría académica de la FCRIB es la encargada de canalizar las quejas, reclamaciones, sugerencias o alegaciones a los agentes responsables; quienes deberán determinar la naturaleza y el alcance del problema, analizar los motivos y resolver la instancia, alegación, reclamación o sugerencia. Una vez resuelta, el secretario académico es el responsable de cerrar la comunicación con el alumno/a; comunicándole la resolución. Partiendo de esta, los agentes responsables serán



quienes, en caso de ser necesario, definan las acciones correctivas y establezcan e implementen medidas preventivas o de mejora para evitar que vuelvan a producirse; velando por el correcto seguimiento del proceso y de las acciones correctivas, preventivas o de mejora establecidas.

### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

La revisión y mejora del proceso transversal (MSGIQ-URL-FT-D3-04) se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03). En el centro, el seguimiento del proceso lo lleva a cabo el Secretario Académico de la FCRIB, quien reporta los resultados al Vicedecanato Académico, de Profesorado y de Calidad a través de un informe anual de quejas y sugerencias. Una vez validado y firmado por el Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad, el informe de quejas y sugerencias se

### **DIFUSIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

La difusión y rendición de cuentas a los grupos de interés se lleva a cabo a través de diversos canales y procedimientos:

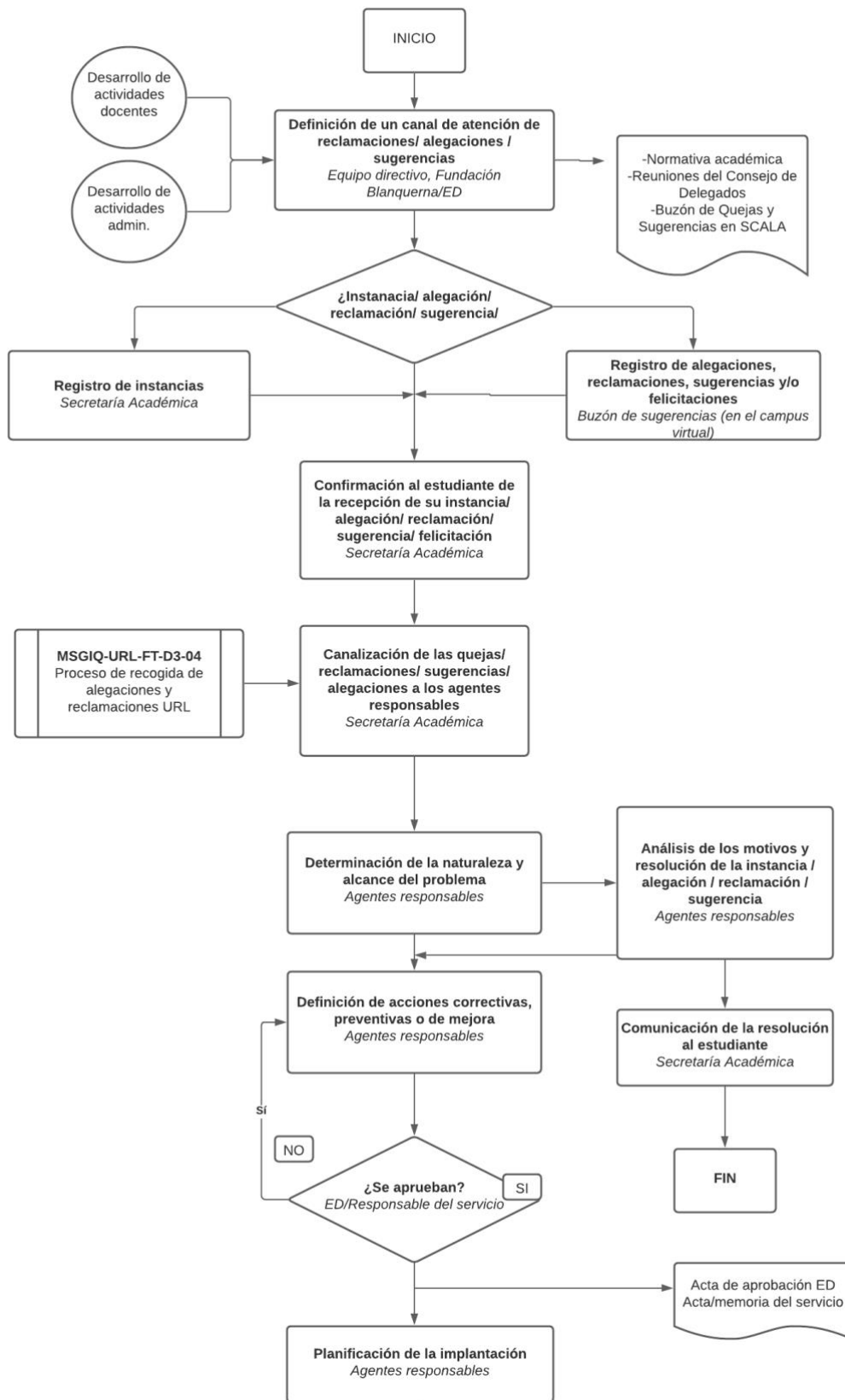
- a) la publicación de los informes de quejas y sugerencias en la web de acreditación del centro.
- b) la publicación de información relativa a los informes anuales de quejas y sugerencias en el Informe de Seguimiento del Centro, los autoinformes de acreditación de titulaciones y el Informe bienal del SGIC.

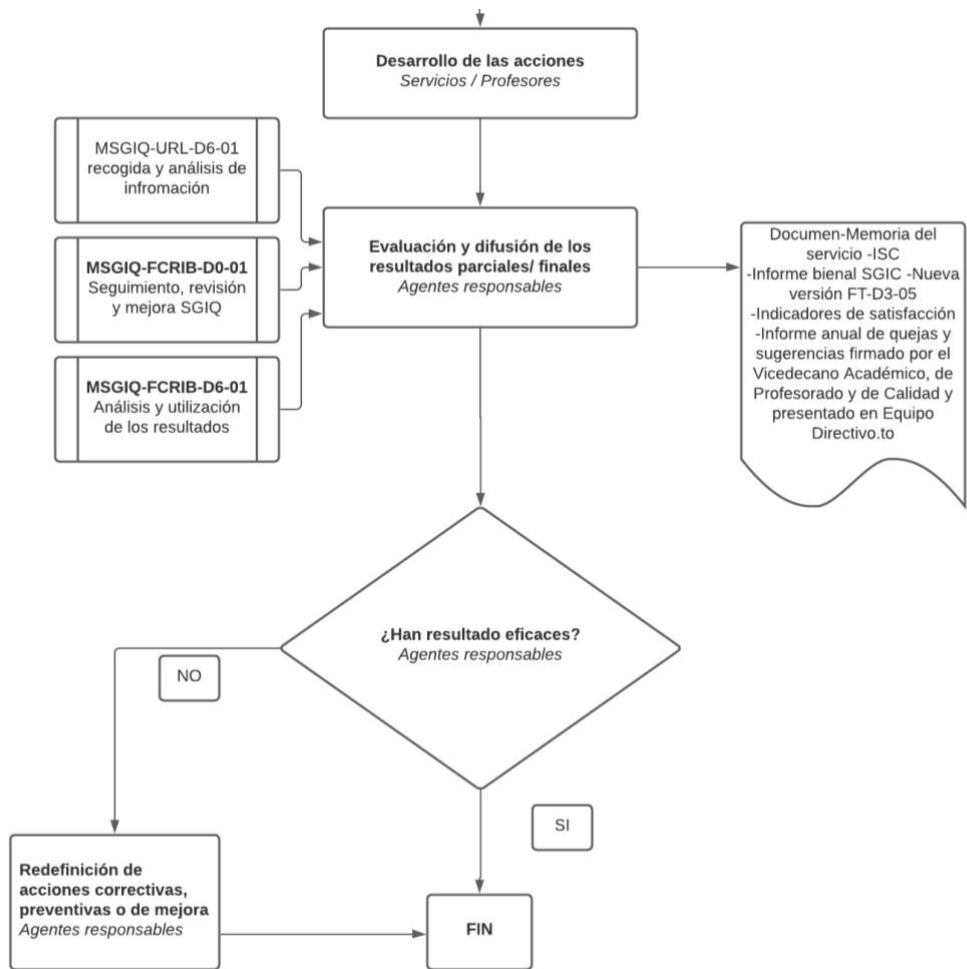
Los Informes de Seguimiento de Centro son accesibles desde la página inicial de cada título oficial del centro y también se encuentran disponibles en la web de acreditación de la FCRIB. A su vez, los informes bienales del SGIC quedan recogidos en el espacio de la web del centro destinado a la Garantía de Calidad.


### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Buzón de quejas y sugerencias	Secretario/a Acad.
Informe anual de quejas y sugerencias	Secretario/a Acad.
Acta del Equipo Directivo de presentación del informe de quejas y sugerencias	Secretario/a Acad.
Actas de las reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas	Secretario/a Acad.
Informe de Seguimiento de Centro (ISC)	Oficina de Calidad
Informe bienal de seguimiento del SGIQ	Oficina de Calidad

## Flujograma: FT-D3-06. Sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias





	Facultat de Comunicació y Relaciones Internacionales	Proceso de gestión de la política de PDI/PAS MSGIQ_FCRIB_D4  FT_D4_01	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

## **Directriz 4. Cómo la FCRIB garantiza y mejora la calidad de su personal académico.**

### **Proceso de gestión de la política de PDI/PAS (FT\_D4\_01)**

#### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
FT_D4_01_V3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED.	16-04-2021
FT_D4_F9_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D3-09 – F9	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la gestión de la política de PDI/PAS.

El objetivo del centro es disponer del personal PDI y PAS necesario para la consecución de los objetivos marcados por la Facultad. Asegurar en todo momento que el PDI y el PAS disponen de los conocimientos y las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo, proporcionándoles, en caso que sea necesario, cursos de formación para garantizar su éxito.

#### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ- URL-FT-D4/01 Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad docente del personal académico en el marco global de la URL:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d4-01\\_v5\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d4-01_v5_2018.pdf)

#### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Fundación Blanquerna, Equipo Directivo, Responsables de Servicios, Personal Docente (PDI) y personal de administración y servicios (PAS), comité de empresa.

#### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

**ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>Dirección general de Fundación Blanquerna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocia el Convenio Colectivo, el Plan de Igualdad, el Plan de Carrera Profesional del profesorado, el Acuerdo de Viabilidad/Vitalidad del Proyecto Blanquerna, el Acuerdo de Retribución salarial, el Plan estratégico de Fundación Blanquerna con el Comité de Empresa Intercentros.</li> </ul>
<b>Decano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable final de todos los procesos de gestión de recursos humanos de los diferentes colectivos de la Facultad (PDI i PAS).</li> <li>• Analiza las necesidades que tiene la organización según los objetivos marcados por los diferentes responsables del propio centro.</li> <li>• Propone y aprueba, conjuntamente con el Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad, la política del PDI y conjuntamente con el Responsable de Servicios Auxiliares, la política del PAS.</li> </ul>
<b>Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprueba conjuntamente con el Decano la Política de Personal PDI y comparte los criterios acordados con el Equipo directivo</li> </ul>
<b>Responsable de Servicios Auxiliares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprueba conjuntamente con el Decano la Política de Personal PAS y comparte los criterios acordados con los responsables de servicios del PAS.</li> </ul>
<b>Director de RRHH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Director de Recursos Humanos de la Fundación Blanquerna, informa de las nuevas vacantes a los comités de empresa, y se responsabiliza de todos los documentos de contratación</li> </ul>

**SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

El sistema de recogida de información para la definición de la política de PDI/PAS tiene como marco de referencia las siguientes fuentes de información: Propuestas de los diferentes responsables del centro (responsables de servicios, directores/as de Grados, Coordinadores...); Encuestas de satisfacción del estudiantado; Encuestas de satisfacción al profesorado y PAS (bienales); Propuestas recibidas directamente por el personal del centro y por el Comité de Empresa.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

La definición de la política del personal PDI y PAS se encuentra detallada en el Plan Estratégico de la Fundación Blanquerna y en su Convenio Colectivo. Se implementa a través del Decanato, del Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad y del Responsable de Servicios Auxiliares de acuerdo a las necesidades de los programas formativos, la legislación y la normativa vigente, las memorias del centro, el Plan de Viabilidad Blanquerna, etc.

Desde la Facultad se aspira a que la totalidad del personal tenga una sólida calidad humana y relacional, un alto nivel competencial en su ámbito, y a su vez, que actúe con responsabilidad y coherencia en relación al estilo, los valores y el proyecto de la organización.

El colectivo del personal PDI y PAS es de una gran diversidad de perfiles y ámbitos de actividad.

Bienalmente, a partir de los análisis de los resultados de la política del PDI y del PAS, los responsables de los diferentes servicios, en función de los planes formativos existentes y futuros, la legislación vigente, los planes estratégicos del centro, el entorno socio-laboral y la política de personal común de la Fundación Blanquerna, reflexionan sobre los perfiles de los puestos de trabajo, las competencias requeridas y las condiciones laborales.

Los objetivos principales son:

- Estabilidad laboral. Pla de Viabilidad y Vitalidad y Acuerdo de Desarrollo sostenible en el marco del Plan Estratégico Blanquerna
- Desarrollo profesional, Complemento de Actualización Profesional (CAP) incluido en el anexo V del II Convenio Colectivo de Trabajo de la *Fundació Blanquerna*.
- La calidad competencial, favorecida por los procesos de selección y por la dinámica de formación continuada y específica.

Los beneficios sociales a los que pueden acceder el PAS y el PDI de Blanquerna se encuentran regulados en el II Convenio Colectivo. Algunos de estos son: comida subvencionada, seguros de responsabilidad civil y de accidentes, gratificación de permanencia, formación, revisión médica gratuita, plaza gratuita o con descuentos en la matrícula para estudiar en las 3 facultades Blanquerna para los trabajadores e hijos, cobertura del 100% del sueldo en caso de baja, entre otros.

## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

El seguimiento, la revisión y la mejora de la política de personal de administración y servicios se llevan a cabo por el Decano, por el Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad y por el responsable de Servicios Auxiliares.

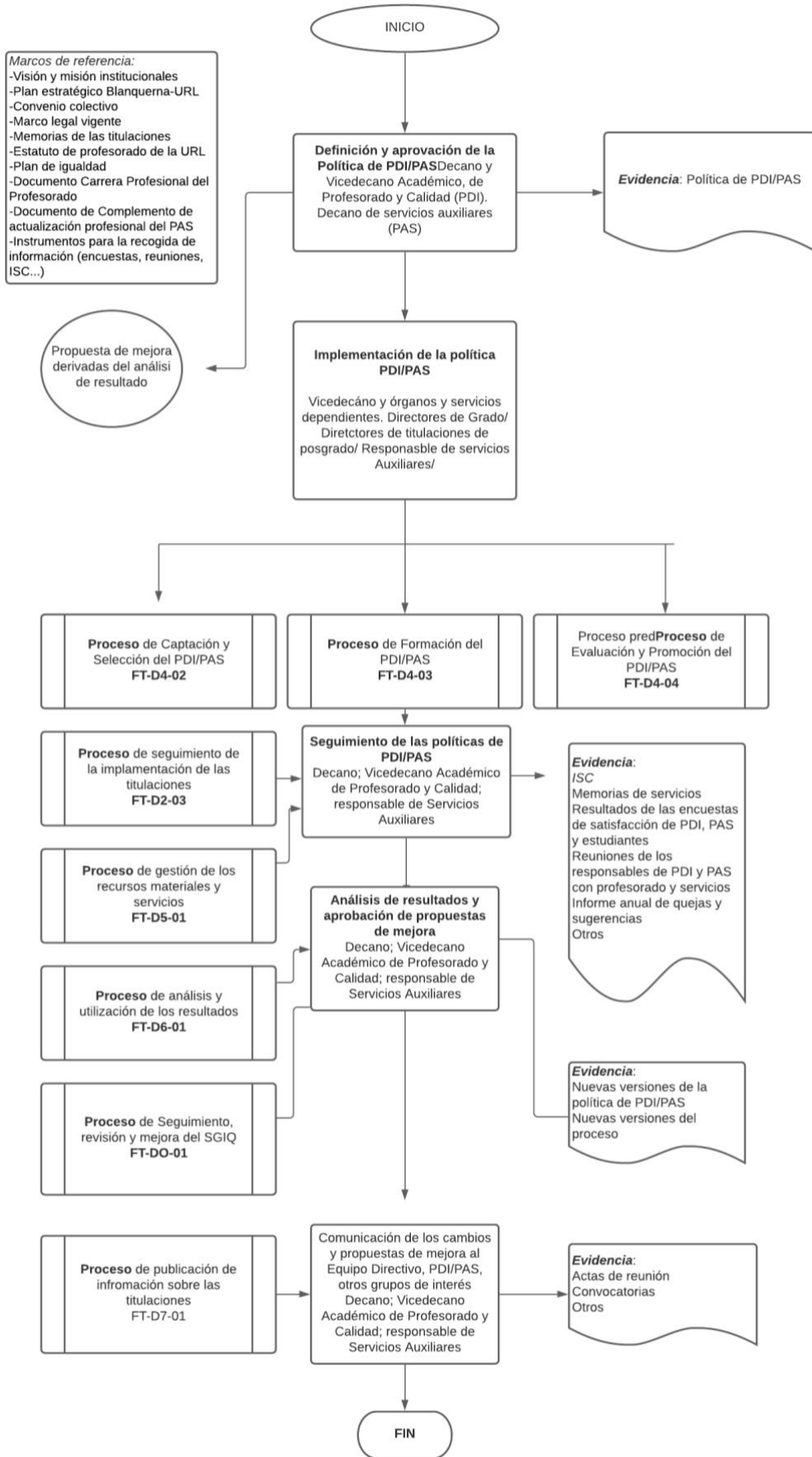
Uno de los indicadores de referencia es el número total de PDI y PAS (distribución por servicios, tipos de contratos y categoría, género y nivel formativo...). También se tienen en cuenta el número y la procedencia de las sugerencias, quejas o incidencias que se hayan producido durante el curso. Otros indicadores de referencia son las encuestas de satisfacción del estudiantado, la encuesta de satisfacción del profesorado y del PAS, quedando los resultados sintetizados en un informe que la Oficina de Calidad envía al Decano para su posterior valoración.

Por último, en reuniones anuales con los diferentes servicios del PAS, se trasladan al Decano y al Responsable de Servicios Auxiliares las necesidades de personal de los diferentes servicios. También se mantienen reuniones con el Decano, el Vicedecano Académico, de Profesores y Calidad y los Directores de Grado para analizar las necesidades de personal PDI. Se aprovecha esta reunión anual para comentar el funcionamiento del curso académico y las propuestas de mejora para el curso siguiente.


### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>REGISTROS /EVIDENCIAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Convenio Colectivo y documentos contractuales	RRHH
Memoria de Sostenibilidad de Fundación Blanquerna	Dirección General de Fundación Blanquerna
Reuniones PAS	Responsable Servicios Auxiliares
Reuniones Directores/as de Grado	Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad
Encuestas de satisfacción	Oficina de Calidad
Buzón de sugerencias	Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

## FLUJOGRAMA: FT\_D4\_01. Gestión de la política de PDI/PAS





	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de captación y selección del PDI/PAS MSGIQ_FCRIB_D4  FT_D4_02	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	--	-------------------------------------	------------------------------------

## Directriz 4. Cómo la FCRIB garantiza y mejora la calidad de su personal académico.

### Proceso de captación y selección del PDI/PAS (FT\_D4\_02)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación/revisión
FT_D4_02_V3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED.	16-04-2021
FT_D4_F10_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D3-10- F10	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la captación y selección de PDI/PAS; con el fin de disponer del personal PDI y PAS adecuado para la consecución de la excelencia docente y del correcto funcionamiento de todos los servicios de la Facultad.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ- URL-FT-D4/01 Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad docente del personal académico en el marco global de la URL:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d4-01\\_v5\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d4-01_v5_2018.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

Fundación Blanquerna, Equipo Directivo, Responsables de Servicios, Personal Docente (PDI) y personal de administración y servicios (PAS), candidatos a PDI y candidatos a PAS, comité de empresa.

#### PROPIETARIO DEL PROCESO

Decano

## ÓRGANOS DE GESTIÓN

<b>RESPONSABLE</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>Director General</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Confirma la contratación del personal que forma parte de la plantilla docente o PAS de todos los centros de la Fundación Blanquerna.</li><li>● Escenifica el protocolo de bienvenida en el seno de la Fundación Blanquerna.</li></ul>
<b>Decano</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Analiza y aprueba la convocatoria de las vacantes PDI y PAS conjuntamente con la Gerencia de la Fundación Blanquerna.</li><li>● Propone al Director General de la Fundación Blanquerna las nuevas incorporaciones de PDI y PAS.</li></ul>
<b>Equipo Directivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Los Directores/as de Departamento y de Grado identifican las necesidades de contratación de PDI, redactan la convocatoria, realizan las entrevistas de los candidatos y envían propuesta de candidatura al Decano.</li><li>● En reunión de Equipo Directivo previamente se aprueba la convocatoria de vacantes de PDI y también la posterior contratación.</li></ul>
<b>Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Comunica las vacantes de PDI al responsable de RRHH, al Comité de empresa y a los trabajadores del centro.</li><li>● Realiza el seguimiento del proceso de contratación e incorporación del PDI.</li></ul>
<b>Responsable de Servicios Auxiliares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identifica las necesidades de contratación de PAS, participa en la definición del perfil y la convocatoria y las pone en común con el Decano para su aprobación.</li><li>● Comunica las vacantes de PAS al responsable de RRHH, al Comité de empresa y a los trabajadores del centro.</li><li>● Realiza las entrevistas de los candidatos conjuntamente con el responsable del servicio y envía una propuesta al Decano.</li></ul>
<b>Responsable de los servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Comunican al Responsable de Servicios Auxiliares la necesidad de contratación y participan en la redacción de la convocatoria.</li><li>● Realiza las entrevistas a los candidatos, conjuntamente con la responsable de servicios auxiliares.</li></ul>
<b>Director de Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Informa a los comités de empresa de los otros centros Blanquerna de la nueva vacante.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza todos los trámites relacionados con la contratación de PDI y PAS.</li> <li>● Responsable del cumplimiento y vigilancia del Convenio Colectivo.</li> </ul>
<b>Comité de Empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participa en la formalización del contrato correspondiente.</li> <li>● Vigila activamente el cumplimiento del convenio colectivo de Fundación Blanquerna.</li> </ul>

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

En lo referente a sistemas de recogida de información clave para el proceso, cabe destacar especialmente: las reuniones anuales con los responsables de los servicios y con los directores/as de Grado; los indicadores recogidos mediante las encuestas de satisfacción de estudiantes, profesores y PAS; así como los inputs del Comité de Empresa; órgano que vela por la correcta aplicación del convenio colectivo de la Fundación Blanquerna. El sistema de recogida de información para la captación y selección de PDI/PAS tiene como marco de referencia, también, las siguientes fuentes de información y los indicadores y/o evidencias que aportan al proceso:

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores o de evidencias aportadas</b>
Fundación Blanquerna	Plan Estratégico de la Fundación Blanquerna
Fundación Blanquerna	Convenio colectivo de la Fundación Blanquerna
Equipo Directivo	Plan Estratégico de la FCRIB.
Órgano Específico de Centro (OEC):  -Decano -Vicedecano académico, de profesorado y de calidad - Oficina de Calidad - 2 representantes del PDI - 1 representante del PAS - 1 representante del alumnado	Evaluación de la docencia en la FCRIB (FT-D4-04)
Oficina de Calidad	<p>Informes de resultados de las encuestas de satisfacción del PDI/PAS.</p> <p>Encuestas de satisfacción del estudiantado con los servicios del centro.</p> <p>Encuestas de satisfacción al estudiantado de Grado (semestrales) y postgrado (anuales).</p> <p>Informe final de la evaluación del profesorado/Docencia</p> <p>Memorias verificadas</p> <p>Informes de Seguimiento de Centro</p> <p>Informes bienales del SGIC</p> <p>Tablas de indicadores y planes de mejora de cada título</p> <p>Modificaciones llevadas a cabo por las titulaciones</p> <p>Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL</p> <p>Devoluciones realizadas por las agencias de calidad</p>
Secretario Académico /Secretaría académica	<p>Informe de quejas y sugerencias</p> <p>Indicadores académicos</p>

Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Aplicativos Microstrategy (URL) y Estadística Matrícula (Blanquerna)	Indicadores académicos y tasas de resultados
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad de estudiantes y PDI Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS Manuales de formación PDI, PAS.
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios/Necesidades de personal de los servicios/reuniones anuales con los responsables de los servicios.

Como se desprende del cuadro anterior, los directores/as de titulaciones de Grado o Postgrado reciben *inputs* de diversas vías. A continuación, se señalan las principales fuentes de recogida de información con respecto a los resultados de la titulación:

- Reciben *inputs* del estudiantado, como receptores de la docencia impartida por el PDI (FT-D3-02), ya sea a través de reuniones con los coordinadores o directores/as de la titulación o a través de las encuestas de satisfacción (FT-D6-01), entre otros canales existentes (buzón de sugerencias, profesorado de la titulación (FT-D3-06), etc.).
- Reciben *inputs* del profesorado, a través de su participación en el proceso de evaluación de la actividad docente (DOCENTIA) (FT-D4-04), las encuestas de satisfacción de PDI (trienales) y de sus reuniones periódicas.
- Reciben *inputs* del Órgano Específico de Centro (OEC) –en el que están representados los principales grupos de interés del centro: PDI, PAS, estudiantes, Oficina de Calidad y Equipo Directivo. Es el encargado de presentar los informes finales del proceso de evaluación de la docencia (DOCENTIA), que permiten detectar debilidades y fortalezas en el marco de las titulaciones, favoreciendo el diseño y la implementación, si se requiere, de planes de mejora (FT-D4-04).
- Reciben información (y rinden cuentas de los resultados de la titulación) a través de la publicación de los indicadores obtenidos de la Secretaría Académica, el servicio de Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo, el servicio de Alumni, y la OC-FCRIB, para la elaboración de los informes de seguimiento de las titulaciones recogidos en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC) (FT-D2-03).

A su vez, las memorias anuales de los servicios, las reuniones periódicas con sus responsables directos (FT-D5-01) y otros elementos clave, como los indicadores de satisfacción recogidos en el SGIQ (FT-D6-01), permiten detectar las necesidades de Personal de Administración y Servicios.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

El proceso se inicia en el momento en que hay una necesidad de personal PDI o PAS y se finaliza con la incorporación del candidato.

Los Directores/as de Grado hacen llegar su petición de contratación al Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad para su posterior aprobación en reunión de Equipo directivo.

El Decano es la persona que autoriza la convocatoria de la vacante, una vez aprobada por la Gerente de la Fundació Blanquerna (en base a los criterios de calidad, pertinencia y disponibilidad presupuestaria).

Los Directores/as de Grado o Departamento se encargan de preparar la convocatoria de la vacante del PDI y la envían al Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad para su posterior difusión.

La responsable de Servicios Auxiliares se encarga de preparar la convocatoria de la vacante del PAS (teniendo en cuenta las indicaciones del responsable del servicio y del Director/a de RRHH) y la envía por correo electrónico a todos los trabajadores del centro, al Responsable de RRHH (que a su vez la comunicará a los comités de empresa de los otros centros) y al Comité de empresa del propio centro, siguiendo las instrucciones del Convenio Colectivo.

La Responsable de Servicios Auxiliares envía la convocatoria de la vacante por correo electrónico a todos los trabajadores del centro, al responsable de RRHH (que a su vez la comunicará a los comités de empresa de los otros centros) y al Comité de empresa del propio centro, siguiendo las instrucciones del Convenio Colectivo.

**Selección del candidato PDI:** Los Directores/as de Grado o Departamento seleccionan el candidato y lo proponen al Decano para su aprobación. Se convocará al candidato a una entrevista con el Decano y una segunda entrevista con el Director/a General. Una vez aprobada la contratación se comunicará al Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad para que lo comunique en reunión de Equipo directivo al resto de los miembros.

**Selección del candidato PAS:** La responsable de Servicios, conjuntamente con los responsables del servicio correspondiente, entrevistarán a los candidatos y harán una propuesta al Decano que incluya los candidatos más adecuados para la vacante. El Decano se entrevistará con los candidatos propuestos y seleccionará a la persona finalista del proceso de selección. Posteriormente, se agendará la entrevista con el Director/a General de Fundació Blanquerna, que confirmará la contratación del candidato y escenificará el protocolo de bienvenida de la Fundación Blanquerna.

Una vez resuelta la designación de la plaza, se comunica la resolución a todos los candidatos, se informa al Director de Recursos Humanos y se activa la contratación. La Facultad pone a disposición de todos sus trabajadores, a través del campus virtual apartado PORTEM, el Manual de Acogida y Consulta. Este Manual ofrece información de referencia sobre la institución, sus centros y aspectos específicos relacionados con el ámbito de las relaciones socio-laborales: marco regulador, beneficios sociales, plan de prevención de riesgos laborales, actuación en caso de emergencia, protección de datos, etc.

Por último, el Comité de Empresa formaliza la firma del contrato, quedándose la copia básica para su archivo.

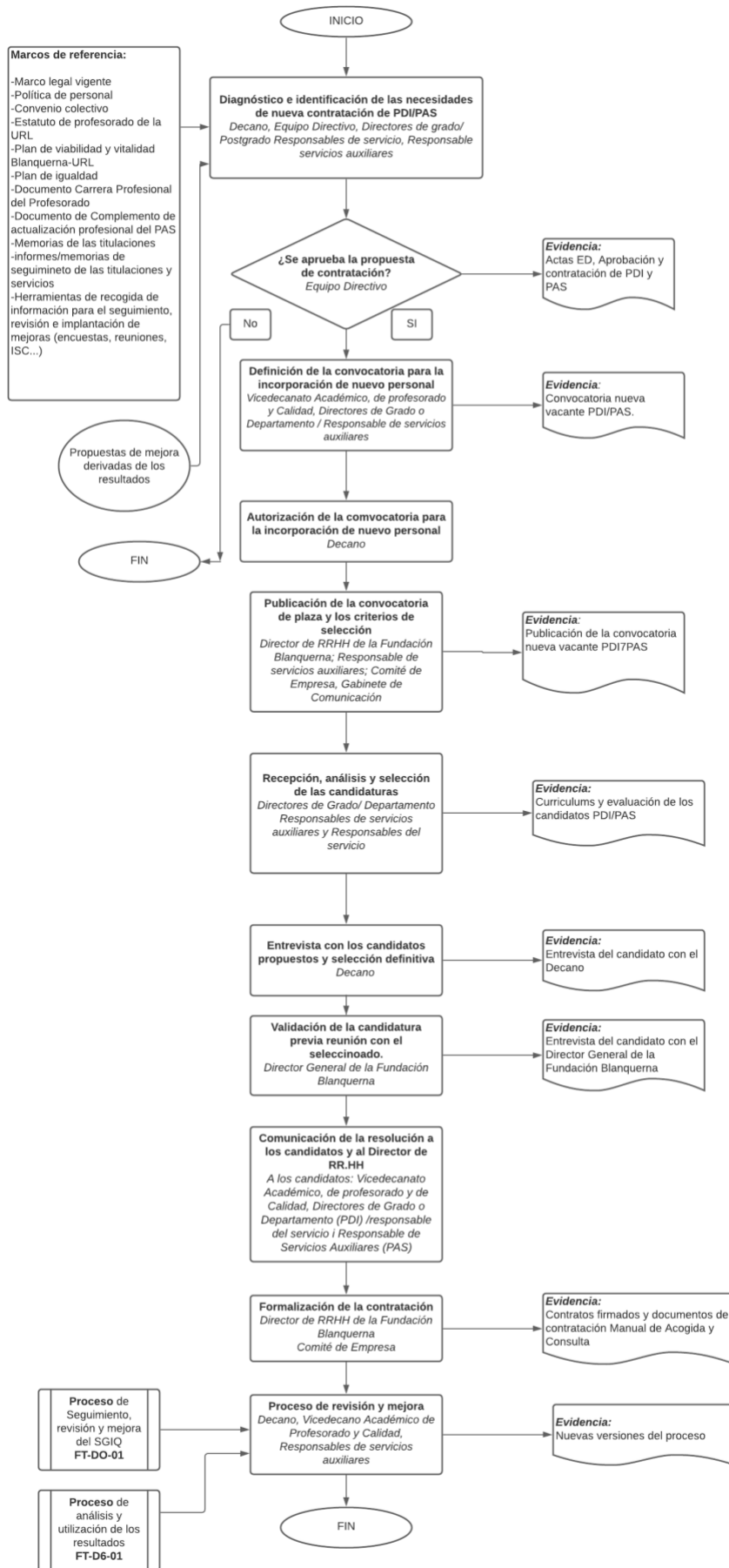
## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

El seguimiento, revisión y mejora se lleva a cabo teniendo en cuenta actuaciones clave para la recogida de información (detallados en el apartado “Sistemas de recogida información”), como son las encuestas de satisfacción, las reuniones con los responsables de servicios y directores/as de las titulaciones, así como las sugerencias recibidas. Los *inputs* obtenidos permiten revisar la coherencia de los resultados del proceso de captación y selección de PDI/PAS.


## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>REGISTROS /EVIDENCIAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Actas ED. Aprobación y contratación de PDI y PAS	Equipo Directivo
Convocatoria nueva vacante PDI / PAS	Vicedecano Académico, de profesorado y de Calidad, Directores/as de grados o departamento / Responsable Servicios Auxiliares
Currículums y evaluación candidatos PDI / PAS	Vicedecanato Académico, de profesorado y de Calidad, Directores/as de grados o departamento/Responsable Servicios Auxiliares
Acta reuniones responsables servicios y Responsable Servicios Auxiliares	Responsable Servicios Auxiliares
Contrato y documentos de contratación	RRHH
Manual de Acogida y Consulta	RRHH
Convenio Colectivo	RRHH
Encuestas de satisfacción	Oficina de Calidad
Copia básica de los contratos	Comité de Empresa

**FLUJOGRAMA. FT-D4-02. Definición de la captación y selección del PDI y PAS.**





	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de formación del PDI/PAS MSGIQ_FCRIB_D4  FT_D4_03	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	--	-------------------------------------	------------------------------------

## Directriz 4. Cómo la FCRIB garantiza y mejora la calidad de su personal académico.

### Proceso de formación del PDI/PAS (FT\_D4\_03)

#### TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO

Versión	Autor	Revisor	Fecha de aprobación/revisión
FT_D4_03_V3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED.	16-04-2021
FT_D4_F11_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D3-11 – F11	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### DELIMITACIÓN DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la formación de PDI/PAS; para disponer de un proceso de detección de las necesidades formativas que facilite su acceso a la formación y que promueva la mejora continuada de la calidad de las titulaciones y de los servicios.

#### PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ- URL-FT-D4/01 Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad docente del personal académico en el marco global de la URL:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d4-01\\_v5\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d4-01_v5_2018.pdf)

#### GRUPOS DE INTERÉS:

Fundación Blanquerna, Equipo Directivo, Responsables de Servicios, Personal Docente (PDI) y personal de administración y servicios (PAS), Comité de Empresa.

#### PROPIETARIO DEL PROCESO

Decano

## ÓRGANOS DE GESTIÓN

<b>RESPONSABLE</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>Decano</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Responsable final de la aplicación del Plan de Formación del PDI y del PAS.</li><li>● Aprueba las propuestas específicas de formación que se encuentran fuera del Plan aprobado por el Equipo Directivo.</li></ul>
<b>Equipo Directivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Aprueba la propuesta del Plan de Formación del PDI y PAS.</li></ul>
<b>Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Analiza y detalla la propuesta del Plan de formación del PDI y PAS y la presenta en la reunión del Equipo directivo.</li></ul>
<b>Responsable de Servicios Auxiliares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identifica las necesidades de formación específica del PAS, conjuntamente con el responsable de los servicios, y la presenta al Decano y al Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad para su posterior aprobación.</li></ul>
<b>Responsables de los servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Comunican a la responsable de servicios auxiliares las necesidades de formación de su servicio o departamento.</li></ul>

## SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Las propuestas de formación del PDI y PAS se presentarán al Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad para que las analice y las presente en reunión de Equipo Directivo para su posterior aprobación. En este punto, son diversas las fuentes de identificación de las necesidades de formación del PDI y PAS, entre las cuales destacan las siguientes:

- Sugerencias de los diferentes responsables y coordinadores de titulaciones al Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad y a la Responsable de Servicios Auxiliares.
- Análisis de las encuestas de satisfacción del estudiantado, PDI y PAS.
- Aportaciones de la Oficina de Calidad.

El sistema de recogida de información para la formación del PDI/PAS tiene como marco de referencia, también, las siguientes fuentes de información y los indicadores y/o evidencias que aportan:

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores o de evidencias aportadas</b>
Fundación Blanquerna	Plan Estratégico de la Fundación Blanquerna
Fundación Blanquerna	Convenio colectivo de la Fundación Blanquerna
Equipo Directivo	Plan Estratégico de la FCRIB.
Órgano Específico de Centro (OEC):  -Decano -Vicedecano académico, de profesorado y de calidad - Oficina de Calidad - 2 representantes del PDI - 1 representante del PAS - 1 representante del alumnado	Evaluación de la docencia en la FCRIB (FT-D4-04)
Oficina de Calidad	Informes de resultados de las encuestas de satisfacción del PDI/PAS. Encuestas de satisfacción del estudiantado con los servicios del centro. Encuestas de satisfacción al estudiantado de Grado (semestrales) y postgrado (anuales). Informe final de la evaluación del profesorado/Docencia Memorias verificadas Informes de Seguimiento de Centro Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores y planes de mejora de cada título Modificaciones llevadas a cabo por las titulaciones Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL Devoluciones realizadas por las agencias de calidad
Secretario Académico /Secretaría académica	Informe de quejas y sugerencias Indicadores académicos
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Aplicativos Microstrategy (URL) y Estadística Matrícula (Blanquerna)	Indicadores académicos y tasas de resultados
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad de estudiantes y PDI Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS Manuales de formación PDI, PAS.
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios/Necesidades de personal de los servicios/reuniones anuales con los responsables de los servicios.

Como se desprende del cuadro anterior, los directores/as de titulaciones de Grado o Postgrado reciben *inputs* de diversas vías. A continuación, se señalan las principales fuentes de recogida de información con respecto a los resultados de la titulación:

- Reciben *inputs* del estudiantado, como receptores de la docencia impartida por el PDI (FT-D3-02), ya sea a través de reuniones con los coordinadores o directores/as de la titulación o a través de las encuestas de satisfacción (FT-D6-01), entre otros canales existentes (buzón de sugerencias (FT-D3-06), profesorado de la titulación, etc.).
- Reciben *inputs* del profesorado, a través de su participación en el proceso de evaluación de la actividad docente (DOCENTIA) (FT-D4-04), las encuestas de satisfacción de PDI (trienales) y de sus reuniones periódicas.
- Reciben *inputs* del Órgano Específico de Centro (OEC) –en el que están representados los principales grupos de interés del centro: PDI, PAS, estudiantes, Oficina de Calidad y Equipo Directivo. Es el encargado de presentar los informes finales del proceso de evaluación de la docencia (DOCENTIA), que permiten detectar debilidades y fortalezas en el marco de las titulaciones, favoreciendo el diseño y la implementación, si se requiere, de planes de mejora que pueden recoger aspectos relativos a la formación (FT-D4-04).
- Reciben información (y rinden cuentas de los resultados de la titulación) a través de la publicación de los indicadores que reciben de la Secretaría Académica, el servicio de Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo, el servicio de Alumni, y la OC-FCRIB para la elaboración de los informes de seguimiento de las titulaciones recogidos en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC) (FT-D2-03).

A su vez, las memorias anuales de los servicios, las reuniones periódicas con sus responsables directos (FT-D5-01) y otros elementos clave, como los indicadores de satisfacción del PAS recogidos en el SGIQ (FT-D6-01), permiten detectar las necesidades de formación del Personal de Administración y Servicios.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

De acuerdo con las necesidades de los Sistemas de Gestión Académica, con los objetivos marcados por la FCRI (FT-D4-01), con el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del estudiantado, profesorado, PAS (FT-D6-01) y las necesidades futuras de los servicios (explicitadas en los informes anuales de los responsables de los servicios) (FT-D5-01) se elabora el Plan de Formación de la Facultad.

El proceso se inicia con la elaboración de una propuesta de formación por parte del Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad de acuerdo con los diferentes responsables, con la planificación estratégica del centro y teniendo en cuenta las propuestas de mejora realizadas a partir del Plan de Formación anterior.

Las propuestas de formación se desarrollan de acuerdo con tres ámbitos formativos claramente diferenciados:

- La formación de especialidad; es decir, aquella que puede mejorar las tareas docentes o de gestión en general.
- La formación instrumental o complementaria; aquella que está relacionada con las herramientas tecnológicas, los idiomas, etc.

- La formación relacionada directamente con el desarrollo de un puesto de trabajo concreto (por ejemplo: conocimiento de software para gestión administrativa, procesos de atención al público, etc.).

Siguiendo estas indicaciones, el Plan de Formación del PDI y PAS recoge alguno de los siguientes cursos:

- La formación impartida por los centros de *Fundació Blanquerna* (formación de Grado, Postgrado y *Executive business*), a la que el PDI y el PAS pueden acceder siguiendo las indicaciones del Convenio Colectivo.
- Los cursos de formación en instituciones externas o incluso dentro de Fundación Blanquerna y que no forman parte de la formación reglada de los centros Blanquerna.
- Los cursos de inglés que se organizan desde el Área de Idiomas de la Facultad con el objetivo de mejorar las competencias comunicativas en inglés del conjunto de los trabajadores. Estos cursos, con carácter anual y organizados por niveles, permiten mejorar la comprensión y comunicación oral y escrita, y actúan como complemento de refuerzo de las posibilidades formativas que ofrece el aula virtual de auto-aprendizaje de inglés. La formación en inglés que se ofrece desde hace años al PDI y PAS de la Facultad, está dividida en niveles (A2-B1, B2-C1 y C1-C2).
- Cursos y seminarios del SOPTIC: Cursos de formación específica de la plataforma SCALA y del uso de nuevos recursos digitales en la docencia.
- Otros cursos específicos no detallados anteriormente a petición de los interesados.

El proceso de formación descrito se enmarca en el Convenio Colectivo de Trabajo de la Fundación Blanquerna, concretamente en su artículo 33 sobre “Formación, perfeccionamiento y promoción profesional”. En el texto se especifica que se facilitará al personal de la Fundación Blanquerna la realización de estudios para la obtención de la formación necesaria y para el perfeccionamiento profesional e integral de la persona.

En el II Convenio Colectivo también se indica que se puede solicitar una excedencia forzosa con reserva del puesto de trabajo para beneficiarse de una beca, viaje de estudios o participación en cursos de perfeccionamiento propios de la especialidad del solicitante, con una duración máxima de 1 año. Igualmente, se permite esta excedencia para el descanso de un curso académico para aquellas personas que desean dedicarse a su perfeccionamiento profesional después de 5 o 10 años de trabajo en el centro.

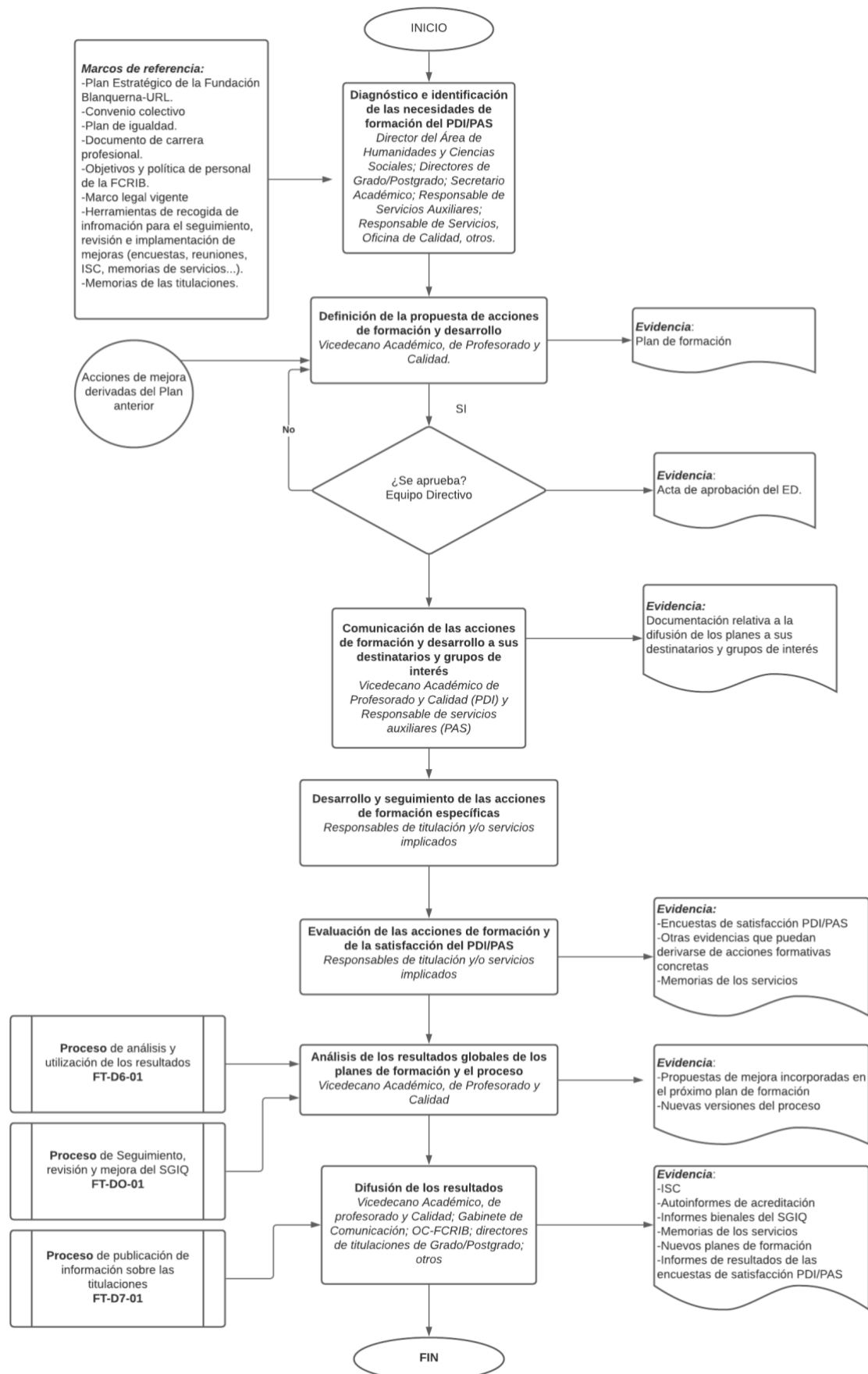
### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**


La revisión del proceso puede tener origen en la identificación de puntos de mejora detectados en el centro en el marco del proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ (FT-D0-01) o bien de la revisión del proceso transversal URL con el que guarda coherencia (MSGIQ- URL-FT-D4/01). Para el seguimiento, revisión y mejora se tendrán en cuenta los indicadores derivados de las evidencias citadas en el apartado de Sistemas de Información, así como de los derivados del proceso de análisis y utilización de los resultados (FT\_D6\_01). En este punto, son claves los resultados de los cuestionarios de satisfacción al PDI y PAS; así como el *feedback* recibido por los responsables de los servicios y de los Directores/as de los grados.

### **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>REGISTROS/EVIDENCIAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Plan de Formación	Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad
Peticiones cursos específicos y memoria anual de formación	Responsables de servicios
Resultados de encuestas de satisfacción	Oficina de Calidad
Solicitud de bonificación de matrícula	Responsable de Servicios Auxiliares

## FLUJOGRAMA. FT-D4-03. Proceso de formación del PDI y PAS



	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS MSGIQ_FCRIB_D4  FT_D4_04	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	---	---	----------------------------------	---------------------------------

## **Directriz 4. Cómo la FCRIB garantiza y mejora la calidad de su personal académico.**

### **Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento de PDI y PAS (FT\_D4\_04)**

#### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación/revisión</b>
FT_D4_04_V2	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad	15-09-2015
FT_D4_F12_V1	Oficina de Calidad	UQIAD	16-04-2021

#### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en la evaluación, promoción y reconocimiento de PDI y PAS.

#### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

En lo relativo al PDI, este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal URL: MSGIQ- URL-FT-D4/01 Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad docente del personal académico en el marco global de la URL:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d4-01\\_v5\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d4-01_v5_2018.pdf)

#### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Fundación Blanquerna, Equipo Directivo, Responsables de Servicios, Personal Docente (PDI) y personal de administración y servicios (PAS), Comité de Empresa.

#### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Decano y responsable de servicios auxiliares.



## ÓRGANOS DE GESTIÓN

RESPONSABLE	FUNCIONES
Decano, Gerente y Director/a de RRHH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza y aprueban la propuesta de promoción del PAS, siempre siguiendo el Convenio Colectivo y el Plan de Carrera de la <i>Fundació Blanquerna</i>.</li> </ul>
Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad, Vicedecana de Investigación, Posgrado y Relaciones Internacionales y Directores/as de Grado  Órgano Específico de Centro (OEC) Docencia-FCRIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conjuntamente con el Decano, evalúan la docencia del profesorado, analizan los resultados.</li> <li>Dan respuesta a las reclamaciones que pueda haber por parte del profesorado.</li> <li>Diseñan planes de mejora que elevan al Equipo Directivo</li> <li>Analizan el informe anual del buzón de sugerencias.</li> </ul>
Responsable de Servicios Auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza los resultados de satisfacción bienales que se hacen del PAS.</li> <li>Analiza los resultados de los cuestionarios trienales de satisfacción de los servicios hechos a al alumnado.</li> <li>Analiza el informe anual del buzón de sugerencias en las cuestiones que afectan a los servicios directamente.</li> </ul>
Responsables de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizan los resultados de las encuestas de satisfacción.</li> <li>Realizan reuniones con el personal de su servicio</li> </ul>

## SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

El sistema de recogida de información para la evaluación, promoción y reconocimiento del PDI/PAS tiene como marcos de referencia las encuestas de satisfacción de estudiantes, PDI y PAS así como los informes de los responsables de servicios y los informes de evaluación docente que se desprenden del proceso FT-D4-04 en el marco del Docencia, también, las siguientes fuentes de información y los indicadores y/o evidencias que aportan:

Fuente de información	Tipología de indicadores o de evidencias aportadas
Fundación Blanquerna	Plan Estratégico de la Fundación Blanquerna
Fundación Blanquerna	Convenio colectivo de la Fundación Blanquerna
Equipo Directivo	Plan Estratégico de la FCRIB.
Órgano Específico de Centro (OEC):  -Decano -Vicedecano académico, de profesorado y de calidad - Oficina de Calidad - 2 representantes del PDI - 1 representante del PAS - 1 representante del alumnado	Evaluación de la docencia en la FCRIB (FT-D4-04):  Autoevaluaciones del profesorado Informes de los responsables académicos Encuestas de satisfacción del estudiantado (3 cursos) Informe final de evaluación del profesor Informe global del centro
Oficina de Calidad	Informes de resultados de las encuestas de satisfacción del PDI/PAS.

	Encuestas de satisfacción del estudiantado con los servicios del centro. Encuestas de satisfacción al estudiantado de Grado (semestrales) y postgrado (anuales). Informe final de la evaluación del profesorado/Docencia Memorias verificadas Informes de Seguimiento de Centro Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores y planes de mejora de cada título Modificaciones llevadas a cabo por las titulaciones Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL Devoluciones realizadas por las agencias de calidad
Secretario Académico /Secretaría académica	Informe de quejas y sugerencias Indicadores académicos
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Aplicativos Microstrategy (URL) y Estadística Matrícula (Blanquerna)	Indicadores académicos y tasas de resultados
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores
Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad de estudiantes y PDI Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS Manuales de formación PDI, PAS.
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios/Necesidades de personal de los servicios/reuniones anuales con los responsables de los servicios.

En relación al PDI: Como se desprende del cuadro anterior, los directores/as de titulaciones de Grado o Postgrado, el decano y/o el Equipo Directivo en su conjunto reciben *inputs* a través de distintas vías:

- Reciben *inputs* del estudiantado, como receptores de la docencia impartida por el PDI (FT-D3-02), ya sea a través de reuniones con los coordinadores o directores/as de la titulación o a través de las encuestas de satisfacción (FT-D6-01), entre otros canales existentes (buzón de sugerencias y reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas (FT-D3-06), profesorado de la titulación, etc.).
- Reciben *inputs* del profesorado, a través de su participación en el proceso de evaluación de la actividad docente (Docencia) (FT-D4-04), las encuestas de satisfacción de PDI (trienales) y de sus reuniones periódicas.
- Reciben *inputs* del Órgano Específico de Centro (OEC) –en el que están representados los principales grupos de interés del centro: PDI, PAS, estudiantes, Oficina de Calidad y Equipo Directivo. Es el encargado de presentar los informes finales del proceso de evaluación de la docencia (Docencia), que permiten detectar debilidades y fortalezas en

el marco de las titulaciones y el conjunto del profesorado, favoreciendo el diseño y la implementación, si se requiere, de planes de mejora que pueden recoger aspectos relativos a la evaluación, promoción y reconocimiento del PDI.

- Disponen de indicadores sistematizados que permiten el seguimiento y análisis en relación a las características del profesorado a través de la Secretaría Académica y la OC-FCRIB para la elaboración de los informes de seguimiento de las titulaciones recogidos en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC) (FT-D2-03) o bien en los autoinformes de acreditación (FT-D2-05).

En relación al PAS: Son claves los indicadores y el conjunto de la documentación recogida a través de las memorias anuales de los servicios, las reuniones periódicas con sus responsables directos (FT-D5-01), los indicadores de satisfacción del PAS recogidos en el SGIQ (FT-D6-01), entre otros; que permiten detectar las necesidades del Personal de Administración y Servicios, así como su evaluación, promoción y reconocimiento.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

En primer lugar, hay que tener presente que hay tres tipologías de promoción del personal PDI de la FCRI:

- La que se detalla en el convenio colectivo y responde a una promoción de categoría profesional y de salario.
- La que se desprende de un encargo puntual.
- La tercera y última vía es la habilitación de una vacante que permite acceder a un nuevo cargo, a una asignatura, etc.

El primer caso está recogido en el artículo 13 del Convenio Colectivo de la Fundación Blanquerna, mientras que el segundo y el tercero se refieren a la información recibida de las direcciones de grado/posgrado o de los responsables de Servicios.

### **Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del PDI:**

En este caso juega un papel relevante la activación anual del programa de evaluación del profesorado (Docentia); así como, en el caso de la promoción, los procedimientos descritos en el documento de Carrera Profesional del Profesorado.

Este proceso está plenamente integrado en el proceso transversal de garantía de la calidad del personal académico URL (MSGIQ-URL-FT-D4-01). A partir de la convocatoria anual que hace el Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL para la evaluación de la actividad docente del PDI, se activa en el centro el proceso de evaluación de la actividad docente partiendo de las directrices establecidas por el programa Docentia y el Manual de Evaluación Docente de la URL. Con una periodicidad anual (curso académico) se evalúa la actividad docente sobre una muestra del profesorado del centro siguiendo los criterios descritos en el manual de evaluación de la actividad docente de la URL (programa Docentia). Este programa recoge los procedimientos y las dimensiones de análisis que garantizan la evaluación objetiva de la actividad académica.

El proceso tiene un ciclo anual de evaluación y trienal para la aplicación de las mejoras de la actividad docente del PDI. A partir de las encuestas de satisfacción del estudiantado, del autoinforme elaborado por los profesores y de los informes de los responsables académicos, se elabora el Informe Global de Evaluación de la Docencia que se hace llegar al Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL. La descripción general de los procedimientos que establece el programa Docentia queda

detallado en el proceso general transversal de evaluación docente de la URL (MSGIQ-URL-FT-D4-01).

Partiendo del análisis de los resultados y del informe que la URL hace llegar al centro respecto a sus resultados en relación con los de la universidad y recogiendo eventuales propuestas de mejora de la Junta de Gobierno de la URL, según las necesidades del centro, el decanato hace propuestas de promoción y reconocimiento del PDI a la gerencia de la Fundación Blanquerna que, una vez aprobadas, se aplican a las personas correspondientes.

A partir del análisis de los resultados de los indicadores del proceso con respecto a la evaluación y promoción/reconocimiento del PDI realizada por el Vicedecano Académico, de Profesorado y de Calidad, Vicedecana de Investigación, Posgrado y Relaciones Internacionales y los Directores/as de los grados, el decano de la FCRI, en colaboración con la gerencia y el responsable de recursos humanos de la Fundación Blanquerna y teniendo en cuenta el convenio colectivo vigente, establece los instrumentos de mejora, promoción o reconocimiento del PDI.

#### Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del PAS:

En el proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del PAS juegan un papel muy relevante los procedimientos contemplados en el Anexo V del Convenio Colectivo de la Fundació Blanquerna (documento de Complemento de Actualización Profesional del PAS).

A partir del análisis de los resultados obtenidos en años anteriores de la evaluación del PAS, el Decano junto con la responsable de Servicios Auxiliares, la Gerente y el Director/a de RRHH, definen y revisan el modelo y establecen los instrumentos de mejora, promoción o reconocimiento del PAS. El Complemento de Actualización Profesional del PAS, que se incluye en el Convenio Colectivo, reconoce la formación para la mejora profesional y/o la realización de funciones de gestión y representación.

El proceso tiene un ciclo anual de evaluación, teniendo en cuenta que, aunque las encuestas de satisfacción del PAS se realizan cada dos años, los informes de los responsables de servicios tienen un carácter anual; haciéndolos coincidir con la elaboración de los informes anuales de seguimiento de las titulaciones del centro en el marco del Informe de Seguimiento de Centro (ISC). Una vez aprobada la propuesta de promoción/reconocimiento/incentivo del PAS, tanto a nivel de Facultad como de Fundación Blanquerna, se aplica a las personas correspondientes y se hace la oportuna publicación de la información al conjunto de la FCRIB.

#### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

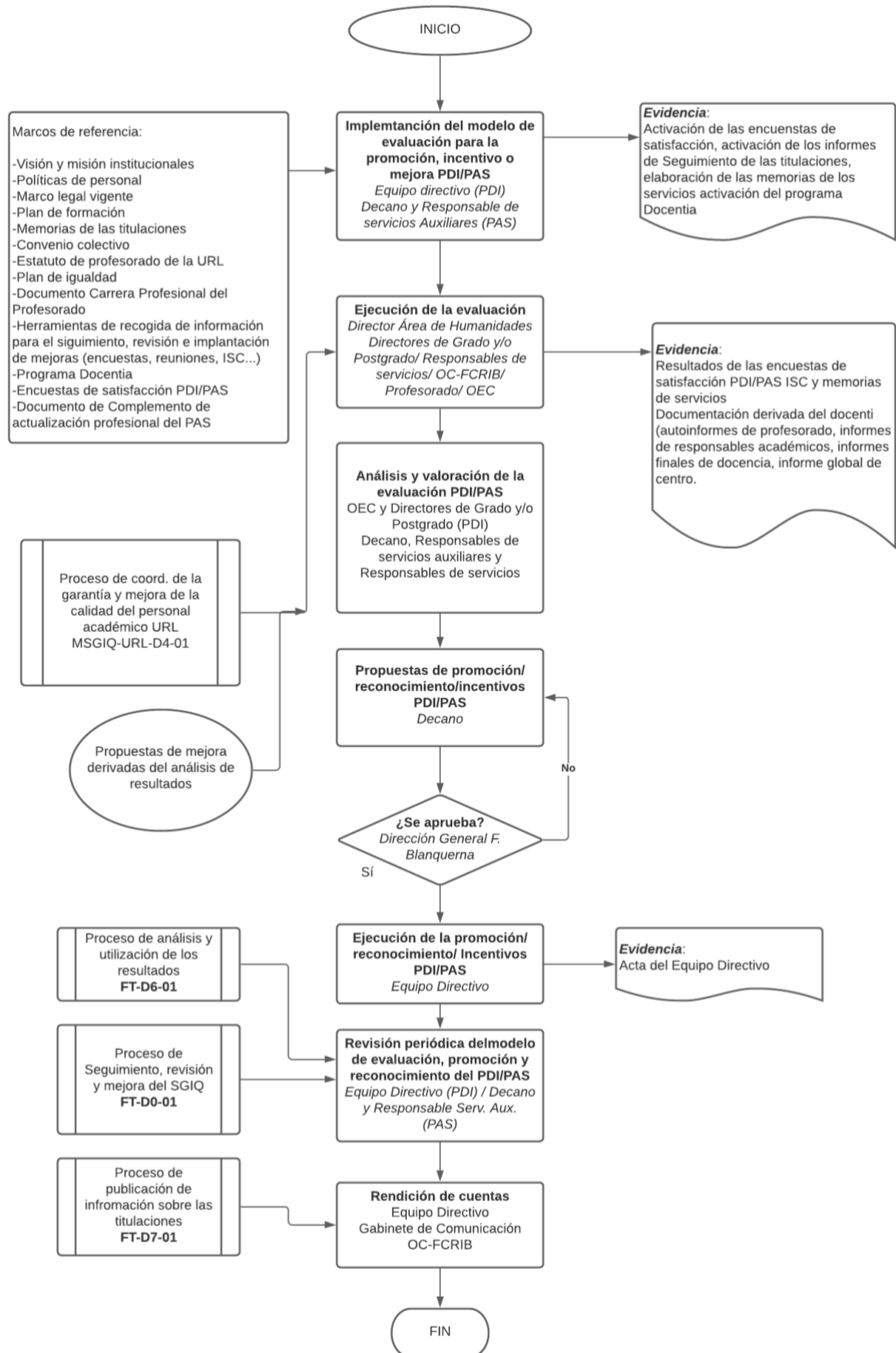
La revisión del proceso puede tener origen en la identificación de puntos de mejora detectados en el centro en el marco del proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ (FT-D0-01) o bien de la revisión del proceso transversal URL con el que guarda coherencia (MSGIQ-URL-FT-D4/01). Para el seguimiento, revisión y mejora se tendrán en cuenta los indicadores derivados de las evidencias citadas en el apartado de Sistemas de Información, así como de los derivados del proceso de análisis y utilización de los resultados (FT\_D6\_01). En este punto, son claves los resultados de los cuestionarios de satisfacción de estudiantes, PDI y PAS; así como los resultados obtenidos en el marco de la evaluación docente (Docentia) y el *feedback* recibido de los responsables de los servicios y los de los Directores/as de las titulaciones.


En el caso del PDI, en el proceso de seguimiento, revisión y mejora se tienen presentes, entre otros, los siguientes indicadores de referencia: Número de profesores evaluados (actividad docente) anualmente; Número de profesores evaluados (actividad docente) trienalmente (DOCENTIA-URL); Resultados obtenidos en la evaluación de la actividad docente; Número de acciones de mejora propuestas a raíz del análisis de resultados del proceso; Número total de PDI doctor por titulación; Número total de PDI doctor acreditado por titulación; Número de PDI promocionado/reconocido por titulación; Tramos de investigación. En el caso del PAS, en el proceso de seguimiento, revisión y mejora, se tendrán en cuenta los indicadores derivados de las evidencias citadas en el apartado de Sistemas de Información.

## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS	Oficina de Calidad
Autoinformes de evaluación del profesorado	OEC-FCRIB / aplicativo Docentia
Informes de evaluación de los responsables académicos	OEC-FCRIB / aplicativo Docentia
Informe final de evaluación del profesorado	OEC-FCRIB / aplicativo Docentia
Informe de evaluación global del centro	OEC-FCRIB / aplicativo Docentia
Informe de evaluación de la investigación	VD de investigación, Posgrado y Relaciones Internacionales
Actas del Equipo Directivo relativas a promociones y reconocimientos	Equipo Directivo/Secretario Académico

## FLUJOGRAMA: FT\_D4\_04. Proceso de Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios



 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Comunicació y Relaciones Internacionales	Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios  MSGIQ_FCRIB_D5  FT_D5_01	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	--	---	--	---------------------------------------

## **Directriz 5. Cómo la FCRIB gestiona y mejora sus servicios y recursos materiales.**

### **Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios (FT\_D5\_01)**

#### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación/Revisión</b>
FT_D5_01_V3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D5_F13y14_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D4-12 – F12	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en el proceso de gestión de los recursos materiales y servicios de la FCRIB.

#### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL (MSGIQ-URL-FT-D5-01):

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d5-01\\_v7\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d5-01_v7_2018.pdf)

#### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Todos los miembros que forman parte de la Fundació Blanquerna, incluyendo también al alumnado, y a la sociedad en general.

#### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Decano y Responsable de Servicios Auxiliares.

## ÓRGANOS DE GESTIÓN

RESPONSABLE	FUNCIONES
<b>Decano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Responsable final del proceso de gestión de recursos materiales y de los diferentes servicios de la Facultad.</li> <li>● Establece las líneas de actuación estratégicas y aprueba el presupuesto general de la Facultad de acuerdo con la Gerente de la Fundación Blanquerna.</li> <li>● Responsable de la dotación y aprobación de los recursos materiales, de los cambios en las infraestructuras y de las inversiones y obras a realizar de acuerdo con la Gerente de la Fundación Blanquerna.</li> <li>● Responsable del personal de la Facultad (PDI, estudiantes y PAS)</li> </ul>
<b>Gerente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Validación y aprobación del presupuesto general de la Facultad.</li> <li>● Presentación del presupuesto de la Fundación Blanquerna al Patronato para su aprobación, publicación y ejecución.</li> </ul>
<b>Comisión de Gestión de Equipamientos</b> (Decano, Responsable de Servicios Auxiliares, Responsable de Audiovisuales, Responsable de Informática, Responsable Innovación Tecnológica, Responsable de Biblioteca y Responsable de Mantenimiento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El Decano, la Responsable de Servicios Auxiliares, conjuntamente con cada responsable de servicio identifican las necesidades técnicas y de planificación del servicio correspondiente para el correcto desarrollo de todas las actividades de formación.</li> </ul>
<b>Responsable de Servicios Auxiliares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elabora el presupuesto de libre disponibilidad y el presupuesto de inversiones de la Facultad para la posterior aprobación del Decano.</li> <li>● Realiza el seguimiento y el control de los presupuestos aprobados.</li> <li>● Coordina los diferentes servicios de la Facultad, ya sean propios o externos, con la ayuda de los diferentes responsables de servicios.</li> <li>● Gestión de los trámites que afectan al PAS de la Facultad (altas y bajas, sustituciones, vacaciones, permisos...)</li> </ul>
<b>Comisión de Arquitectura (arquitectos, ingenieros, Gerencia de la Fundación Blanquerna, Decano,</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planificación de las actuaciones a realizar para la mejora o renovación de las instalaciones, a petición</li> </ul>



<b>Responsable de Servicios Auxiliares y Responsable de Mantenimiento)</b>	del Decano de la Facultad y de la Gerente de Fundación Blanquerna. ● Presentación de los presupuestos de las actuaciones, seguimiento y consecución de los resultados previstos.
--	---

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

Las peticiones sobre nuevas necesidades en equipos informáticos, audiovisuales, didácticos i/o de infraestructura se reciben a través de:

- Propuestas recibidas directamente por el personal del centro (PDI, PAS o estudiantes y/o Consejo de Estudiantes).
- Seminarios y presentaciones de las tendencias e innovaciones del mercado profesional por parte de nuestros proveedores.
- Propuestas de los diferentes responsables del centro (responsable de servicios auxiliares, responsable de innovación docente, responsable del servicio de audiovisuales, responsable de informática y responsable de mantenimiento, entre otros).
- Resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

La Facultad dispone de todos los recursos materiales y técnicos para el desarrollo de todas las actividades de formación de grado y postgrado diseñadas por el Equipo Directivo. Anualmente, desde la Comisión de Gestión de Equipamientos, se revisan y actualizan las infraestructuras, los recursos materiales y los equipos técnicos de acuerdo a las indicaciones y directrices recibidas por el Decano.

Desde la Comisión de Gestión de Equipamientos se elaboran las estrategias de adecuación de la tecnología a las necesidades educativas y de innovación de la Facultad, se realiza el control de la gestión del presupuesto de inversiones y se coordina la compra y los servicios de proveedores o el mantenimiento del centro. Para ello, se realizan reuniones al inicio y al final del curso académico con el Decano y los responsables correspondientes.

La Comisión de Gestión de Equipamientos se reúne por departamentos de forma sistemática dos veces al año (inicio y final del curso académico) y está formada por:

- **Decano:** responsable final del proceso. Es la persona que aprueba los presupuestos generales, incluyendo también las inversiones y obras de la Facultad.
- **Responsable de Servicios Auxiliares:** Es la persona responsable de la gestión del personal de administración y servicios (PAS), de los servicios propios y externos y realiza el seguimiento del presupuesto de libre disponibilidad y el de las inversiones.
- **Responsables de audiovisuales e informática:** Asumen la coordinación de los servicios técnicos de la Facultad y de su equipo, para satisfacer las demandas de uso del estudiantado, PDI i PAS de la Facultad. Participan en la definición de la política de inversiones de acuerdo con las directrices y necesidades indicadas por el Decano.

- **Responsable de mantenimiento:** Asume la coordinación del mantenimiento de las instalaciones de la Facultad y de su equipo. También propone las mejoras o intervenciones a realizar y se encarga de su posterior seguimiento.
- **Responsable de Innovación Tecnológica:** El responsable de Innovación Tecnológica se encuentra ubicado en el Vicedecanato de Empresa e Innovación. Es la persona responsable de estudiar las novedades tecnológicas en el sector de la comunicación para que la Facultad mantenga los estándares tecnológicos óptimos y lo más parecido posible al entorno profesional (análisis de las necesidades tecnológicas de los equipos, en función de las necesidades académicas del profesorado y estudiantes).
- **Comisión de Arquitectura:** Es una comisión transversal, formada por arquitectos e ingenieros, que se reúnen trimestralmente con el Decano, la Gerente, la responsable de Servicios Auxiliares y el Responsable de Mantenimiento, para evaluar y planificar las acciones a realizar para el mantenimiento y las mejoras de las infraestructuras de la Facultad. Son los encargados de realizar el plan de trabajo una vez aprobado y trabajan en coordinación con el servicio de mantenimiento.

Cabe distinguir entre dos tipologías de servicios que siguen procedimientos distintos:

- Servicios externos (empresa de mantenimiento de climatización, empresa de limpieza, empresa de seguridad, empresa de mantenimiento SAUTER, empresa máquinas fotocopiadoras, etc.) y que son contratados directamente por la Fundación Blanquerna.
- Servicios propios (biblioteca, informática y audiovisuales, reserva de equipos, etc.), con personal contratado por la Fundación Blanquerna. En la mayoría de los servicios hay un responsable que gestiona el equipo y se encarga de realizar la memoria e informes que se envían a la Responsable de Servicios Auxiliares para la posterior aprobación por parte del Decano. Servicios como Biblioteca o Informática están claramente vinculados, también, con el proceso transversal URL (MSGIQ-URL-FT-D5-01).

En cuanto a la gestión de los servicios, el Decano define los objetivos de todos los servicios de la Facultad, ya sean internos o externos, incluyendo la evaluación y las propuestas de mejora. Los responsables de los diferentes servicios son los encargados de ejecutar las actuaciones planificadas, su seguimiento y su revisión. Las tres acciones que definen y describen el proceso, son:

- Realización del informe de la mejora/propuestas de adquisición a realizar por parte del responsable del servicio (presentación de la propuesta y del presupuesto)
- Aprobación de la propuesta por parte de Comisión de Gestión de Equipamientos
- Evaluación por parte de los responsables de los servicios implicados y de los usuarios

### **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

La revisión y mejora del proceso transversal (MSGIQ-URL-FT-D5-01) se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03). En el centro, el seguimiento del proceso lo lleva a cabo el

decano juntamente con la responsable de servicios auxiliares y partiendo de la documentación aportada por los responsables de los diferentes servicios, quienes son los encargados de hacer la evaluación y seguimiento de los servicios prestados, proponiendo cambios y mejoras si fueran necesarios.

Se convocan una reunión anual, al final del curso académico, para realizar el seguimiento de los objetivos marcados por el Decano y su consecución.

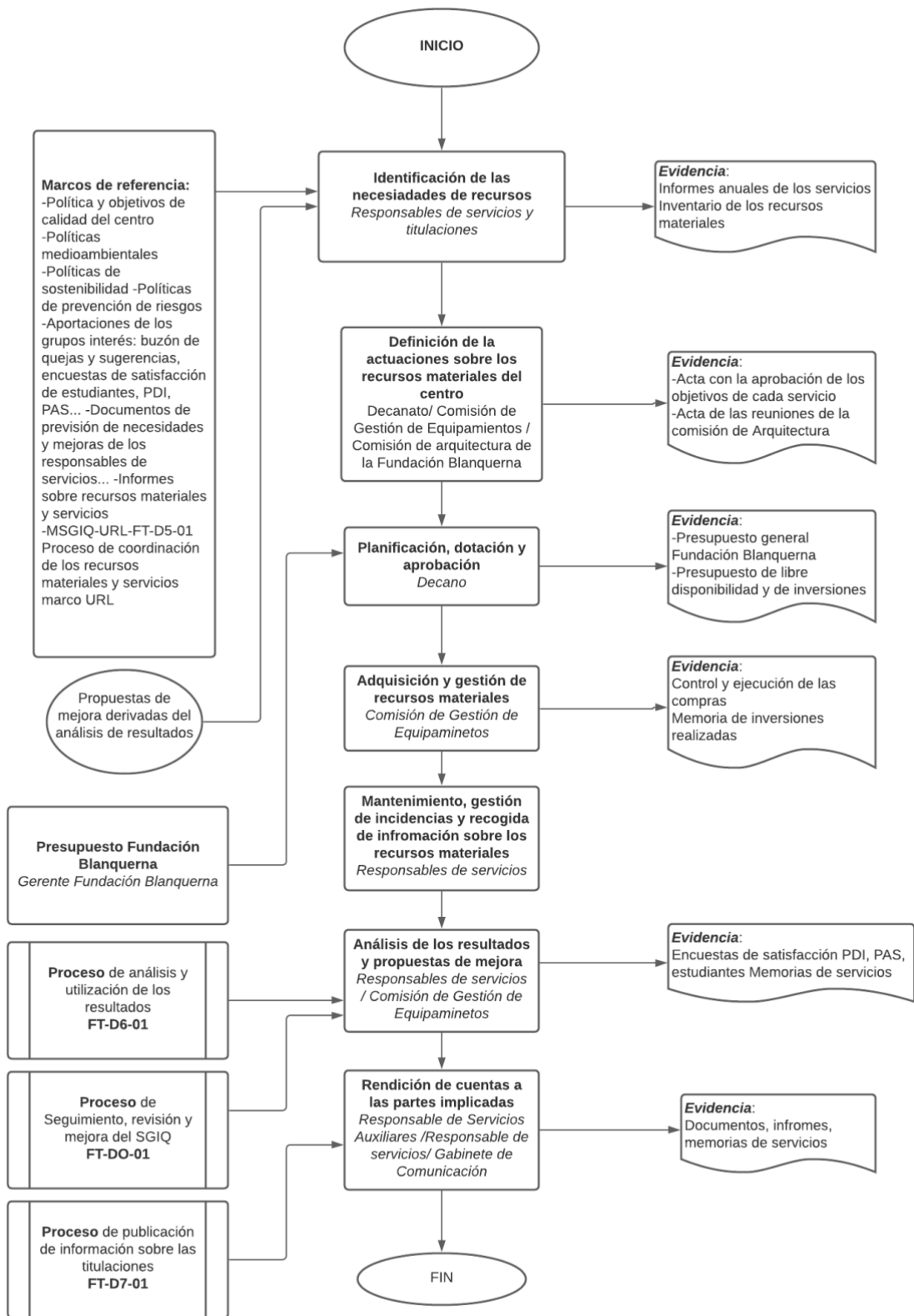
Algunas de las principales evidencias clave en el proceso de seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios son: los informes de mantenimiento y evaluaciones de las instalaciones; las encuestas de satisfacción del estudiantado, profesores y PAS (FT-D6-01); el buzón de quejas y sugerencias (FT-D3-06).

## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

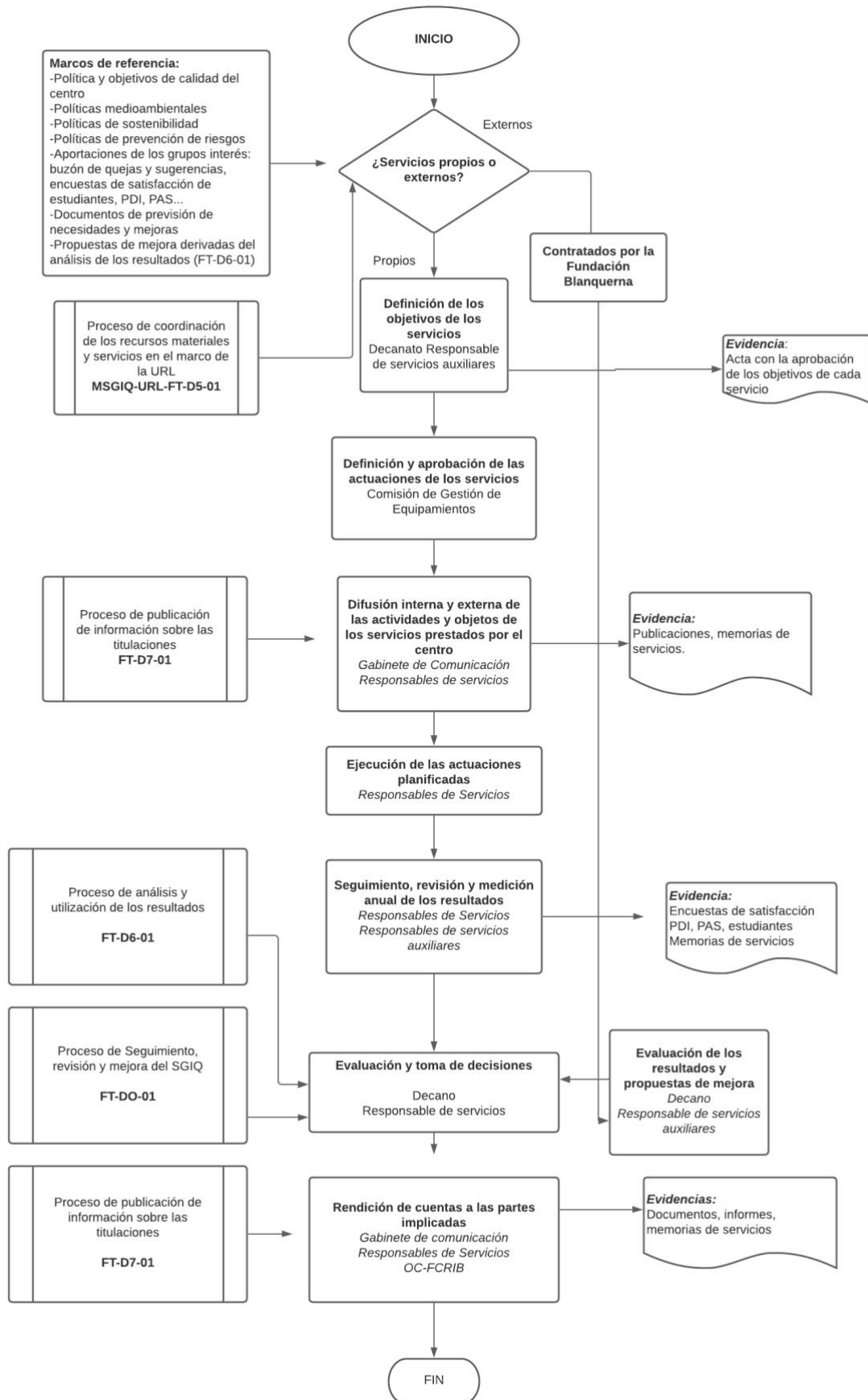
<b>REGISTROS /EVIDENCIAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Presupuesto general de la Fundación Blanquerna	Gerente
Presupuesto de libre disponibilidad y de inversiones	Decanato
Acta de aprobación de los objetivos de cada servicio	Decanato y Responsable de Servicios Auxiliares
Informes anuales de los servicios	Responsables de los servicios
Inventario de los recursos materiales	Responsables de los servicios
Control y ejecución de las compras	Responsable de Servicios Auxiliares
Memoria de inversiones realizadas	Responsable de Servicios Auxiliares
Encuestas de satisfacción de los servicios	Responsable de Calidad
Acta de las reuniones de la Comisión de Arquitectura	Responsable de Servicios Auxiliares
Planificación de compras conjuntas Blanquerna (COVID)	Comisión de Gestión de Compras, Responsable de Servicios Auxiliares
Web de equipamientos y aulario	Responsables de los servicios
Inventario mobiliario y equipos	Responsables de los servicios




## Flujograma. FT-D5-01-A. Gestión de los recursos materiales



## Flujograma. FT-D5-01-B. Gestión de los servicios de la FCRI



	Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales	Proceso de análisis y utilización de los resultados	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
		MSGIQ_FCRIB_D 6		
		FT_D6_01		

## **Directriz 6. Cómo la FCRIB analiza y tiene en consideración los resultados obtenidos para la mejora de sus programas formativos.**

### **Proceso de análisis y utilización de los resultados (FT\_D6\_01)**

#### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación/Revisión</b>
FT_D6_01_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED	16-04-2021
FT_D6_F15_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D5-14- F14	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en el proceso de análisis y utilización de los resultados para la mejora de sus programas formativos.

#### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la URL (MSGIQ-URL-FT-D6-01): Proceso de coordinación de la recogida y análisis de la información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción del estudiantado en el marco global de la URL:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d6-01\\_v7\\_2018.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d6-01_v7_2018.pdf)

## **GRUPOS DE INTERÉS:**

-Públicos internos: Equipo Directivo, Comisión de Calidad, secretaria académica, directores/as y coordinadores/as de titulaciones, vicedecanatos, PDI, PAS.

-Públicos intermedios: estudiantes de la FCRIB, equipo de gestión de la Fundación Blanquerna, Rectorado de la URL, órganos de gestión de calidad de la URL (UQIAD-URL).

-Públicos externos: antiguos y futuros estudiantes, empleadores, asociaciones y colegios profesionales, administraciones públicas autonómicas, estatales e internacionales.

## **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano Académico, de Profesorado y Calidad

## **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Oficina de Calidad	Responsable del proceso. Soporte técnico al resto de órganos de gestión en el proceso de diseño de instrumentos, análisis de indicadores y utilización de los resultados obtenidos; así como en la rendición de cuentas a través de la elaboración de informes bienales del SGIC, a través de su participación en el seguimiento anual de las titulaciones del centro (ISC) o en los procesos de acreditación, entre otros.
Equipo Directivo	Órgano con capacidad para gestionar el análisis y la utilización de los resultados del aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.
Órgano Específico de Centro (OEC)	Órgano de evaluación de la actividad docente que rinde cuentas a la comisión correspondiente de la URL.
Comisión de Calidad del Centro	Órgano que gestiona, a través de su unidad técnica de calidad, el proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ, así como los procesos de acreditación de las titulaciones del centro; incorporando una amplia representación de públicos internos.
Vicedecanato Académico, de Profesorado y de Calidad	Coordina los procesos y procedimientos relativos a la gestión del PDI y de las titulaciones de Grado el centro.
Vicedecanato de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales	Coordina los procesos y procedimientos relativos a la gestión del PDI y de las titulaciones de Máster y Postgrado del centro; la actividad investigadora y las Relaciones Internacionales del centro, que incluyen los procesos de movilidad.
Secretario/a Académico/a	Coordina los procesos y procedimientos relativos a la gestión académica.



	Junto con la secretaría académica y la Oficina de Calidad, obtiene y ponen a disposición del centro los indicadores de seguimiento de las titulaciones (acceso, matrícula, abandono, graduación, etc.) así como otros indicadores relativos al PDI del centro.
Directores/as de titulación de Grado/ Postgrado	Realizan el seguimiento anual de las titulaciones, la valoración de los indicadores que se desprenden de dicho seguimiento y el plan de mejora de sus titulaciones.
Vicedecanato de Empresa e Innovación	Coordina los procesos y procedimientos relativos a la orientación profesional del estudiantado a través del establecimiento de canales de comunicación y colaboración con el tejido empresarial. Responsable de las áreas de prácticas, carreras profesionales/Bolsa de Trabajo, Alumni y Milab.
Responsable de servicios auxiliares	Coordina los procesos y procedimientos relativos al PAS del centro; en dependencia directa del Decanato.
Responsables de servicios	Recogen y ponen a disposición del centro los indicadores relativos a los recursos y servicios del centro.

## **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

Tabla de indicadores/evidencias aportadas según fuente de información:

<b>Fuente de información</b>	<b>Tipología de indicadores y/o evidencias aportadas</b>
Equipo Directivo	Plan Estratégico de Centro
Oficina de Calidad	Memorias verificadas Informes de Seguimiento Informes bienales del SGIC Tablas de indicadores de cada título Modificaciones llevadas a cabo Devoluciones realizadas por la UQIAD-URL Devoluciones realizadas por las agencias de calidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción
Secretaría académica	Indicadores académicos y de PDI Informe de quejas y sugerencias Indicadores de resultados del proceso de admisión de cursos anteriores
Secretaría de Investigación y Postgrados	Indicadores de profesorado Indicadores de investigación Gestión de cursos y jornadas de formación, así como de proyectos de investigación
Órgano Específico de Centro (OEC)	Informes de autoevaluación del profesorado Informes de responsables académicos Informes globales de evaluación de la docencia
Instituto de Investigación	Estudios estratégicos sobre las perspectivas de la comunicación y las relaciones internacionales
Microstrategy (URL) y aplicativo Estadística Matrícula (FB)	Indicadores académicos y docentes
Servicio de Prácticas	Indicadores de prácticas /Memoria anual de prácticas Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y ocupadores

Oficina de Relaciones Internacionales	Indicadores de movilidad Informes de resultados de encuestas de satisfacción a estudiantes y profesorado en movilidad.
Informática	Indicadores de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS
Bolsa de Trabajo/Carreras profesionales Alumni	Indicadores de ocupación y satisfacción de titulados Estudios anuales de inserción laboral, perfiles y funciones de los egresados. Jornadas/cursos/encuentros con Alumni y ocupadores Jornadas y cursos de Orientación Profesional
Consejo de Delegados y Delegadas	Actas de reuniones del Consejo de Delegados y Delegadas
Servicios	Indicadores de seguimiento de los servicios/Memoria del servicio/Actividades de los servicios

El centro dispone de instrumentos establecidos para la recogida y análisis de información relativa a la satisfacción de los principales grupos de interés (estudiantes, PDI y PAS, Alumni y ocupadores).

Tabla de instrumentos de recogida de información, periodicidad y fuente:

Grupos de interés	Tipología	Responsable	Población/Muestra	Periodicidad
Alumnado de Grado	Satisfacción alumnado de Grado con la docencia: Asignatura, seminario, prácticas y TFG	Oficina de Calidad-FCRIB / Secretaría Académica	Conjunto del alumnado de Grado	Semestral
	Satisfacción del alumnado de segundo y cuarto con los servicios de la Facultad	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del alumnado de segundo y cuarto curso	Cuatrienal
	Encuesta de movilidad Erasmus	Oficina Relaciones Internacionales / FCRIB	Estudiantes <i>Incoming</i>	Semestral
Alumnado de Máster	Satisfacción alumnado con la docencia global asignaturas Másters Universitarios	Oficina de Calidad-FCRIB / Coordinación de MU	Conjunto del alumnado de Máster Universitario	Anual
Profesorado	Satisfacción global con la actividad docente, de coordinación, de gestión y de servicios	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del PDI	Trienal
Servicios	Satisfacción con las funciones y servicios	Oficina de Calidad-FCRIB / UQ-Blanquerna	Conjunto del PAS	Trienal
Graduados	Satisfacción de los titulados de Grado y Máster	AQU	Egresados (Grados y Máster)	Trienal

	Inserción profesional de los titulados de Grado y Máster	AQU		Trienal
	Satisfacción, ocupación y adecuación del trabajo a los estudios, de los titulados de Grado y Máster	Carreras profesionales FCRIB		Anual
Ocupadores	Satisfacción de las empresas con el alumnado de prácticas	Prácticas /	Ocupadores y empresas con convenio de prácticas	Bienal
	Encuesta Outlook Blanca de opinión y tendencias del sector de la comunicación	Instituto de Investigación FCRIB	Alumni, ocupadores, grupos de interés externos ( <i>stakeholders</i> )	Anual

Tabla de los principales indicadores de referencia por grupos de interés (estudiantes, PDI y PAS, Alumni y ocupadores):

Grupos de interés	Tabla de indicadores
Estudiantes	<p><u>Indicadores de acceso y matrícula</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de plazas ofertadas de nuevo ingreso.</li> <li>-Ratio demanda de plazas/ofertas.</li> <li>-Estudiantes matriculados según vía de acceso.</li> </ul> <p><u>Indicadores relativos a las características del estudiantado</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estudiantes según CCAA de procedencia.</li> </ul> <p><u>Indicadores de resultados académicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tasa de rendimiento en primer curso.</li> <li>-Tasa de rendimiento.</li> <li>-Tasa de abandono en primer curso.</li> <li>-Tasa de abandono.</li> <li>-Tasa de graduación en T y/o T+1.</li> <li>-Tasa de eficiencia.</li> <li>-Duración mediana del estudiantado por cohorte.</li> <li>-Satisfacción del estudiantado con el programa formativo.</li> </ul> <p><u>Indicadores relativos a prácticas externas y movilidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estudiantes que han completado satisfactoriamente las prácticas externas.</li> <li>-Estudiantes propios que participan en programas de movilidad.</li> </ul>
Profesorado	<p><u>Indicadores de seguimiento de PDI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de doctores y doctores acreditados.</li> <li>-Horas de docencia impartida por profesores doctores.</li> <li>-Horas de docencia impartidas por profesores en función de su categoría profesional.</li> </ul> <p><u>Indicadores de satisfacción del profesorado con el programa formativo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacción del profesorado con el programa formativo.</li> </ul>
PAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de quejas y sugerencias del PAS (buzón de quejas y sugerencias).</li> </ul>

	-Satisfacción del PAS.
Alumni	-Satisfacción de los titulados con la formación recibida. -Tasa de intención de repetición de los estudios. -Tasa de ocupación. -Tasa de adecuación del trabajo a los estudios.
Ocupadores	-Satisfacción de los ocupadores -Número de alumnado contratado -Número/previsión de contratación -Número/previsión de solicitar estudiantes de prácticas

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

El proceso para analizar y utilizar los resultados se inicia con la identificación de las dimensiones que son objeto de estudio y la definición de los mecanismos de obtención de información. De ello se encarga la Unidad de Calidad e Innovación Académico Docente (UQIAD) de la URL junto con la Oficina de Calidad de la FCRIB (OC-FCRIB) siguiendo las directrices establecidas por las agencias de calidad y los marcos de referencia (políticas y objetivos de calidad del centro, procesos recogidos en los mecanismos de calidad interna, programa formativo, etc.).

El proceso de recogida y análisis de la información toma como referencia los resultados de los programas formativos, los resultados de los egresados y los resultados en relación a la evaluación y satisfacción del PDI y PAS (encuestas bienales), y se lleva a cabo por el agente responsable en función de la tipología de los resultados: (Directores/as de Grado/Postgrado, en caso de los resultados de las titulaciones (FT-D2-03); comisión de prácticas, en el caso de los procedimientos de prácticas externas (FT-D3-04); Bolsa de Trabajo y Alumni, en el caso de la recogida de información de ocupación de titulados (FT-D3-05); responsables de servicios, en el caso de la información recogida del PAS (FT-D5-01), etc).

El Equipo Directivo es el responsable de determinar si los resultados son los adecuados y, en su caso, de la definición de acciones para garantizar el proceso de mejora continua. La rendición de cuentas a las partes implicadas se lleva a cabo a través de la publicación de Informes y memorias como son: el Informe de Seguimiento de Centro (ISC), que recoge el seguimiento anual de las titulaciones; el Informe anual sobre quejas y sugerencias; el informe anual de ocupación elaborado por Alumni o el Informe bienal de seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Otros mecanismos para la rendición de cuentas son: la comunicación de los resultados académicos al estudiantado (FT-D3-02), los informes anuales sobre la movilidad (FT-D3-03) y las prácticas de estudiantes (FT-D3-04) o las estadísticas de notas/tablas de indicadores de cada titulación (FT-D2-03), entre otros mecanismos.

## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

La revisión y mejora del proceso transversal (MSGIQ-URL-FT-D6-01) se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03).

En el centro, el seguimiento del proceso FT-D6-01 lo lleva a cabo la Oficina de Calidad. En este punto, el centro dispone de instrumentos y mecanismos para la obtención de información y el análisis de los resultados derivados de las necesidades de los diferentes grupos de interés en relación a la calidad de los programas formativos, tal y como queda

detallado en el apartado de sistemas de recogida de información. Estos sistemas de recogida de información son claves para el seguimiento, revisión y mejora. Por consiguiente, las mismas evidencias e indicadores que intervienen en la recogida de información (tasas de éxito, encuestas al estudiantado, grado de satisfacción en las prácticas, abandono, inserción laboral, autoinformes de evaluación del profesorado, satisfacción del PDI y PAS, etc.) son útiles y necesarios para efectuar el seguimiento, la revisión y la mejora continua de los resultados. El análisis de estos datos, así como la definición de acciones de mejora, son claves, también: para definir la política y los objetivos de calidad (FT\_D1\_01), para gestionar las incidencias, reclamaciones y sugerencias (FT\_D3\_06) y para garantizar la calidad de los programas formativos partiendo de los cuatro procesos recogidos en la directriz 2 del SGIQ.

Finalmente, cabe tener presente que el centro vela por el diseño correcto y la mejora continuada de las herramientas utilizadas para recoger y analizar los resultados de la FCRIB, con el objetivo de garantizar su fiabilidad. Para ello cuenta con la Oficina de Calidad y la Unidad de Calidad e Innovación Académico Docente de la URL (UQIAD-URL); que velan por el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por las agencias de calidad. Para ello, llevan a cabo reuniones periódicas con todos los centros de la URL que permiten garantizar la mejora continuada de dichos instrumentos, tal y como recoge el proceso transversal de la URL relativo a la directriz 6 del SGIC (MSGIQ-URL-FT-D6-01).

## **DIFUSIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

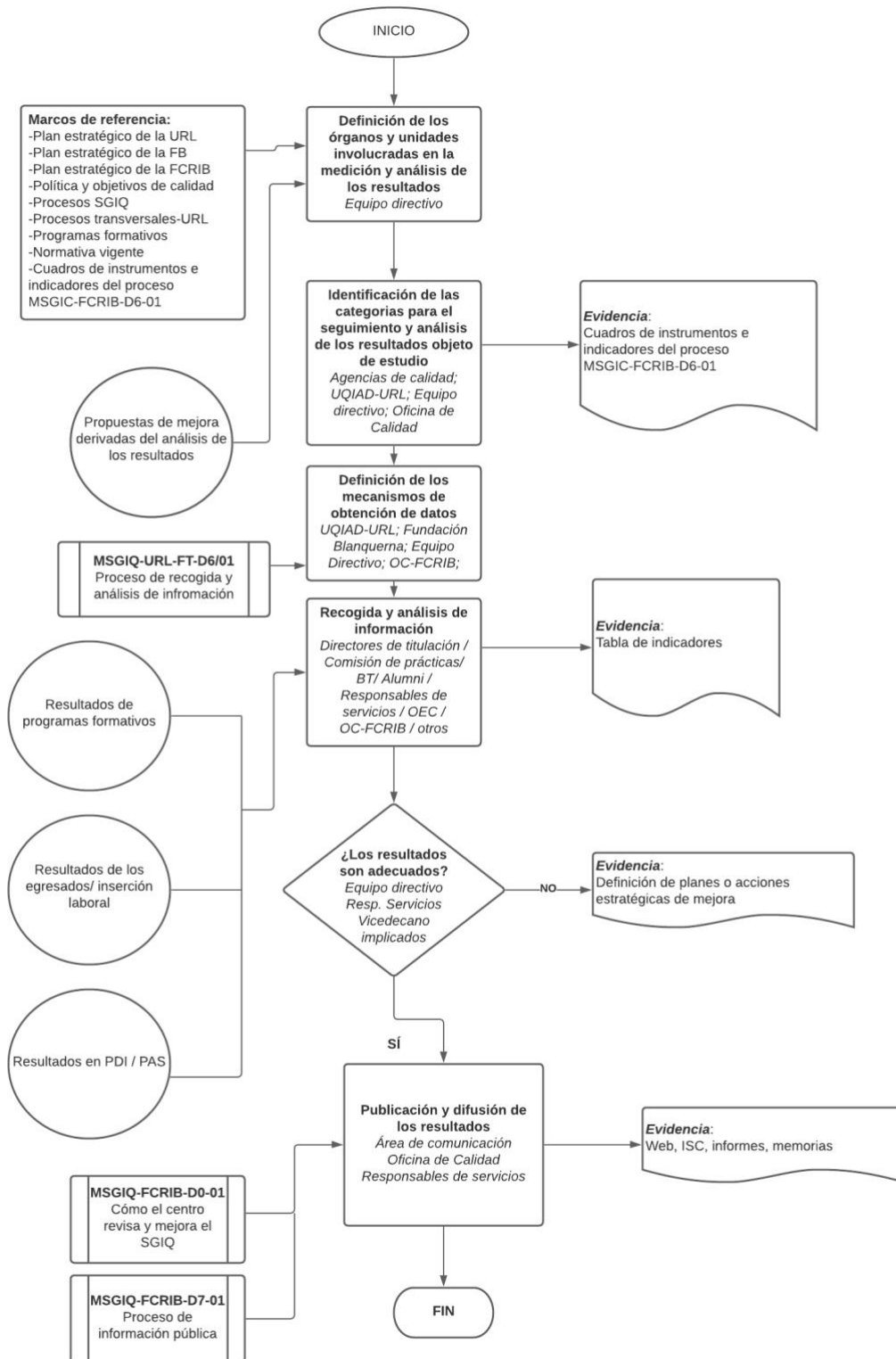
La difusión y rendición de cuentas a los grupos de interés se lleva a cabo a través de diversos canales y procedimientos: la publicación de información relativa a los indicadores de satisfacción en el Informe de Seguimiento del Centro (FT-D2-03), el Informe bienal del SGIC (FT-D0-01), las memorias de los servicios y los informes de resultados de las encuestas del PDI/PAS, o los informes elaborados por el Órgano Específico de Centro (OEC) en el marco de la activación de la evaluación del profesorado (FT-D4-04).


Los Informes de Seguimiento de Centro son accesibles desde la página inicial de cada título oficial del centro y también se encuentran disponibles en la web de acreditación de la FCRIB. A su vez, los informes bienales del SGIC quedan recogidos en el espacio de la web del centro destinado a la Garantía de Calidad. Los informes de la OEC se depositan en el Aplicativo de Gestión Académica de la URL en coherencia con el proceso transversal establecido (MSGIQ-URL-FT-D4-01).

## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Informe de Seguimiento de Centro (ISC) con tablas de indicadores y planes de mejora	Oficina de Calidad
Autoinformes de acreditación de titulaciones	Oficina de Calidad
Informe bienal de Seguimiento del SGIQ	Oficina de Calidad
Memoria anual de prácticas	Coordinador/a de prácticas
Informes de resultados de los instrumentos de recogida de satisfacción de los grupos de interés	Responsables identificados en el proceso
Memoria/informe anual de servicios y áreas	Responsable de cada servicio

## FLUJOGRAMA. FT-D6-01. Análisis y utilización de los resultados



 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	<small>Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales</small>	Proceso de publicación de la información sobre las titulaciones  MSGIQ_FCRIB_D7  FT_D7_01	Estado del proceso: implementado	Fecha de aprobación: 16-04-2021
---	--	---	----------------------------------	---------------------------------

## **Directriz 7. Cómo la FCRIB publica la información sobre las titulaciones.**

### **Proceso de publicación de información sobre las titulaciones (FT\_D7\_01)**

#### **TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación/Revisión</b>
FT_D7_01_V.3	Oficina de Calidad	Comisión de Calidad y ED.	16-04-2021
FT_D7_F16_V2	Oficina de Calidad	UQIAD	15-09-2015
FX-D6-15- F15	Oficina de Calidad	AQU	19-02-2008

#### **DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

El objetivo de este proceso es detallar de manera ordenada los procedimientos y responsables involucrados en el proceso de publicación de información sobre las titulaciones.

#### **PROCESOS TRANSVERSALES URL CON LOS QUE GUARDA RELACIÓN**

Este proceso guarda una relación directa y coherente con el siguiente proceso transversal de la URL (MSGIQ-URL-FT-D7-01): Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL:

[https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d7-01\\_v6\\_2018\\_v1.pdf](https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2018/12/20/36/msgiq-url-ft-d7-01_v6_2018_v1.pdf)

#### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Estudiantes y futuros estudiantes, Alumni y familias, PDI y PAS, Equipo Directivo, Comité de Empresa, Fundación Blanquerna y centros, URL, centros de formación de futuros estudiantes, ocupadores, sociedad en su conjunto.

#### **PROPIETARIO DEL PROCESO**

Responsable del área de comunicación

### **ÓRGANOS DE GESTIÓN**

<b>ORGANOS DE GESTIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>
Equipo Directivo	Liderado por el decanato del centro, es el órgano con la capacidad para definir los departamentos responsables del proceso de comunicación, así como los principios a tener en cuenta para comunicar y determinar las informaciones susceptibles de ser comunicadas, por qué canales o medios y cuándo.
Oficina de Calidad	Asesora, propone e informa al Equipo Directivo así como a los responsables de áreas, departamentos o servicios, de aquellas informaciones que deben ser públicas para cumplir con los requerimientos que marque la legislación vigente y las agencias de calidad. Lleva a cabo revisiones sistemáticas de la información publicada en la web del centro con el objetivo de ayudar a detectar carencias, incidencias o aspectos de mejora. Alimenta la web de acreditación y el espacio web de 'Garantía de Calidad del Centro', con el apoyo técnico del servicio de informática (web de acreditación) y área de comunicación (espacio 'Garantía de Calidad' de la web del centro).
Área de comunicación	Responsable del proceso. Diseña e implementa acciones comunicativas de acuerdo a los objetivos estratégicos de la Fundación Blanquerna y del centro, el desarrollo de las titulaciones y la activación de los procesos y procedimientos que recoge el SGIC. Sus funciones y acciones específicas quedan descritas en el proceso.
Otros servicios y áreas (Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo, Alumni, Oficina de Relaciones Internacionales, etc.)	Se coordinan y comunican con el área de comunicación para mantener actualizados y activos todos los canales de comunicación internos y externos y difundir la información sobre las titulaciones a los grupos de interés.

### **SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

La planificación de las acciones de difusión contempla la recopilación de indicadores, evidencias y actuaciones del conjunto de las titulaciones y servicios del centro; tal como se desprende de los procesos y procedimientos recogidos en el SGIC; y que permiten tomar decisiones sobre la planificación, ejecución y evaluación de las nuevas acciones de comunicación, que incluyen la actualización de contenidos relativos a las titulaciones y los servicios del centro.



Los principales agentes que aportan información, son:

Fuente de información	Tipología de información aportada y relación con los procesos del SGIQ
Oficina de Calidad:	Información relativa a la publicación y actualización web del SGIC (FT-D0-01), u otra documentación de referencia como la relativa a la política y objetivos de calidad (FT-D1-01), a la acreditación de titulaciones oficiales (FT-D2-05) o bien a la difusión de documentación relativa a la rendición de cuentas del proceso de análisis y utilización de los resultados obtenidos en el centro para la mejora de los programas formativos (FT-D6-01).
Secretaría académica:	Información relativa a la aprobación de nuevos títulos (FT-D2-01, la aprobación de la oferta formativa (FT-D2-02), la admisión y matriculación (FT-D3-01), ayuda y orientación al estudiante (FT-D3-02) o extinción de titulaciones oficiales (FT-D2-06); así como de cualquier cambio que se produzca en la normativa académica o, finalmente, en el proceso de gestión de incidencias, reclamaciones o sugerencias (FT-D3-06).
Directores/as y coordinadores/as de titulaciones	Información relativa a la implementación, seguimiento (FT-D2-03) o modificación (FT-D2-04) en el desarrollo de las enseñanzas; y, por consiguiente, de las novedades relativas a las asignaturas, titulaciones y actividades destacadas susceptibles de ser comunicadas a los públicos internos y/o externos.
Oficina de Relaciones Internacionales:	Interlocutor de comunicación en lo relativo a la difusión de información sobre la gestión de las Relaciones Internacionales (FT-D3-03) en el centro, como convenios, becas, convocatorias, sinergias y colaboraciones entre universidades, así como cualquier otra acción estratégica relativa a las Relaciones Internacionales desarrollada en el marco del vicedecanato de investigación, postgrado y Relaciones Internacionales.
Coordinación de Prácticas:	Interlocutor de comunicación en lo relativo a la difusión de información sobre la gestión de las prácticas (FT-D3-04) en el centro, como convenios, convocatorias, sinergias y colaboraciones con las empresas de prácticas, así como cualquier otra acción estratégica relativa a las prácticas o la relación con las empresas de prácticas desarrollada en el marco del vicedecanato de empresa e innovación.
Carreras profesionales/Bolsa de Trabajo y Alumni:	Interlocutores de comunicación en lo relativo a la difusión de información sobre Carreras Profesionales/Bolsa de Trabajo

	o la gestión de la relación estratégica con Alumni, respectivamente (FT-D3-05); a través de la comunicación de las acciones desarrolladas en el marco del vicedecanato de empresa e innovación en relación al entorno y el mercado.
Secretaría de decanato:	Interlocutor de comunicación en lo relativo a la difusión de información sobre convocatorias para la selección de PDI/PAS (FT-D4-02) o la gestión global de los recursos materiales y servicios (FT-D5-01).
Vicedecanatos:	Interlocutores de comunicación en lo relativo a actividades de formación de PDI y PAS de diversa índole: formación académica (vicedecanato académico, de profesorado y calidad); de formación empresarial y relativa a la innovación (vicedecanato de empresa e innovación); o bien relacionada con la formación en investigación (vicedecanato de investigación, postgrado y Relaciones Internacionales).
Responsables de servicios (informática, audiovisual, biblioteca...):	Interlocutores de comunicación en lo relativo a la difusión de información de interés sobre sus respectivos servicios: acciones estratégicas, cambios en los procedimientos, novedades en los servicios, documentación elaborada (manuales, cursos...), etc.
Otros	Detallados en los procesos que conforman el SGIQ.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

El proceso de publicación de información y, por consiguiente, la planificación de las acciones de publicación y difusión, guarda una estrecha relación con el proceso de análisis y utilización de los resultados (FT-D6-01) así como con los procedimientos relativos a la difusión y rendición de cuentas a los grupos de interés del conjunto de procesos que recoge el SGIQ del centro.

Por consiguiente, la definición de los mecanismos para la obtención de información sobre las titulaciones y programas es llevada a cabo por el Equipo Directivo y la Oficina de Calidad, de acuerdo a las directrices aprobadas por la URL y la Fundación Blanquerna, y teniendo como marco de referencia las directrices y recomendaciones de las agencias de calidad. Así, se recaba información sobre: la oferta educativa; los objetivos de las titulaciones; las políticas de acceso y orientación al estudiantado; las actividades de aprendizaje y evaluación; las actividades de movilidad e inserción laboral; los procedimientos para la gestión de alegaciones, reclamaciones y sugerencias; las informaciones de interés relativas al PDI, PAS, recursos y servicios implicados en las titulaciones; los resultados de las enseñanzas y, en definitiva, sobre el conjunto de dimensiones recogidas en el apartado ‘Sistemas de información’. La difusión de la información y rendición de cuentas se lleva a cabo, mayoritariamente, a través del Área de Comunicación (o Gabinete de comunicación); que es quien diseña e implementa las acciones de comunicación internas y externas.

En cuanto al diseño de las acciones de difusión externa, interna y de partenariado, el área de comunicación se reúne a principios de curso para planificar las acciones de comunicación. Para el diseño específico y planificación de las acciones masivas de difusión externa que han de ejecutarse durante el año académico, se celebra una

reunión entre el área de comunicación y el decanato; órgano al que reporta. A continuación, el área de comunicación presenta el programa/calendario anual de acciones de comunicación previstas al decanato y su decisión desencadena la ejecución de todas las actividades del programa aprobadas. A final de curso, se celebra una reunión de valoración de las acciones y propuestas de mejora para el siguiente curso.

En diferentes momentos durante todo el curso se mantienen sesiones de trabajo entre los responsables del área de comunicación y los responsables del servicio de diseño y publicaciones de los centros Blanquerna para ir desarrollando las diferentes piezas publicitarias y de difusión. También con el servicio de informática, para el mantenimiento del diseño y contenidos web de la Facultad.

El gabinete de comunicación del centro se organiza en torno a sus tres principales áreas estratégicas: 1. Comunicación y márketing; 2. Prensa, comunicación interna y América Latina; 3. Actos del auditorio y relación con las escuelas.

Las principales **funciones del gabinete de comunicación**, son:

-Coordinar y supervisar con los responsables de las titulaciones y los servicios la información pública del centro en relación al desarrollo de sus titulaciones y servicios que ofrece el centro.

-Establecer y mantener canales de comunicación que permitan recabar información del entorno.

-Diseñar, ejecutar y evaluar el proceso de difusión externa de las titulaciones de la Facultad, previo a la matriculación, gestionando las acciones masivas o bien personalizadas para atraer a futuros estudiantes.

-Diseñar, ejecutar y evaluar las acciones de comunicación interna para mantener informados permanentemente al estudiantado, PDI y PAS del centro de las novedades académicas, así como del desarrollo de las titulaciones y servicios que ofrece el centro.

-Diseñar, ejecutar y evaluar las relaciones con las escuelas de secundaria con el fin de realizar el encaje entre estos estudios de secundaria y la universidad y con las instituciones con la finalidad de obtener presencia pública mediante la colaboración pedagógica en proyectos de estas mismas instituciones.

Las principales **acciones** que se desarrollan desde el gabinete de comunicación y que son relativas a la publicación de información sobre las titulaciones son:

- Diseño y gestión de compra de medios para los anuncios en prensa –de las titulaciones, de las sesiones informativas en el centro, y de los diversos postgrados–, en coherencia con las políticas de comunicación de la Fundación Blanquerna. Elaboración de folletos propios por titulaciones con la información completa de estas titulaciones, los requisitos administrativos necesarios de acceso, así como información sobre la prueba de acceso específica para los estudios de grado, y de acceso a los másteres oficiales de la Facultad. En paralelo, se contrata la imprenta que elabora la producción de folletos publicitarios.
- Gestión de contenidos y diseño de la Web de las titulaciones ofertadas, con la información completa de las titulaciones, los requisitos administrativos necesarios de acceso, así como información sobre la prueba de acceso específica para los estudios de grado, y de acceso a los másteres oficiales de la Facultad.

- Gestión de contenidos y presencia en portales especializados de formación, tanto para estudiantes próximos a empezar su carrera universitaria (educared, etc.), como a los de postgrado (e-magister, educaweb, etc.).
- Realización de sesiones informativas (genéricas para estudiantes de secundaria y específicas para estudiantes de otras titulaciones). Elaboración de la guía para los profesores participantes en las sesiones informativas y para las visitas guiadas.
- Realización, previa petición, de visitas guiadas individualizadas para padres y futuros alumnado y alumnas.
- Presencia en Ferias y Salones de enseñanza: el Saló de l'Ensenyament de la Fira de Barcelona. También al encuentro local: la Fira Educativa de Tàrraga. Elaboración del Boletín de solicitud de información que se entregan en estos certámenes a los públicos interesados.
- Programa de visita a escuelas. En ellas se realiza una presentación completa, que consta de video, folletos, material promocional, entrega de libros de la colección Trípodos a las bibliotecas de las escuelas y al profesorado / tutor/a, etc.
- Programa para estudios de secundaria: organización de talleres (locución radiofónica, creación publicitaria y redacción periodística), asistencia a trabajos de investigación de alumnado de secundaria y cursos de actualización profesional (en comunicación) para profesorado de secundaria.
- Participación en muestras, certámenes, festivales y otros eventos que permiten el contacto con los diversos grupos de interés de la Facultad.
- Acto de graduación de los titulados y las tituladas.
- Acciones informativas con medios de comunicación, agencias de información y medios *on-line*. Diseño y mantenimiento de los contenidos del *Press corner* de la *web* con información para los medios de comunicación.
- Elaboración y distribución periódica de boletines informativos (*full informatiu i flaix informatiu*) destinados a informar al personal docente y de apoyo a la docencia y estudiantes. Los mensajes que se redactan en los boletines informativos relativos a las diferentes acciones (internas o externas), además de la información referida estrictamente a titulaciones y programas, incluyen información sobre los servicios a disposición de profesorado y alumnado; así como relativa a protocolos para poder utilizar estos recursos que ofrece la Facultad. El *full informatiu*, se envía una vez a la semana; el *flaix informatiu*, se envía de forma puntual cuando se da la necesidad de comunicar un tema relevante.
- Gestión del CRM: El CRM es el programa utilizado para gestionar los contactos de interesados en los estudios. Cuando un interesado rellena el formulario de información web, dicha información llega al CRM, dónde uno de los encargados de comunicación gestiona la petición. El gabinete de comunicación también dispone de una dirección de correo de información (infofcri@blanquerna.edu) en la cual recibir y tramitar peticiones de información que se gestionan a través del CRM. En este punto, todos los contactos generados a través de ferias, colegios y sesiones informativas, se gestionan a través del CRM.

## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA**

La revisión y mejora del proceso transversal (MSGIQ-URL-FT-D7-01) se realiza periódicamente por parte de la UQIAD-URL en coordinación con los propietarios del proceso de cada centro y en coherencia con el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03).

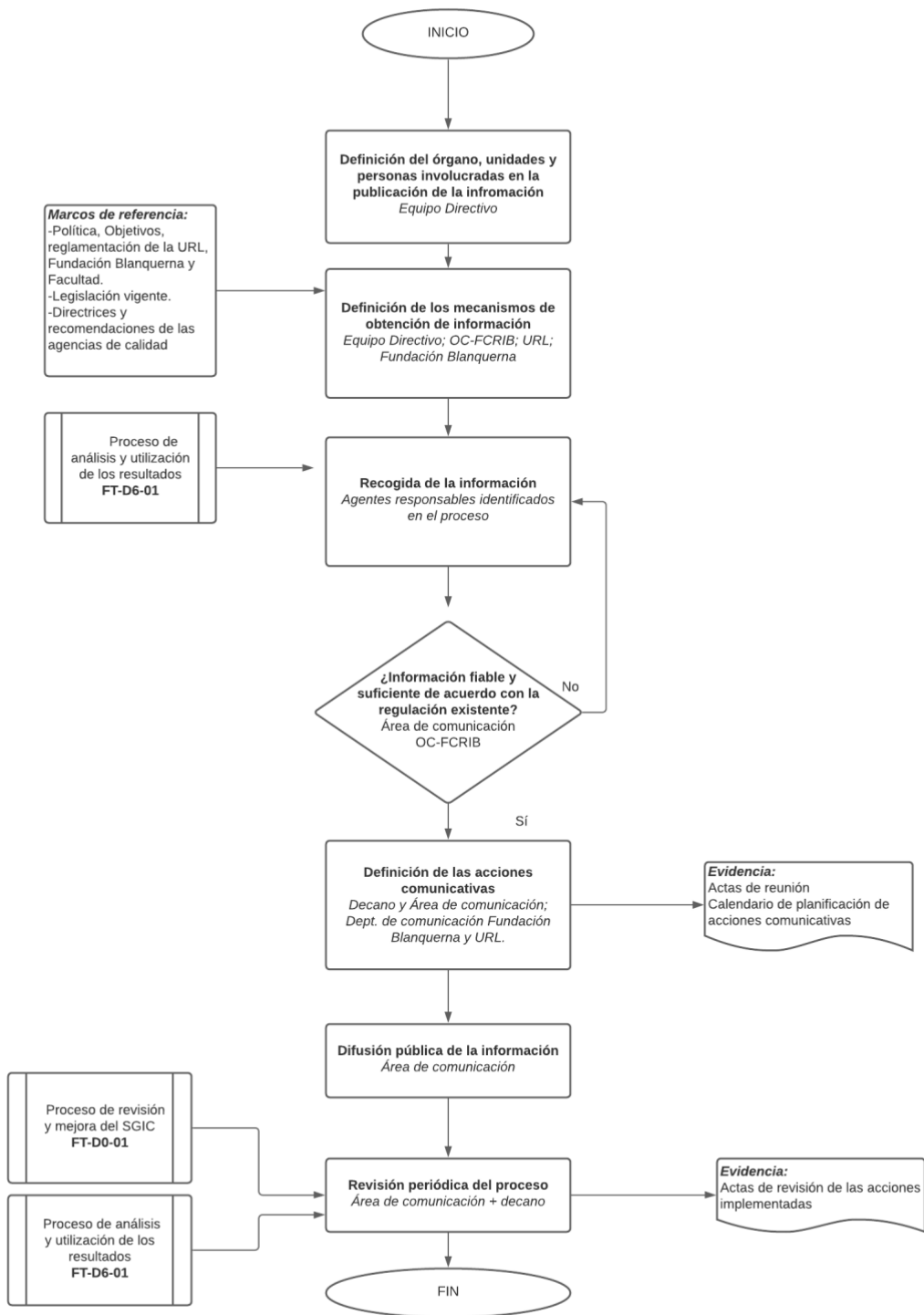
En el centro, el seguimiento del proceso MSGIQ-FRIB-FT-D7-01 lo lleva a cabo el responsable del proceso con el asesoramiento técnico de la Oficina de Calidad.

Finalmente, el procedimiento de revisión y mejora de las acciones comunicativas de la FCRIB se lleva a cabo en el mes de julio; cuando el área de comunicación se reúne con el decano para valorar las acciones de comunicación. Por otra parte, en el mes de octubre se valora toda la actividad de comunicación en una reunión que se celebra en los servicios centrales de la Fundación Blanquerna con la presencia de los diferentes responsables de comunicación de las Facultades de la Fundación Blanquerna. Esta reunión se recoge en un acta y la información incluida en este documento sirve de base para la toma de decisiones posteriores, relacionadas con el objeto de este epígrafe.

## **REGISTROS Y EVIDENCIAS**

<b>Registros/evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Programa/calendario anual de acciones de comunicación previstas	Responsable del área de comunicación
Acta de aprobación del calendario de acciones previstas	Responsable del área de comunicación
Acta de revisión de las acciones implementadas	Responsable del área de comunicación
Memoria/informe anual del área de comunicación	Responsable del área de comunicación
Trípticos informativos/Hojas informativas/Flaix informativos	Responsable del área de comunicación
Web del centro actualizada	Responsable de cada servicio
Publicación de la información relativa a: -Calendario académico -Calendario de exámenes -Apertura y cierre de actas. -Período de lanzamiento y cierre de las encuestas de satisfacción de estudiantes.	Secretaría Académica

# FLUJOGRAMA FT-D7-01. Proceso de publicación de información sobre las titulaciones



## 4. ANEXOS

### ANEXO 1: EXPLICACIÓN DEL CAMBIO DE CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

#### NUEVA CODIFICACIÓN MSGIQ

A continuación, definiremos y describiremos los diversos procesos y procedimientos explicitados en el conjunto de directrices de las agencias AQU-ANECA, en lo que respecta al diseño de los *Manuales de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la Formación Universitaria (MSGIQ)*. Organizaremos la descripción de cada proceso bajo el formato de fichas técnicas codificadas a partir de las siete directrices que configuran el Programa AUDIT. Es necesario poner de manifiesto que dicha codificación, si bien sigue los mismos criterios que la que presenta la primera versión del MSGIQ, aprobada en 2008, incorpora una nueva dimensión, siguiendo las recomendaciones de AQU. Por consiguiente, la dimensión 0 de la versión 1 del MSGIQ corresponde aquí a la Directriz 1 y así sucesivamente. Se especifican, también, las codificaciones de cada Ficha Técnica (FT).

Del mismo modo, esta versión propone un cambio en la codificación de los procesos que se habían implementado partiendo de la revisión y simplificación del manual llevada a cabo en los años 2012 y posteriores. El motivo es la preparación de la certificación del SGIQ y **la voluntad de ofrecer una codificación más concreta y coherente con el conjunto de centros de la Fundación Blanquerna y la Universidad Ramon Llull**, con la que se comparten procesos transversales.

Finalmente, y con el objetivo de dar respuesta a la revisión de la versión actualizada y simplificada del SGIQ-FCRIB, realizada por la UQIAD-URL, se propone, en algunas directrices, ampliar el número de procesos para desagregar sub procesos que, hasta ahora, quedaban recogidos en un mismo flujograma. **Como consecuencia de la consolidación del SGIQ, algunos de los procesos (principalmente relativos a la Directriz 2 – Garantía de Calidad de los programas formativos) han consolidado sub procesos y procedimientos que bien merecen una ficha técnica propia que permita desplegarlos con mayor concreción y coherencia.**

Para realizar esta propuesta, se han tenido presentes las codificaciones desarrolladas por la FPCEE y la URL, que han certificado sus respectivos procesos recientemente.

A continuación, se presenta la modificación de la codificación, con los cambios en rojo:

- **Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIQ).** Codificación: MSGIQ\_**FCRIB**\_D0

- Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIC

Codificació: Ficha Técnica\_Directriz 0\_Flujograma 0: FT\_D0\_F0

Propuesta: **Ficha Técnica\_Directriz 0\_proceso 01: FT\_D0\_01**

- **Directriz 1. Cómo la FCRIB define su política y sus objetivos de calidad.**  
Codificación: MSGIQ\_FCRIB\_D1

- Proceso de definición de la Política y los objetivos de calidad

Ficha Técnica\_Directriz 1\_Flujograma 1: FT\_D1\_F1

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 1\_proceso 01: FT\_D1\_01

- **Directriz 2. Cómo la FCRIB garantiza la calidad de sus programas formativos.**  
Codificación: MSGIQ\_FCRIB\_D2

- Proceso de Garantía de Calidad de los programas formativos

Ficha Técnica\_Directriz 2\_Flujograma 2: FT\_D2\_F2

- Proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales

Ficha Técnica\_Directriz 2\_Flujograma 17: FT\_D2\_F17

Se propone la modificación de este proceso FT\_D2\_F2, que hasta el momento incorporaba la definición de los sub procesos relativos a: diseño y aprobación de las titulaciones, aprobación de la oferta formativa, seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales, modificación de títulos y extinción de títulos. A su vez, se propone la recodificación del proceso de renovación de la acreditación.

NUEVA PROPUESTA:

-Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos

Ficha Técnica\_Directriz 2\_proceso 01: FT\_D2\_01

-Proceso de aprobación de la oferta formativa:

Ficha Técnica\_Directriz 2\_proceso 02: FT\_D2\_02

-Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales

Ficha Técnica\_Directriz 2\_proceso 03: FT\_D2\_03

-Proceso de modificación de las titulaciones oficiales:

Ficha Técnica\_Directriz 2\_proceso 04: FT\_D2\_04

-Proceso de renovación de la acreditación de titulaciones oficiales:

Ficha Técnica\_Directriz 2\_proceso 05: FT\_D2\_05

-Proceso de extinción de titulaciones oficiales:

Ficha Técnica\_Directriz 2\_proceso 06: FT\_D2\_06



- **Directriz 3. Cómo la FCRIB orienta sus enseñanzas hacia el estudiantado.**  
Codificación: MSGIQ\_FCRIB\_D3

- Proceso de definición de perfiles, admisión y matriculación de estudiantes

Ficha Técnica\_Directriz 3\_Flujograma 3: FT\_D3\_F3

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 3\_proceso 01: FT\_D3\_01

- Proceso de ayuda y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de la enseñanza, metodologías de enseñanza y evaluación

Ficha Técnica\_Directriz 3\_Flujograma 4: FT\_D3\_F4

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 3\_proceso 02: FT\_D3\_02

- Proceso de gestión de la movilidad del estudiantado

Ficha Técnica\_Directriz 3\_Flujograma 5: FT\_D3\_F5

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 3\_proceso 03: FT\_D3\_03

- Proceso de gestión y revisión de las prácticas externas

Ficha Técnica\_Directriz 3\_Flujograma 6: FT\_D3\_F6

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 3\_proceso 04: FT\_D3\_04

- Proceso de Gestión de la orientación profesional al estudiantado

Ficha Técnica\_Directriz 3\_Flujograma 7: FT\_D3\_F7

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 3\_proceso 05: FT\_D3\_05

- Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

Ficha Técnica\_Directriz 3\_Flujograma 8: FT\_D3\_F8

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 3\_proceso 06: FT\_D3\_06

- **Directriz 4. Cómo la FCRIB garantiza y mejora la calidad de su personal académico.** Codificación: MSGIQ\_FCRIB\_D4

- Proceso de definición de la Política de PDI/PAS

Ficha Técnica\_Directriz 4\_Flujograma 9: FT\_D4\_F9

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 4\_proceso 01: FT\_D4\_01

- Proceso de captación y selección del PDI y PAS

Ficha Técnica\_Directriz 4\_Flujograma 10: FT\_D4\_F10

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 4\_proceso 02: FT\_D4\_02

- Proceso de formación del PDI y PAS

Ficha Técnica\_Directriz 4\_Flujograma 11: FT\_D4\_F11

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 4\_proceso 03: FT\_D4\_03

- Proceso de evaluación, promoción y Reconocimiento de PDI y PAS

Ficha Técnica\_Directriz 4\_Flujograma 12: FT\_D4\_F12

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 4\_proceso 04: FT\_D4\_04

- **Directriz 5. Cómo la FCRIB gestiona y mejora sus servicios y recursos materiales.** Codificación: MSGIQ\_FCRIB\_D5

- Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios

Ficha Técnica\_Directriz 5\_Flujograma 13 y 14: FT\_D5\_F13y14

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 5\_proceso 01: FT\_D5\_01

- **Directriz 6. Cómo la FCRIB analiza y tiene en consideración los resultados obtenidos para la mejora de sus programas formativos.** Codificación: MSGIQ\_FCRIB\_D6

- Proceso de análisis y utilización de los resultados

Ficha Técnica\_Directriz 6\_Flujograma 15: FT\_D6\_F15

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 6\_proceso 01: FT\_D6\_01

- **Directriz 7. Cómo la FCRIB publica la información sobre las titulaciones.**

Codificación: MSGIQ\_FCRIB\_D7

- Proceso de publicación de información sobre las titulaciones

Ficha Técnica\_Directriz 7\_Flujograma 16: FT\_D7\_F16

Propuesta: Ficha Técnica\_Directriz 7\_proceso 01: FT\_D7\_01

**ANEXO 2: HISTÓRICO DE LA EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS FCRI Y CODIFICACIÓN**

<b><u>SGIQ-FCCB (V1 2008)</u></b>	<b><u>SGIQ-FCRIB (V2 2013)</u></b>	<b><u>SGIQ-FCRIB (V3 2020)</u></b>
<i>Aspectes generals del SGIQ (No aplica)</i>	<i>Aspectes generals del SGIQ (Directriu 0)</i>	<i>Aspectes generals del SGIQ (Directriu 0)</i>
NA	Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ FT_D0_F0	Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ FT_D0_01
<i>Com la FCRI defineix la seva política i els seus objectius de qualitat (Directriu 1.0)</i>	<i>Com la FCRI defineix la seva política i els seus objectius de qualitat (Directriu 1)</i>	<i>Com la FCRI defineix la seva política i els seus objectius de qualitat (Directriu 1)</i>
Procés de definició de la política i objectius de qualitat  FX-D0-01/F1	Procés de definició de la política i objectius de qualitat  FT_D1_F1	Procés de definició de la política i objectius de qualitat  FT_D1_01
<i>Com la FCRI garanteix la qualitat dels seus programes formatius (Directriu 1.1)</i>	<i>Com la FCRI garanteix la qualitat dels seus programes formatius (Directriu 2)</i>	<i>Com la FCRI garanteix la qualitat dels seus programes formatius (Directriu 2)</i>
Procés de garantia de Qualitat dels programes formatius	Procés de garantia de Qualitat dels programes formatius	Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos

FX-D1-02-F2	FT_D2_F2	FT_D2_01
		Proceso de aprobación de la oferta formativa: FT_D2_02
		Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales FT_D2_03
		Proceso de modificación de las titulaciones oficiales FT_D2_04
NA	Procés de renovació de la acreditació de les titulacions oficials  FT_D2_F17	Procés de renovació de la acreditació de les titulacions oficials FT_D2_05
NA	NA	Proceso de extinción de titulaciones oficiales FT_D2_06
<b>Com la FCRIB orientals seus ensenyaments cap als estudiants (Directriu 1.2)</b>	<b>Com la FCRIB orientals seus ensenyaments cap als estudiants (Directriu 3)</b>	<b>Com la FCRIB orientals seus ensenyaments cap als estudiants (Directriu 3)</b>
Procés de definició de perfils, admissió i matriculació d'estudiants FX-D2-03-F3	Procés de definició de perfils, admissió i matriculació d'estudiants FT_D3_F3	Procés de definició de perfils, admissió i matriculació d'estudiants FT_D3_01

Procés d'ajuda i orientació dels estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyament, metodologies d'ensenyament i avaluació FX-D2-04 – F4	Procés d'ajuda i orientació dels estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyament, metodologies d'ensenyament i avaluació FT_D3_F4	Procés d'ajuda i orientació dels estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyament, metodologies d'ensenyament i avaluació FT_D3_02
Procés de gestió de la mobilitat dels estudiants FX-D2-05 – F5	Procés de gestió de la mobilitat dels estudiants FT_D3_F5	Procés de gestió de la mobilitat dels estudiants FT_D3_03
Procés de gestió i revisió de les pràctiques externes FX-D2-06 – F6	Procés de gestió i revisió de les pràctiques externes  FT_D3_F6	Procés de gestió i revisió de les pràctiques externes FT_D3_04
Procés de gestió de la orientació professional als estudiants FX-D2-07 – F7	Procés de gestió de la orientació professional als estudiants  FT_D3_F7	Procés de gestió de la orientació professional als estudiants FT_D3_05
Procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments FX-D2-08 – F8	Procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments FT_D3_F8	Procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments FT_D3_06
<b><i>Com la FCRIB garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic</i></b>  <b><i>(Directriu 1.3)</i></b>	<b><i>Com la FCRIB garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic</i></b>  <b><i>(Directriu 4)</i></b>	<b><i>Com la FCRIB garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic</i></b>  <b><i>(Directriu 4)</i></b>

Procés de definició de la Política de PDI / PAS FX-D3-09 – F9	Procés de definició de la Política de PDI / PAS FT_D4_F9	Procés de definició de la Política de PDI / PAS FT_D4_01
Procés de captació i selecció del PDI i PAS FX-D3-10 – F10	Procés de captació i selecció del PDI i PAS FT_D4_F10	Procés de captació i selecció del PDI i PAS FT_D4_02
Procés de formació del PDI i PAS FX-D3-11 – F11	Procés de formació del PDI i PAS FT_D4_F11	Procés de formació del PDI i PAS FT_D4_03
NA	Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS FT_D4_F12	Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS FT_D4_04
<b>Com la FCRIB gestiona i millora els seus serveis i recursos materials (Directriu 1.4)</b>	<b>Com la FCRIB gestiona i millora els seus serveis i recursos materials (Directriu 5)</b>	<b>Com la FCRIB gestiona i millora els seus serveis i recursos materials (Directriu 5)</b>
Procés de recursos materials i serveis FX-D4-12 – F12	Procés de gestió dels recursos materials i serveis FT_D5_F13Y14	Procés de gestió dels recursos materials i serveis FT_D5_01
Procés de gestió dels serveis FX-D4-13 – F13	NA	NA

<b><i>Com la FCRIB analitza i té en consideració els resultats obtinguts per a la millora dels seus programes formatius (Directriu 1.5)</i></b>	<b><i>Com la FCRIB analitza i té en consideració els resultats obtinguts per a la millora dels seus programes formatius (Directriu 6)</i></b>	<b><i>Com la FCRIB analitza i té en consideració els resultats obtinguts per a la millora dels seus programes formatius (Directriu 6)</i></b>
Procés d'anàlisi i utilització de resultats FX-D5-14 – F14	Procés d'anàlisi i utilització de resultats FT_D6_F15	Procés d'anàlisi i utilització de resultats FT_D6_01
<b><i>Com la FCRIB publica la informació sobre les titulacions (Directriu 1.6)</i></b>	<b><i>Com la FCRIB publica la informació sobre les titulacions (Directriu 7)</i></b>	<b><i>Com la FCRIB publica la informació sobre les titulacions (Directriu 7)</i></b>
Procés de publicació de la informació sobre les titulacions FX-D6-15 – F15	Procés de publicació de la informació sobre les titulacions FT_D7_F16	Procés de publicació de la informació sobre les titulacions FT_D7_01

**ANEXO 3: TABLA COMPARATIVA DE PROCESOS SGIQ FCRI - URL ANTES Y DESPUÉS DE LA ACTUALIZACIÓN**

<b><u>COMPARACIÓ PROCESSOS FCRI –URL <span style="color: red;">ABANS</span> DE LA MODIFICACIÓ</u></b>		
	<b><u>FCRI</u></b>	<b><u>URL</u></b>
<b><i>Directriu 0</i></b>	<b><i>Aspectes generals del SGIQ</i></b>	<b><i>Revisió i millora SGIQ</i></b>
	Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ (FT_D0_F0)	Aspectes generals del SGIQ. Procés d'adscripció de la URL en el sistema de qualitat universitària (MSGIQ-URL-D0-01)
		Aspectes generals del SGIQ. Seguiment, revisió i millora SGIQ Centres. (MSGIQ-URL-D0-02)
		Aspectes generals del SGIQ. Seguiment, revisió i millora Processos Transversals URL (MSGIQ-URL-D0-03)
<b><i>Directriu 1</i></b>	<b><i>Com la FCRI defineix la seva política i els seus objectius de qualitat</i></b>	<b><i>Política i objectius de qualitat</i></b>
	Procés de definició de la política i objectius de qualitat FT_D1_F1	Procés de definició de la política i objectius de qualitat transversals de la URL (MSGIQ-URL-D1-01)
<b><i>Directriu 2</i></b>	<b><i>Com la FCRI garanteix la qualitat dels seus programes formatius</i></b>	<b><i>Qualitat dels programes formatius</i></b>



	Procés de garantia de Qualitat dels programes formatius FT_D2_F2	<p>Procés de disseny i aprovació de nous títols i d'extinció d'existents (MSGIQ-URL-D2-01)</p> <p>Procés de definició i aprovació de la globalitat de l'oferta formativa de la universitat (MSGIQ-URL-D2-02)</p> <p>Procés de seguiment de la implementació de les titulacions oficials (MSGIQ-URL-D2-03)</p> <p>Procés d'aprovació i implementació de les modificacions de les titulacions (MSGIQ-URL-D2-04)</p>
	Procés de renovació de la acreditació de les titulacions oficials FT_D2_F17	Procés de recolzament als centres per a la renovació de l'acreditació de les titulacions oficials de la URL (MSGIQ-URL-D2-05)
<b>Directriu 3</b>	<b>Com la FCRIB orientals seus ensenyaments cap als estudiants</b>	<b>Sistemes d'orientació i recolzament a l'aprenentatge</b>
	Procés de definició de perfils, admissió i matriculació d'estudiants FT_D3_F3	
	Procés d'ajuda i orientació dels estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyament, metodologies d'ensenyament i avaluació  FT_D3_F4	
	Procés de gestió de la mobilitat dels estudiants	Procés per garantir la qualitat de la mobilitat dels estudiants de la URL

	FT_D3_F5	(MSGIQ-URL-D3-01)  Procés de gestió de la convocatòria específica de mobilitat ERASMUS+ (sense fluxgrama) (MSGIQ-URL-D3-02)  Procés de gestió de la convocatòria específica de mobilitat SICUE (sense fluxgrama) (MSGIQ-URL-D3-03)
	Procés de gestió i revisió de les pràctiques externes  FT_D3_F6	
	Procés de gestió de la orientació professional als estudiants  FT_D3_F7	
	Procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments  FT_D3_F8	Procés de recollida d'al·legacions, reclamacions i suggeriments de la URL (MSGIQ-URL-D3-04)
<b>Directriu 4</b>	<b>Com la FCRIB garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic</b>	<b>Qualitat del personal docent i de suport</b>
	Procés de definició de la Política de PDI / PAS  FT_D4_F9	Procés de coordinació de la garantia i millora de qualitat docent del personal acadèmic en el marc global de la URL  (MSGIQ-URL-D4-01)

	Procés de captació i selecció del PDI i PAS FT_D4_F10	
	Procés de formació del PDI i PAS FT_D4_F11	
	Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS FT_D4_F12	
<b>Directriu 5</b>	<b>Com la FCRIB gestiona i millora els seus serveis i recursos materials</b>	<b>Recursos materials i serveis</b>
	Procés de gestió dels recursos materials i serveis FT_D5_F13Y14	Procés de coordinació de la garantia i millora de qualitat docent del personal acadèmic en el marc global de la URL (MSGIQ-URL-D5-01)
<b>Directriu 6</b>	<b>Com la FCRIB analitza i té en consideració els resultats obtinguts per a la millora dels seus programes formatius</b>	<b>Recollida i anàlisi d'informació</b>
	Procés d'anàlisi i utilització de resultats FT_D6_F15	Procés de coordinació, recollida i anàlisi d'informació i de seguiment, revisió i millora dels resultats de la inserció laboral i de la satisfacció dels estudiants en el marc global de la URL (MSGIQ-URL-D6-01)

<b>Directriu 7</b>	<b>Com la FCRI public la informació sobre les titulacions</b>	<b>Informació pública</b>
	Procés de publicació de la informació sobre les titulacions FT_D7_F16	Procés de coordinació de la publicació de la informació relativa a les institucions en el marc global de la URL (MSGIQ-URL-D7-01)

### COMPARACIÓ PROCESSOS FCRI –URL **DESPRÉS** DE LA MODIFICACIÓ

	<u>FCRI</u>	<u>URL</u>
<b>Directriu 0</b>	<b>Aspectes generals del SGIQ</b> (MSGIQ_FCRI_D0)	<b>Revisió i millora SGIQ</b>
	Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ FT_D0_01	Procés d'adscripció de la URL en el sistema de qualitat universitària (MSGIQ-URL-D0-02)
		Seguiment, revisió i millora SGIQ Centres (MSGIQ-URL-D0-02)
		Seguiment, revisió i millora Processos Transversals URL (MSGIQ-URL-D0-03)
<b>Directriu 1</b>	<b>Com la FCRI defineix la seva política i els seus objectius de qualitat</b> (MSGIQ_FCRI_D1)	<b>Política i objectius de qualitat</b>
	Procés de definició de la política i objectius de qualitat FT_D1_01	Procés de definició de la política i objectius de qualitat transversals de la URL (MSGIQ-URL-D1-01)

<b>Directriu 2</b>	<b>Com la FCRIB garanteix la qualitat dels seus programes formatius (MSGIQ_FCRIB_D2)</b>	<b>Qualitat dels programes formatius</b>
	Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos FT_D2_01	Procés de <u>disseny</u> i <u>aprovació</u> de nous títols i d'extinció d'existents (MSGIQ-URL-D2-01)
	Proceso de aprobación de la oferta formativa: FT_D2_02	Procés de definició i aprovació de la globalitat de l'oferta formativa de la universitat (MSGIQ-URL-D2-02)
	Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales FT_D2_03	Procés de seguiment de la implementació de les titulacions oficials (MSGIQ-URL-D2-03)
	Proceso de modificación de las titulaciones oficiales FT_D2_04	Procés d'aprovació i implementació de les modificacions de les titulacions (MSGIQ-URL-D2-04)
	Procés de renovació de la acreditació de les titulacions oficials FT_D2_05	Procés de recolzament als centres per a la renovació de l'acreditació de les titulacions oficials de la URL (MSGIQ-URL-D2-05)
	Proceso de extinción de titulaciones oficiales FT_D2_06	Procés de disseny i aprovació de nous títols i d' <u>extinció</u> d'existents (MSGIQ-URL-D2-01)
<b>Directriu 3</b>	<b>Com la FCRIB orienta els seus ensenyaments cap als estudiants (MSGIQ_FCRIB_D3)</b>	<b>Sistemes d'orientació i recolzament a l'aprenentatge</b>
	Procés de definició de perfils, admissió i matriculació d'estudiants FT_D3_01	
	Procés d'ajuda i orientació dels estudiants sobre el desenvolupament de l'ensenyament, metodologies d'ensenyament i avaluació FT_D3_02	

	<p>Procés de gestió de la mobilitat dels estudiants FT_D3_03</p>	<p>Procés per garantir la qualitat de la mobilitat dels estudiants de la URL (MSGIQ-URL-D3-01)</p> <p>Procés de gestió de la convocatòria específica de mobilitat ERASMUS+ (sense fluxgrama) MSGIQ-URL-D3-02)</p> <p>Procés de gestió de la convocatòria específica de mobilitat SICUE (sense fluxgrama) (MSGIQ-URL-D3-03)</p>
	<p>Procés de gestió i revisió de les pràctiques externes FT_D3_04</p>	
	<p>Procés de gestió de la orientació professional als estudiants FT_D3_05</p>	
	<p>Procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments FT_D3_06</p>	<p>Procés de recollida d'al·legacions, reclamacions i suggeriments de la URL (MSGIQ-URL-D3-04)</p>
<b>Directriu 4</b>	<p><b>Com la FCRIB garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic</b> (MSGIQ_FCRIB_D4)</p>	<p><b>Qualitat del personal docent i de suport</b></p>
	<p>Procés de definició de la Política de PDI / PAS FT_D4_01</p>	<p>Procés de coordinació de la garantia i millora de qualitat docent del personal acadèmic en el marc global de la URL (MSGIQ-URL-D4-01)</p>
	<p>Procés de captació i selecció del PDI i PAS FT_D4_02</p>	

	Procés de formació del PDI i PAS <b>FT_D4_03</b>	
	Procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS <b>FT_D4_04</b>	
<b>Directriu 5</b>	<b>Com la FCRIIB gestiona i millora els seus serveis i recursos materials</b> (MSGIQ_FCRIB_D5)	<b>Recursos materials i serveis</b>
	Procés de gestió dels recursos materials i serveis <b>FT_D5_01</b>	Procés de coordinació de la garantia i millora de qualitat docent del personal acadèmic en el marc global de la URL (MSGIQ-URL-D5-01)
<b>Directriu 6</b>	<b>Com la FCRIIB analitza i té en consideració els resultats obtinguts per a la millora dels seus programes formatius</b> (MSGIQ_FCRIB_D6)	<b>Recollida i anàlisi d'informació</b>
	Procés d'anàlisi i utilització de resultats <b>FT_D6_01</b>	Procés de coordinació, recollida i anàlisi d'informació i de seguiment, revisió i millora dels resultats de la inserció laboral i de la satisfacció dels estudiants en el marc global de la URL  (MSGIQ-URL-D6-01)
<b>Directriu 7</b>	<b>Com la FCRIIB publica la informació sobre les titulacions</b> (MSGIQ_FCRIB_D7)	<b>Informació pública</b>
	Procés de publicació de la informació sobre les titulacions <b>FT_D7_01</b>	Procés de coordinació de la publicació de la informació relativa a les institucions en el marc global de la URL (MSGIQ-URL-D7-01)

