

## **INFORME BIENNIAL DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT**

---

**Oficina de Qualitat de la Facultat de Comunicació i Relacions  
Internacionals Blanquerna, Universitat Ramon Llull  
19 de març de 2021**

**NOM DEL CENTRE:** FACULTAT DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INTERNACIONALS BLANQUERNA  
**BIENNI DE REVISIÓ:** 2018-2020

## **Òrgan responsable del procés:**

L'Oficina de Qualitat de la FCRIB, ha elaborat el 6è informe de seguiment de la implementació del SGIQ del centre, relatiu al bienni 2018-2020, amb l'objectiu de valorar el seu procés de consolidació, analitzar la consecució dels objectius, sintetitzar els punts forts i febles i concretar les principals propostes de millora i els objectius estratègics de cara al proper bienni.

## **Valoració del procés d'implantació del SGIQ i de la consecució d'objectius**

### ***1. Seguiment, revisió i millora del SGIQ.***

En aquest punt, l'OQ- FCRIB valora positivament la consolidació del seu SGIQ com a principal eix de les polítiques de qualitat que sustenten el funcionament del centre. La participació en el programa AUDIT ha estat clau per orientar el disseny del SGIQ i per integrar i consolidar totes les activitats relacionades amb la garantia de la qualitat dels diversos processos i procediments desenvolupats en el centre. Tal i com estava marcat a l'anterior informe biennal en el seu objectiu 3, s'ha procedit, en primer lloc, a una revisió durant aquests dos anys de tots els processos del SGIQ, seguint els mateixos criteris que ja es van aplicar en l'anterior actualització del SGIQ: recollir i sistematitzar en diferents processos totes les activitats abans contemplades de manera general i simplificar el llenguatge i les evidències que s'han de recollir en cada procés del SGIQ. En aquest sentit, s'han revisat tots els processos des del punt de vista dels propietaris dels mateixos i establint les evidències de cada procés. En segon lloc s'ha procedit a l'actualització de l'organigrama del centre i finalment s'ha iniciat el procés d'elaboració d'un Pla Estratègic propi de la FCRIB, en consonància amb el Pla Estratègic de la Fundació Blanquerna i les línies estratègiques transversals de la URL.

En el període que engloba aquest bienni, el procés de revisió i millora del SGIQ ha continuat implementant-se amb un esdeveniment clau al principi del període i un altre coincidint amb el final del període:

- a) un nou procés d'acreditació de 3 titulacions, en aquest cas, de 3 Màsters Universitaris.
- b) Al final del període, s'ha iniciat la preparació per a l'acreditació de 7 títols (3 Graus, 3 Màsters Universitaris i 1 Programa de Doctorat), a més de sol·licitar l'acreditació del SGIQ.

Durant l'anterior bienni (2016-2018) es van acreditar 4 titulacions (1 Grau i 3 Màsters Universitaris). Durant aquest bienni s'han acreditat 3 Màsters Universitaris. En tots aquests processos d'acreditació les diferents comissions han valorat positivament el procés d'implantació del SGIQ dins de la FCRIB. Per altra banda s'han verificat i implantat 2 titulacions en aquest període (1 Grau i 1 Màster Universitari). Finalment, també es va verificar un nou Grau per a la seva implementació en el proper bienni.

No obstant, l'esdeveniment que ha marcat el final d'aquest bienni i que ha posat a prova la salut del SGIQ de la FCRIB ha estat la pandèmia mundial (covid-19), que va fer que la FCRIB, com la resta de centres, ens veiéssim obligats a fer un procés d'adaptació brutal i en molt poc temps a una situació de confinament absolut, com la que es va viure durant el segon semestre del curs 19-20. Ens vam haver d'adaptar de manera ràpida i àgil a la crisi del COVID-19. En aquest període d'emergència i de confinament, el SGIQ ha estat fonamental per al bon funcionament del conjunt de la FCRIB. La seva adaptació, amb eficàcia i eficiència, ha estat conseqüència de la

bona salut del conjunt del sistema. En aquest sentit, l'adaptació a les normatives vigents durant el període excepcional, així com tots els protocols i normatives interns s'han seguit de manera adequada.

### **1. La definició de la política i els objectius de qualitat**

S'ha procedit a la revisió d'aquest procés que, com la resta de processos, s'aprovaran i s'implementaran durant el següent bienni.

Entre els reptes més importants que s'han portat a terme hi ha la preparació d'un Pla Estratègic propi de la FCRIB, en consonància amb el Pla Estratègic 2016-2021 de la Fundació Blanquerna i el Pla de Qualitat i Innovació Acadèmicodocent URL 2017-2022.

El pla estratègic 19-22 de la FCRIB, emmarcat en el Pla Estratègic de la Fundació Blanquerna i en el Pla de Política de Qualitat i Innovació Acadèmicodocent de la URL, es va aprovar el 4 de setembre de 2019 i conté els objectius específics del 2019-2022. El seguiment del Pla Estratègic es va fer en Equip Directiu amb l'aprovació del document de seguiment del pla estratègic del 21 de febrer de 2020, on es valorava el procés d'implementació de cadascun dels objectius i accions estratègiques. En aquest punt, tal com es desprèn del document de seguiment elaborat i aprovat en Equip Directiu, el centre valora molt satisfactòriament la implementació del Pla Estratègic i el seguiment que s'ha fet al llarg del bienni, tot i les dificultats que ha comportat el procés d'adaptació a contextos virtuals en el marc de crisi sanitària de la Covid-19.

Per altra banda, al final del període, i amb vistes a la futura acreditació del SGIQ, es proposen una sèrie d'objectius: a) iniciar la revisió de la gestió documental de tots els serveis implicats en els diferents processos del SGIQ i b) iniciar, també, l'elaboració d'un quadre de comandaments que pugui fer el seguiment de tots els indicadors que es deriven del conjunt de processos del SGIQ, incloent-hi la política i objectius de qualitat i el Pla Estratègic de la Facultat. La previsió és assolir els dos objectius estratègics en el proper bienni: 2020-2022, de la següent manera: 20-21: iniciar-los; 21-22: consolidar-los amb la certificació del SGIQ del centre.

Totes aquestes accions són possibles perquè s'han portat a terme amb èxit les accions estratègiques encaminades a consolidar la cultura de qualitat del centre i que quedaven recollides a l'anterior Informe Biennal. Són accions que continuen com a línies estratègiques de la política de qualitat del centre:

a) Actuacions destinades a donar a conèixer a la globalitat dels grups d'interès el desplegament i consolidació del SGIQ; especialment, als responsables de processos i procediments, al conjunt del PDI i PAS i als estudiants de la FCRIB;

b) Reunions de l'Oficina de Qualitat amb els principals responsables de processos i procediments de l'AUDIT, per a valorar la seva consolidació i recollir propostes de millora;

c) Revisió i adequació dels processos i procediments del SGIQ a la globalitat de les titulacions oficials de Grau, Màster i Doctorat;

d) Consolidació dels processos i procediments derivats de la revisió de la globalitat del SGIQ que ha suposat una segona revisió després de la portada a terme a inicis d'aquesta dècada.

### **2. La garantia de qualitat dels programes formatius**

En la primera versió del SGIQ de la FCRI, valorat de forma positiva per AQU en el marc del programa AUDIT a 27 de febrer de 2009, existia només un únic procés que explicava la garantia de qualitat en els programes formatius. L'actualització de l'AUDIT que es va fer i presentar en informes biennals anteriors, va incorporar un segon procés per a completar el marc VSMA i que contemplava, específicament, el procés d'acreditació. La tercera revisió global del SGIQ del centre ha tingut com a un dels objectius clau desagregar tots els processos i procediments vinculats amb aquesta directriu per a clarificar millor els responsables, les accions i les evidències derivades de cadascun d'ells. D'aquesta manera, s'ha recollit un "Procés de disseny i aprovació de nous títols (FT-D2-01), un "Procés d'aprovació de l'oferta formativa" (FT-D2-02), un "Procés de seguiment de la implementació de les titulacions oficials" (FT-D2-03), un "Procés de modificació de les titulacions" (FT-D2-04), s'ha actualitzat el "Procés de renovació de les acreditacions de les titulacions oficials" (FT-D2-05) i, finalment, s'ha generat un "procés d'extinció de titulacions oficials" (FT-D2-06). També s'ha proposat una nova codificació de tots els processos, més alineada amb la codificació pròpia dels processos transversals de la URL.

Tots aquests processos s'han reelaborat conjuntament amb els responsables i propietaris de cada servei, la comissió de qualitat de la FCRI i amb l'Equip Directiu, que és qui revisarà en última instància les modificacions abans d'enviar-les a la UQUIAD-URL per a la seva aprovació definitiva al llarg del proper bienni 2020-2022.

Malgrat que els canvis poden clarificar i sistematitzar els processos que engloben, la FCRI ha portat amb èxit durant aquest bienni que estem analitzant:

- 3 Verificacions: 2 de Grau (Grau en Global Communication Management; Grau en Digital Media) i 1 de Màster Universitari en Advanced Studies in International Affairs).
- 2 Informes de Seguiment de Centre: l'ISC 17-18, elaborat el curs acadèmic 18-19, i l'ISC 18-19, elaborat el curs acadèmic 19-20.
- 1 procés d'Acreditació de 3 Màsters Universitaris: El Màster Universitari en Comunicació Política i Social; el Màster Universitari en Producció i Comunicació Cultural i el Màster Universitari en Direcció d'Art en Publicitat.
- 5 processos de modificacions no substancials de titulacions oficials implementats al llarg del bienni i recollits a la plataforma Protocols de Gestió Acadèmica de la URL (4 relatius als Graus en Comunicació i 1 relatiu al programa de Doctorat en Comunicació).

### **3. El desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant**

Tots els processos de la directriu 3 estan plenament consolidats. No obstant, s'ha portat a terme la revisió dels mateixos amb l'objectiu de clarificar millor els responsables, les accions i les evidències derivades de cadascun d'ells; així com proposar una nova codificació de tots els processos, més alineada amb la codificació pròpia dels transversals de la URL.

Les actuacions relatives a l'activació de processos i procediments d'acompanyament i tutorització dels estudiants de la FCRI estan plenament consolidats, de la mateixa manera que la gestió de mobilitat, la gestió de les pràctiques externes, les mesures d'orientació als estudiants i els sistemes de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments. De fet, aquesta directriu és una de les que els comitès han valorat més positivament en les diferents

acreditacions que s'han portat a terme: orientació professional, inserció professional dels egrossats, etc.

Tots aquests processos s'han reelaborat conjuntament amb els responsables i propietaris de cada servei i s'està treballant en la gestió documental i en una millor sistematització de la recollida de les evidències que se'n deriven.

Com a element de millora cal parar especial atenció al procés de definició de perfils, admissió i matriculació dels estudiants de Màsters Universitaris.

Tota la informació relativa a la satisfacció dels grups d'interès queda recollida a la web d'acreditació del centre:

<http://acreditacio.blanquerna.edu/fcri/resultats-de-la-satisfacio-dels-grups-dinteres/>

D'altra banda, la valoració sobre els principals indicadors que s'ha fet des del centre, també queda recollida als autoinformes d'acreditació: <http://acreditacio.blanquerna.edu/fcri/6-autoinforme-dacreditacio/>

La justificació de la revisió d'aquests processos és la mateixa que en apartats anteriors: formava part de plans de millora d'informes biennals anteriors. En paral·lel, volíem continuar introduint propostes de millora que ens feia la UQIAD al document "Devolució - Actualització del disseny del SGIQ" que ens va fer arribar el 15/09/2015.

#### **4. La garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis**

Tots els processos de la directriu estan implantats de manera satisfactòria. No obstant, com a la resta de directrius, durant aquest bienni s'ha procedit a revisar cadascun dels processos amb els seus responsables, amb l'objectiu de clarificar les accions i les evidències derivades de cadascun d'ells; i, en paral·lel, establir estratègies per a millorar la sistematització de la recollida d'evidències.

Per altra banda s'han consolidat les actuacions que s'havien portat a terme durant el bienni anterior:

- a) Consolidació de les enquestes de satisfacció de PDI i PAS de la FCRI
- b) Formació contínua del PDI i PAS
- c) Formació tècnica de recursos pedagògics i/o de gestió per a PDI i PAS, organitzades des de l'àrea d'equipaments:

Com hem comentat a l'inici d'aquest informe durant l'última fase d'aquest període la formació que ha requerit el conjunt de la Facultat ha estat constant degut al període de crisi covid-19. És per això, que a banda de les accions formatives previstes i consolidades al centre (Jornades formatives Blanquerna, activitats formatives organitzades pel servei de Biblioteca, l'Àrea de recerca i Doctorat o el Servei d'Idiomes, entre d'altres), s'han intensificat les activitats formatives:

- a) organitzades des del Servei d'Equipaments d'informàtica i audiovisuals i d'Innovació Tecnològica sobre, per exemple, com programar tasques, com fer retroacció als estudiants,

com fer tests online, com associar altres eines com les que ofereix Google a l'entorn SCALA-EVA o com crear espais web per publicar treballs.

- b) Activitats de formació organitzades pel SOP-TIC sobre l'ús de Moodle, SIGMA, eines de Google i aspectes pedagògics relacionats amb *l'Emergency Remote Teaching*.

Aquests cursos, amb enregistraments i exercicis ad-hoc estan, a més a disposició del professorat al web de la Facultat. Igualment, hi ha un professor assignat a respondre les preguntes i resoldre els problemes que puguin sorgir al professorat i als investigadors/es.

Finalment, i pel que fa l'avaluació docent, cal assenyalar que al llarg del bienni 18-20 s'ha pogut tornar a implementar el programa Docentia, amb l'avaluació docent d'un total de 68 professors (8 Júnior, 21 consolidats i 39 sèniors) en el marc de la convocatòria 2019 i la preparació de la convocatòria 2020, on es preveu l'avaluació docent de més de 70 professors.

## **5. La garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis**

El procés vinculat a aquesta directriu es troba implantat de manera satisfactòria. La FCRIIB garanteix la qualitat dels seus recursos materials i serveis. Els recursos materials disponibles al centre són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació i se segueixen adequadament els processos i procediments definits al SGIQ. Tal i com es detalla en la descripció dels processos, els coordinadors de serveis són els responsables de portar a terme el seguiment dels processos relacionats amb els recursos materials. A la vegada, la Comissió de Gestió d'Equipaments analitza els resultats i porta a terme les propostes de millora que siguin considerades oportunes. El PDI, PAS i estudiants del centre fan arribar les seves sol·licituds, queixes i propostes de millora als diferents serveis i als responsables de les titulacions a través de mitjans formals (fulls d'incidències, reclamacions i suggeriments o a partir de les enquestes de satisfacció) o informals (comunicació directa amb els responsables dels serveis).

Com a la resta de directrius, durant aquest bienni s'ha procedit a revisar cadascun dels processos amb els seus responsables, amb l'objectiu d'establir estratègies per a millorar la sistematització de la recollida d'evidències.

Per a valorar correctament aquest estàndard (Garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis) és imprescindible tenir presents com a indicadors de referència els resultats obtinguts de les diverses enquestes en relació amb la satisfacció dels estudiants, professorat i personal d'administració i serveis (PAS). En aquest sentit, considerem que cal continuar treballant en la retroacció dels resultats de satisfacció dels principals grups d'interès.

## **6. La recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius**

Des de l'Oficina de Qualitat considerem que aquesta dimensió juga un paper clau en la garantia de les polítiques de qualitat del centre. En aquest punt, considerem que els continguts relatius a aquesta dimensió són, principalment, aquells que fan referència a la recollida d'indicadors que ens permeten du a terme el seguiment, revisió i millora dels programes formatius partint, molt especialment, de l'Informe de Seguiment de Centre (ISC). En el marc de la revisió de la directriu 6 del SGIQ duta a terme al llarg d'aquest bienni, s'ha fet un esforç substancial per a sistematitzar i detallar de manera exhaustiva els instruments dissenyats per a la recollida d'indicadors i les evidències clau aportades per cadascun dels òrgans de gestió implicats en el procés.

En línies generals, es poden considerar com a consolidats els processos i procediments vinculats amb l'activació de les enquestes implementades en el conjunt de la FCRI. En molts casos, ja es comencen a aportar històrics que permet realitzar comparatives i copsar l'evolució dels resultats. Com a línies generals de millora per al conjunt d'instruments cal remarcar:

- a) Augmentar la participació en el conjunt d'enquestes.
- b) Sistematitzar i analitzar la informació recollida.

## **7. La publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**

Durant aquest període s'ha continuat amb el procés de seguiment i revisió dels procediments relatius a la publicació d'informació sobre els programes formatius, ja que si bé durant el període d'acreditacions de l'anterior bienni (2016-2018) aquest apartat va ser avaluat "cap a l'excel·lència", en aquest segon període (2018-2020), i durant la darrera fase d'acreditació, aquesta mateixa dimensió ha estat considerada "favorable amb condicions", sobretot en allò referent a la publicació de les guies docents.

En aquest sentit s'ha continuat treballant en els següents objectius:

a) consolidació de la web d'acreditació del centre: que ha donat visibilitat als principals indicadors que es desprenen del seguiment de les titulacions oficials i que permeten garantir la millora continuada en la qualitat dels programes formatius. Aquesta web d'acreditació queda enllaçada, directament, des de la web pròpia de cada titulació. Aquesta web va ser molt ben valorada en l'avaluació del procés d'acreditació esmentat anteriorment (2017) i s'ha utilitzat per al procés d'acreditació dels Màsters Universitaris acreditats el 2019.

b) Ampliació i millora continuada de la informació pública sobre les titulacions a la web del centre: arran de l'avaluació amb condicions es va portar a terme un pla de millora que va consistir en la revisió de totes les guies docents de forma transversal, per garantir l'homogeneïtat d'estructura i continguts de totes les titulacions. A banda, no només s'ha procedit a una revisió del contingut web de totes les titulacions sinó que s'ha realitzat també una unificació i seguiment de la publicació al campus virtual (SCALA) de totes les titulacions. L'Oficina de Qualitat ha reforçat l'auditoria interna anual que realitza a l'inici de cada curs acadèmic en el conjunt del web de centre, amb l'objectiu d'incidir especialment en el contingut de les guies docents. Si bé fins ara, pel que fa a aquest aspecte, la seva anàlisi s'articulava al voltant de tres principals indicadors: a) detecció de guies amb enllaços perduts o incidències en la descàrrega; b) detecció de guies amb l'any acadèmic sense actualitzar, i c) guies no accessibles en els 3 idiomes. A partir de el curs acadèmic 2019-2020, -i com a pla de millora que quedarà recollit en aquest informe biennal de l'SGIQ, relatiu als cursos acadèmics 2018-2019 i 2019-2020-, l'Oficina de Qualitat presentarà especial atenció a la supervisió dels criteris establerts per a les guies docents del conjunt de les titulacions oficials de la FCRI. D'altra banda, un altre punt de millora en el qual cal continuar treballant és el retorn dels resultats de les enquestes als públics d'interès, ja que no només s'ha de realitzar el retorn de manera indirecta, a través del

Consell de Delegats, sinó també amb la publicació agregada dels resultats de satisfacció de les titulacions.

La FCRIIB publica de manera transparent dades sobre el desenvolupament dels estudis. Tant a la web institucional com a la web d'acreditació hi ha informació sobre el desenvolupament i els resultats de les titulacions. En termes generals, la institució informa de manera adequada a tots els grups d'interès sobre les característiques dels programes formatius i sobre els processos de gestió que en garanteixen la qualitat, partint de la informació publicada al seu web. De la mateixa manera, el SGIQ també es troba disponible a la web del centre; concretament, a l'espai de Garantia de Qualitat, d'accés directe des de la pàgina d'inici. En aquest punt, tal com s'ha detallat al llarg d'aquest informe, aprofitant el desplegament del procés d'acreditació del centre, en el marc del SGIQ, l'Oficina de Qualitat de la FCRIIB ha donat suport en el disseny i implementació d'una web d'acreditació del centre, ubicada en l'espai de Garantia de Qualitat de la web, que donarà encara més visibilitat als principals indicadors que es desprenen del seguiment de les titulacions oficials i que permeten garantir la millora continuada en la qualitat dels programes formatius. Aquesta web d'acreditació queda enllaçada també, directament, des de la web pròpia de cada titulació.

## **II. Síntesi dels punts forts i punts febles**

Dedicarem la primera part de l'apartat a la síntesi dels punts forts:

1. Consolidació dels processos i procediments relatius al marc VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació) de les titulacions del centre:

Els processos i procediments desplegats en relació al Marc VSMA al llarg del bienni 2018-2020, en són una clara evidència. Al llarg d'aquest bienni, s'han acreditat 3 titulacions, s'han verificat 3 més, s'ha fet el seguiment anual de totes les titulacions oficials del centre, s'han presentat i aprovat 5 propostes de modificacions no substancials de títols; i, en el darrer període, s'ha fet un esforç extraordinari per adaptar tots aquests processos i procediments al context COVID-19 i per a preparar, en paral·lel i en aquest mateix context, la futura acreditació de 7 titulacions durant el curs 2020-2021 (3 Graus, 3 Màsters Universitaris i 1 Programa de Doctorat), a més de sol·licitar l'acreditació del SGIQ del centre.

2. Bons procediments relatius a la coordinació docent, orientació laboral, inserció professional i pràctiques:

Un altre dels aspectes destacats com a punt fort del SGIQ és la bona coordinació docent que es desprèn del Pla d'Acció Tutorial (PAT); així com la comunicació constant entre el servei de pràctiques, Borsa de Treball, Alumni i OQ-FCRIIB en el desenvolupament, coordinació, supervisió i execució d'accions que permeten promoure la realització d'estudis periòdics de valoració d'indicadors de satisfacció i excel·lència d'alguns dels agents implicats en l'acció directa de la FCRIIB (estudiants i antics alumnes, professors, investigadors, 'stakeholders', etc.). Aquestes accions de recollida i anàlisi d'indicadors són fonamentals per dur a terme els



Informes de Seguiment del Centre i, en definitiva, per desenvolupar la globalitat dels processos relacionats amb el seguiment i millora de les polítiques de qualitat de la FCRIB.

Al llarg del bienni 2018-2020, es constata la consolidació del reconeixement –no només intern, sinó també per part de les agències de qualitat- dels bons procediments establerts per a la recollida sistemàtica d'indicadors que han permès evidenciar, en el marc dels processos d'acreditació dels biennis 2016-2018 i 2018-2020, el funcionament d'aquests serveis com a “bones pràctiques” del centre.

3. Una millora considerable en l'assoliment de la “cultura de qualitat” del centre:

Tanmateix, cal continuar vetllant per conscienciar a la globalitat dels agents responsables de processos del centre de la necessitat de garantir l'acompliment dels procediments establerts. Això implica un esforç per continuar interioritzant el SGIQ i familiaritzar-se amb els processos i procediments del SGIQ, com a instrument principal que vehicula les polítiques de qualitat del centre. De la mateixa manera, cal continuar millorant els canals de comunicació oberts entre la OQ-FCRIB i els diversos serveis de la Facultat per optimitzar recursos, aprofitar sinèrgies i, sobretot, detectar àgilment els canvis en els processos i procediments que requereixen actualitzar el manual que recull el SGIQ del centre. Aquest aspecte és i esdevindrà fonamental en el procés de preparació de la certificació del SGIQ.

En aquest sentit, de la revisió dels processos i procediments recollits en el SGIQ al llarg del bienni 2018-2020 es **detecten els següents punts dèbils o aspectes de millora**:

1. Cal continuar vetllant per a la millora dels procediments relatius a la recollida formal d'evidències en el marc del SGIQ: Si bé la proposta d'actualització del SGIQ clarifica els òrgans de gestió responsables, les funcions que tenen establertes i les evidències que se'n deriven, la primera fase de preparació de la certificació del SGIQ ha posat de manifest la necessitat de continuar sistematitzant la recollida d'evidències.

2. Millora en la informació pública de les titulacions: La FCRIB ha fet un esforç substancial per a millorar la informació pública de les titulacions i detectar i establir procediments que permetin identificar possibles mancances o deficiències. Aquests procediments establerts, entre els quals destaca la revisió periòdica de la web que es realitza anualment, permeten posar de manifest que hi ha un ampli recorregut de millora; reafirmat, també, en el marc dels dos darrers processos d'acreditació viscuts, on també s'han identificat aspectes de millora relatius a la publicació d'informació relativa als plans d'estudi i el professorat de les titulacions. Convé, per tant, continuar establint estratègies comunicatives que vagin més enllà de la publicació dels principals documents de referència de les titulacions vigents, que són d'accés públic a la web de les titulacions i a la web d'acreditació del centre.

3. Millora en la retroacció dels resultats de satisfacció amb la formació rebuda per part dels estudiants: Si bé és cert que el SGIQ contempla procediments per a la retroacció dels resultats de satisfacció dels estudiants, com són les reunions amb el consell de delegats o la

publicació d'indicadors de satisfacció en el marc dels ISC i/o els autoinformes d'acreditació, convé continuar dissenyant i implementant estratègies que permetin un millor retorn. Entenem que aquesta estratègia també pot ajudar a continuar vetllant per una millora continuada de les taxes de participació. Els tutors juguen i continuaran jugant un paper clau en aquesta dimensió de millora.

4. Millorar en la sistemàtica, anàlisi i prospectiva de les dades recollides: Un cop consolidats bona part dels instruments per a la recollida d'indicadors, cal continuar treballant en la seva gestió i anàlisi sistemàtic amb la voluntat d'enfortir la capacitat i visió prospectiva.

5. Millorar la gestió documental: Alineat amb el punt anterior, un cop consolidats els processos i procediments del centre, així com clarificats els responsables i les evidències derivades, cal posar l'accent en la millora progressiva de la gestió documental com a element clau en el procés de certificació del SGIQ que tindrà lloc al llarg del proper bienni (2020-2022).

### **III. Propostes de millora i/o objectius per al bienni 2020-2022:**

Els objectius específics per al proper bienni 2020-2022, són els següents:

1. Desplegament del procés de renovació de les acreditacions de 7 titulacions oficials del centre: 3 Graus en Comunicació, 3 Màsters Universitaris i el Programa de Doctorat. Prioritat: Alta. Responsable: directores i directors de les titulacions amb el suport de l'Oficina de Qualitat, la Comissió de Qualitat i el CAI.

Aquestes set titulacions oficials passaran procés d'acreditació al llarg del curs 2020-2021. En aquest punt, en la preparació del procés d'acreditació cal destacar tres accions estratègiques clau: La constitució del Comitè d'Avaluació Intern (CAI), la recollida sistemàtica d'evidències per a l'acreditació de les titulacions; i l'actualització de la web d'acreditació. Els responsables d'aquest objectiu de millora són els identificats en el procés d'acreditació que contempla el SGIQ. Aquest últim element s'emmarca, també, en una segona proposta de millora i objectiu de cara al proper bienni.

2. Millora de la gestió i visualització de la informació pública relativa a les titulacions ofertes. Prioritat: Alta. Responsable: Àrea de Comunicació, Directors i directores de titulacions, amb el suport del Vicedegà Acadèmic, de Professorat i Qualitat i l'Oficina de Qualitat.

Si bé durant el període d'acreditacions de l'anterior bienni (2016-2018) aquest apartat va ser avaluat "cap a l'excel·lència", en aquest segon període (2018-2020), i durant la darrera fase d'acreditació, aquesta mateixa dimensió ha estat considerada "favorable amb condicions", sobretot en allò referent a la publicació de les guies docents. A partir del curs acadèmic 2019-2020, i com a pla de millora pel bienni 2020-2022, l'Oficina de Qualitat presentarà especial atenció a la supervisió dels criteris establerts per a les guies docents del conjunt de les titulacions oficials de la FCRI. Els responsables d'aquest objectiu estratègic són els directors i coordinadors de les titulacions oficials del centre, amb el suport i assessorament tècnic de l'Oficina de Qualitat, el Servei d'Informàtica i l'Àrea de Comunicació.

3. Aprovació d'una nova versió del manual SGIQ amb les modificacions i actualitzacions que s'han detallat al llarg d'aquest informe. Òrgan responsable de l'aprovació: Equip Directiu. Prioritat: Alta.

4. Certificació del SGIQ del centre i acreditació institucional. Prioritat: Alta. Els responsables de liderar aquest objectiu específic són l'Equip Directiu, la Comissió de Qualitat del Centre i l'Oficina de Qualitat de la FCRI. La certificació del SGIQ del centre està prevista pel curs acadèmic 2021-2022. Si s'assoleix amb èxit, juntament amb l'acreditació de les 7 titulacions oficials previstes pel mateix curs acadèmic, el centre estarà en disposició de sol·licitar l'acreditació institucional.

Per a fer-ho, continuarem partint dels objectius estratègics que vam identificar al llarg del primer bienni d'implementació del SGIQ (2008-2010) i que considerem, encara, com línies de treball prioritàries:

a) Garantir una millora continuada en la disponibilitat i accés a la informació pública relativa a les titulacions i als processos i procediments que regulen el funcionament de la FCRI.

b) Millorar i actualitzar progressivament el nostre SGIQ amb l'objectiu d'establir sistemes i canals de comunicació continus que permetin detectar els canvis dels processos i procediments del centre, així com renovar-los i rendibilitzar-los.

I així ho constata l'OQ-FCRI en aquest Informe de Seguiment del SGIQ del Centre 2018-2020.  
A 5 de juliol de 2021

Dr. Alfons Medina  
Director de la OQ-FCRI.

