

**INFORME BIENNAL DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA
DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT 2008-2010**

**Unitat de Qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació
Blanquerna, Universitat Ramon Llull, 25 de juny de 2013**

NOM DEL CENTRE: FACULTAT DE COMUNICACIÓ BLANQUERNA

BIENNI DE REVISIÓ: 2008-2010

Tal i com s'estableix en el processos transversals per al seguiment de la implementació dels SGIQs dissenyats pels Centres, la Facultat de Comunicació Blanquerna ha elaborat el present ***Informe de Seguiment del SGIQ del Centre*** que es fa arribar al Vicerectorat Acadèmic, d'Innovació docent i Qualitat.

Aquest informe contempla els següents apartats:

I. Valoració del procés d'implantació del SGIC i de la consecució d'objectius

En aquest apartat s'identifiquen els processos definits en el SGIQ del centre, valorant el seu grau d'implementació i el grau d'acompliment dels objectius proposats, tenint en compte les directrius bàsiques definides en el programa AUDIT:

- la política i objectius de qualitat
- la garantia de qualitat dels programes formatius
- el desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant
- la garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis
- la garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis
- la recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
- la publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

II. Síntesi dels punts forts i punts dèbils

En aquest apartat s'identifiquen els aspectes positius que reforcen el model de SGIQ dissenyat pel Centre així com les àrees que poden ser susceptibles de millora detectades durant el bienni d'implementació (curs 2008/2009 i 2009/2010).

III. Propostes de millora i/o propostes d'objectius per al proper bienni

En base als resultats obtinguts i per tal de millorar el SGIQ del Centre, en aquest apartat s'indiquen de manera justificada les possibles modificacions aplicables al SGIQ del Centre així com les propostes de millora i/o objectius del Centre de cara al proper bienni d'implementació.

0. Introducció

Al febrer de 2008, la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna (FCCB), representada pel seu equip directiu i conscient del procés de canvi i transformació que estava vivint en incorporar-se a l'*Espai Europeu d'Educació Superior (EEES)*, adherida activament a la *Unitat de Qualitat i Innovació Acadèmic-Docent de la Universitat Ramon Llull (UQIAD-URL)*, va considerar prioritari emprendre la iniciativa de dissenyar i implementar un *Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)* que assegurés la posada en marxa i el seguiment en matèria de polítiques, estratègies i plans d'acció i d'orientació a la qualitat i l'excel·lència per a les seves titulacions, així com per a les seves activitats docents, de recerca i de gestió.

Aquest SGIQ està basat en les recomanacions per a la garantia de qualitat en les institucions d'educació superior elaborades per l'*European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)*, en el seu document titulat *Críteris i directrius per a la garantia de qualitat en l'EEES*. Al seu torn, per al disseny i desenvolupament del SGIQ, la FCCB ha comptat amb una eina fonamental, el *Programa AUDIT*. Desenvolupat per ANECA, en col·laboració amb les agències AQU i ACSUG, el Programa AUDIT (convocatòria 2007) ha proporcionat una bona oportunitat a la FCCB -i a la globalitat dels centres de la URL- per incorporar i consolidar el seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).

El 23 de febrer de 2009, AQU feia constar que el disseny del SGIQ de la FCCB, aplicable a les seves titulacions oficials, havia rebut una valoració POSITIVA després de l'avaluació en el marc del programa AUDIT, certificant, per tant, que el SGIQ de la FCCB havia estat desenvolupat en conformitat amb les directrius establertes. En aquest punt, el primer informe biennal de seguiment de la implementació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (2008-2010) té per objecte valorar el procés d'implementació d'aquest sistema, així com l'estat de la qüestió en la consecució dels seus principals objectius, processos i procediments. Al seu torn, en un apartat final es concretaran les principals propostes de millora i els objectius de cara al proper bienni.

I. Valoració del procés d'implantació del SGIC i de la consecució d'objectius

D'acord amb les directius establertes per la *Unitat de Qualitat i Innovació Acadèmic-Docent de la Universitat Ramon Llull (UQIAD-URL)*, i tal com recull el manual AUDIT de la FCCB, els objectius específics per al procés d'implantació del SGIQ de la FCCB han estat, des de la seva aprovació, els següents:

- a) Dissenyar, proposar i coordinar la política bianual amb l'objectiu d'assegurar la qualitat de la FCCB.
- b) Proporcionar suport tècnic en el desenvolupament de programes i processos d'avaluació, acreditació i certificació de les diverses dimensions dels sistemes de qualitat
- c) Proposar, analitzar, fer el seguiment i actualitzar els estàndards i indicadors de qualitat de la FCCB
- d) Promoure i donar suport tècnic als programes d'innovació educativa que es duguin a terme a la FCCB
- e) Promoure la realització d'estudis periòdics de valoració d'indicadors de satisfacció i excel·lència dels diferents agents implicats en l'acció directa de la FCCB.

Partint d'aquests objectius específics per al procés d'implantació del SGIQ de la FCCB, l'AUDIT, juntament amb la progressiva consolidació de la Unitat de Qualitat de la FCCB (UQ-FCCB), esdevé un excel·lent punt de partida per a la consecució de polítiques de qualitat que permetin definir, implementar, revisar i millorar els processos i procediments del centre. Des dels seus inicis, la UQ-FCCB ha tingut entre els seus objectius prioritaris el d'establir polítiques i estratègies de millora de la qualitat i de la innovació acadèmica, docent i investigadora, així com dels serveis administratius i de suport a l'alumnat. Al seu torn, s'ha considerat prioritari implementar sistemes eficaços de garantia interna de la qualitat que, posteriorment, puguin ser objecte d'avaluació i auditoria per part de les corresponents agències d'avaluació. Aquest objectiu deriva, en definitiva, en una voluntat i una consciència per part de la FCCB de la necessitat de consolidar sistemes de control intern i d'avaluació en base a fórmules cimentades en el compromís i en la responsabilitat social.

En aquest punt, la UQ-FCCB valora positivament la implementació del seu SGIQ i considera el manual AUDIT 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 procediments i processos desenvolupats en el centre. Així, des de la UQ-FCCB es valora positivament el SGIQ en **la regulació i supervisió de set dimensions clau**:

La definició de la política i els objectius de qualitat (sota la consideració que el centre està consolidant una cultura de qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament), la garantia de qualitat dels programes formatius (partint de la progressiva implementació de mecanismes que permeten mantenir i renovar l'oferta formativa, així com desenvolupar metodologies per a l'aprovació, el control i la revisió periòdica dels programes), l'orientació dels ensenyaments del centre als estudiants (entenent que les accions que s'emprenen tenen com a finalitat última afavorir l'aprenentatge de l'estudiant), la garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic (partint del progressiu disseny i consolidació de mecanismes que assegurin l'accés, la gestió i la formació del personal acadèmic i de suport a la docència amb l'objectiu que aconsegueixin les seves funcions amb les garanties adequades), la gestió i millora dels serveis i recursos materials (gràcies a mecanismes que permeten dissenyar, gestionar i optimitzar els serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants), l'anàlisi dels resultats (gràcies a la progressiva implementació de procediments que permeten garantir l'avaluació, anàlisi i difusió dels resultats d'aprenentatge, inserció laboral i satisfacció dels grups d'interès amb l'objectiu de vetllar per la millora continuada de la qualitat dels ensenyaments), i, finalment, la publicació de la informació sobre les titulacions (vetllant per la progressiva incorporació de mecanismes que permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i els programes).

A continuació detallarem les principals actuacions implementades amb l'objectiu de vetllar pel seguiment, revisió i millora de les set dimensions que configuren el SGIQ de la FCCB, en coherència amb els processos i procediments transversals recollits al Pla biennal de seguiment i assegurament de la qualitat academicodocent a la URL (2008-2010), aprovat en la sessió del Consell Executiu de la URL el 3 de març de 2008.¹

¹ Vegeu document al següent enllaç:
<http://www.url.es/sites/default/files/PlaqualitatinnovacioURL2008-2010.pdf>

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

1.1 Seguiment i revisió de la implementació del SGIC de centre:

L'aprovació de les tres noves titulacions de Grau, la creació de la UQ-FCCB, l'avaluació positiva del Programa AUDIT i la participació experimental en el Programa DOCENTIA han provocat, al llarg del bienni 2008-2010, un procés de conscienciació de la globalitat del PDI i PAS respecte a la necessitat de vetllar per les polítiques de qualitat implementades en el centre. En aquest punt, les principals actuacions pel que fa a aquesta dimensió giren al voltant del procés d'implementació i revisió de l'AUDIT, i responen a quatre procediments desenvolupats en paral·lel:

- a) Actuacions destinades a donar a conèixer a la globalitat dels grups d'interès l'aprovació del Manual AUDIT, especialment, als responsables de processos i procediments, al conjunt del PDI i PAS i als estudiants de la FCCB;
- b) Reunions de la Unitat de Qualitat amb els principals responsables de processos i procediments de l'AUDIT per valorar la seva implementació i recollir propostes de millora;
- c) Revisió i adequació dels processos i procediments de l'AUDIT a les titulacions oficials de Màster;
- d) Inici de la revisió de la globalitat de l'AUDIT per tal de dur a terme la simplificació recomanada per les agències de qualitat.

Per activar el procés de seguiment i revisió de la implementació del SGIC de centre ha estat clau el paper de la UQ-FCCB com a òrgan que vetlla per a la coherència amb els processos i procediments transversals de la Universitat Ramon Llull (URL); així com amb el seu Pla Estratègic de qualitat acadèmicodocent 2008-2010, aprovat en la sessió del Consell Executiu de la URL el març de 2008 i que actua com a principal marc de referència per a la definició de la política i els objectius de qualitat del centre.

2. La garantia de qualitat dels programes formatius

Implementació de noves estructures organitzatives associades a Bolonya:

El primer bienni d'aplicació de les titulacions de Grau adaptades al procés de Bolonya ha estat marcat, bàsicament, per dos eixos principals:

- a) L'establiment de les noves estructures organitzatives associades a Bolonya;
- b) La implementació i desenvolupament dels nous projectes docents per tal d'assolir les competències generals i específiques de cada titulació:

Pel que fa al primer punt, en aquests dos primers anys s'ha desenvolupat tota una nova estructura acadèmica, presidida i articulada al voltant dels mòduls, el que ha suposat una completa reestructuració de la manera d'agrupar les diferents assignatures i també ha supostat l'aparició de nous responsables acadèmics d'aquestes assignatures, els coordinadors de mòdul. En aquest sentit, l'èxit d'aquest nou desplegament ha estat total. Els mòduls s'han consolidat com la nova estructura acadèmica de la Facultat, els nous responsables acadèmics han assumit plenament la seva responsabilitat i els professors de les assignatures s'han adaptat fàcilment a la nova manera de fer, tot descobrint les possibilitats d'innovació que se'ls ofería. A més a més, els coordinadors dels mòduls han estat els agents més implicats, actius i efectius a l'hora de portar a terme les novetats acadèmiques i organitzatives, amb una capacitat de lideratge notable. D'aquesta manera, una de les virtuts de la nova estructura ha estat el descobriment de les potencialitats dels mòduls com a estructura acadèmica, i de la importància vital dels seus coordinadors pel que fa a la feina concreta i pràctica del dia a dia de la Facultat.

Per altra banda, i com a conseqüència d'aquest lideratge dels coordinadors de mòduls, s'ha pogut introduir una reforma en profunditat de l'estructura acadèmica de les assignatures (agrupades en mòduls), una reforma dirigida fonamentalment a treballar amb grups reduïts d'estudiants, i per tant, a utilitzar metodologies d'aprenentatge més personalitzades i tutoritzades. Això ha comportat un intens debat dins les assignatures, els mòduls i dins els mateixos graus sobre com afrontar aquets espais educatius nous. Si el primer any d'aplicació va estar presidit per les proves i els dubtes, el segon ha significat una plena consolidació de les



noves propostes, un cop comprovats els problemes però també les oportunitats que oferia el nou model. Així, s'han constituït equips d'assignatura integrats per professors nous (que s'hi afegien en ocasions a equips de llarga trajectòria); s'han coordinat els nous programes d'assignatura després d'importants revisions de continguts, de metodologies i de sistemes d'avaluació; i s'han estudiat les qüestions transversals que recorrien diferents assignatures. Tot això ha possibilitat una renovació molt rigorosa de totes les assignatures, la creació de dinàmiques noves dins dels equips de professors (de fet, ha sorgit el concepte, fins ara més nominal que real, de "grup de professors d'assignatura") i l'afinament dels instruments pedagògics en uns casos, i la creació de nous en d'altres.

En conseqüència, des de la Unitat de Qualitat es detecta l'existència de processos i procediments que vetllen per l'establiment de canals de comunicació permanentment oberts entre els coordinadors i responsables d'assignatures; fet que es considera com a element clau en el procés de garantia de qualitat dels programes formatius

Recollida i anàlisi dels indicadors de titulació:

Respecte al desenvolupament acadèmic fet per tal d'assolir les competències definides a cada titulació oficial, durant aquests dos primers anys, en finalitzar cada curs, s'han realitzat estudis i anàlisis generals quantitius i qualitius, i també s'han analitzat els resultats assignatura a assignatura. En aquest punt, la redacció dels primers informes de seguiment de titulacions oficials, lliurats al 2011 que recullen els indicadors dels cursos acadèmics 2008-2009 i 2009-2010 són una prova de la voluntat de la FCCB per definir i implementar estratègies que permetin garantir la qualitat dels programes formatius. El centre, paral·lelament a l'elaboració dels informes, ha introduït la informació recopilada en un espai virtual (aplicatiu informàtic i web de seguiment de les titulacions) desenvolupat especialment com a mecanisme de recollida i anàlisi d'informació per al seguiment i avaluació de les titulacions i alhora com a eina de difusió d'informació i de rendició de comptes de la globalitat dels centres que conformen la Universitat Ramon Llull, tal i com es recull en *l'Informe de Seguiment d'Universitat. Curs 2009-2010* (15 d'abril de 2011).

Pel que fa altres instruments per recollir indicadors (en aquest cas qualitius) del seguiment de les titulacions i la qualitat dels programes formatius, s'han introduït mecanismes que van

més enllà de les reunions periòdiques entre els responsables i professors de titulació per vetllar, com a element clau, pel procés d'avaluació i l'anàlisi dels resultats en una fase posterior. En aquest punt, un cop dutes a terme les necessàries reunions amb coordinadors, professors i tutors de 1r curs per fer una avaluació general de l'experiència viscuda durant la implantació i desenvolupament del 1r curs adaptat al Pla de Bolonya a la FCCB (curs 2008-09), des del Departament de Comunicació es van dur a terme les jornades informatives i formatives de revisió específica dels temes derivats del desplegament del 1r curs adaptat al Pla de Bolonya, per tal d'anitzar en profunditat el desenvolupament del curs, fer balanç i síntesi dels punts forts i febles i extreure'n conclusions i elements de millora de cara al curs 2009-2010. La implantació d'aquests mecanismes ha fet possible recollir la satisfacció i valoració dels principals agents implicats en el desenvolupament del Pla Bolonya i garantir la qualitat en la implementació dels cursos posteriors.

Millora progressiva dels aplicatius informàtics d'agregació de dades acadèmiques de tots els centres de la URL i les seves connexions amb els programes de gestió acadèmica i els serveis de secretaria dels centres:

Al llarg del bienni 2008-2010 des de la UQ-FCCB s'ha detectat un esforç notable per procedir a la millora dels processos i aplicatius informàtics d'agregació de dades acadèmiques de tots els centres de la URL a partir del desenvolupament del programa de gestió acadèmica (PGA) i les seves connexions amb els programes de gestió acadèmica dels centres de la URL. En aquest punt, i pel que fa el servei de Secretaria acadèmica del centre, des de l'aprovació del manual AUDIT, i en aquest primer bienni d'implementació, ha estat una prioritat estratègica establir mecanismes per a la coordinació entre el personal de Secretaria que porta a terme tasques corresponents a Graus i el personal qual gestiona les tasques de postgrau, doctorat i màsters oficials. Paral·lelament, el servei de secretaria acadèmica de la FCCB ha vetllat per una millora constant en la coordinació amb les restants secretaries acadèmiques dels centres de la Fundació Blanquerna. Aquesta tasca es porta a terme a través de la *Comissió de Gestió Acadèmica*, configurada pels secretaris acadèmics dels diversos centres. Es pretén articular processos i donar resposta a les necessitats mitjançant una política acadèmica comuna, molt vinculada als mecanismes informàtics que li proporcionen cobertura tècnica.

Progressiva automatització de processos a la FCCB:

En la línia d'una política marcada des de la *Comissió de Gestió Acadèmica* s'ha procedit a l'automatització de moltes de les tasques associades a la Secretaria Acadèmica (automatrícula, lliurament d'actes, revisió de programes d'assignatures, consulta de qualificacions per part dels estudiants, etc.) Amb això es pretén aprofitar al màxim les possibilitats de la tecnologia i facilitar aquestes tasques, la majoria d'elles ordinàries i que afecten a procediments acadèmics. En especial, cal destacar la millora de processos automatitzats a la intranet del PDI (*Blink*) que, al llarg del curs acadèmic 2009-2010, va anar incorporant diverses modificacions que havien estat sol·licitades al llarg del curs acadèmic 2008-2009 als responsables informàtics de la Fundació Blanquerna. Aquestes millores han permès que la totalitat dels professors i tutors de la FCCB puguin penjar les notes de totes les assignatures, les UF i els Seminaris en finalitzar cada semestre. Al mateix temps, ha permès el procés de formalització de les actes acadèmiques de manera automatitzada; fet que entenem com un element igualment clau en la consecució de polítiques de garantia de qualitat dels programes formatius.

Mereix una atenció especial, també, el sistema d'automatrícula que permet els estudiants de segon, tercer i quart optimitzar el procés de matriculació i agilitzar els tràmits mentre que, paral·lelament, es descongessiona al servei de secretaria en un període que habitualment col·lapsa els recursos materials i humans de la Facultat. D'aquesta manera, i d'acord amb la política d'acollida i acompanyament dels nous estudiants, la secretaria acadèmica pot centrar els seus recursos en donar suport als estudiants que es matriculen per primera vegada al centre i que requereixen d'una atenció i acompanyament especials.

Implementació de canvis en la web de centre:

Al llarg del bienni 2008-2010 s'ha desenvolupat una nova web general de Blanquerna amb possibilitat de gestió de continguts per part de cada centre amb dos objectius claus:

- a) Vetllar per la coherència d'estructures a les webs dels diferents centre que configuren Blanquerna
- b) establir els mecanismes que permetin garantir la publicació de la informació relativa als programes formatius



Aquest fet ha suposat una gran millora des del punt de vista de la qualitat i ha permès continuar vetllant per donar un millor accés públic a la informació relativa als programes formatius.

Seguiment, revisió i millora del sistema d'enquestes de satisfacció dels estudiants en el marc del programa DOCENTIA:

A les reunions periòdiques dutes a terme a la Unitat de Qualitat, ja al llarg del curs acadèmic 2008-2009 s'havia detectat, en el procés de seguiment, revisió i millora de la implantació del programa DOCENTIA, la necessitat de promoure el desplegament de la digitalització de les enquestes de satisfacció dels alumnes. En aquest punt, el gener de 2010, en finalitzar el primer quadrimestre del curs 2009-2010, es va activar la primera experiència de sistema d'enquesta de satisfacció *on-line*, que ha substituït el procediment anterior. De fet, el programa informàtic que permetia passar les enquestes *on-line*, ja havia estat validat pel servei d'informàtica el segon quadrimestre del curs acadèmic 2008-2009 però, aleshores, en el moment de fer les proves i atesa la convivència en paral·lel dels programes d'assignatures del pla antic (2n, 3r. i 4rt. cursos) i del Pla de Bolonya (1r. curs), un problema d'incomptabilitat amb la UG no havia permès implantar el sistema informatitzat en aquesta ocasió. Actualment, aquest procés està plenament automatitzat.

Seguiment, revisió i millora del sistema del procés d'autoavaluació del professorat en el marc del programa DOCENTIA:

A les reunions periòdiques dutes a terme des de la Unitat de Qualitat, al llarg del curs acadèmic 2008-2009 s'havia detectat, també, la necessitat de promoure el desplegament de la digitalització dels processos d'autoavaluació del professorat en el marc del programa DOCENTIA, seguint procediments similars engegats en d'altres centres de la Universitat Ramon Llull. Tanmateix, les dificultats detectades en el procés van impossibilitar la substitució del procediment manual que s'havia realitzat ja en la primera prova pilot, amb un total de 12 professors; reduint el nombre de professors inicialment previst (25 professors) a un total de 13. Tanmateix, es van consolidar els procediments engegats per activar el programa DOCENTIA (reunions de disseny i planificació, coordinació UQ-servei d'informàtica-Departament de



Comunicació, comunicacions via correu electrònic amb el professorat, disseny de reunió informativa amb el professorat per activar DOCENTIA, etc.) i, des de la UQ-FCCB s'ha vetllat per la correcta execució d'aquests procediments al llarg del curs acadèmic 2008-2009 i 2009-2010.

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

Procediments d'acompanyament i tutorització:

Al llarg del bienni 2008-2010 s'han consolidat plenament les actuacions relatives a l'activació de processos i procediments d'acompanyament i tutorització dels estudiants de la FCCB: des dels procediments d'orientació de possibles estudiants (sessions informatives, formació del professorat que acull futurs estudiants, implicació de la secretaria acadèmica en la resolució de dubtes dels processos de preinscripció i matrícula, etc.); passant per l'acompanyament d'estudiants de primer en el procés de matriculació (són els únics que no poden fer la matrícula de forma virtual des de casa per, precisament, garantir la qualitat del procés); passant per l'execució del procés d'acollida dels estudiants de primer, desplegat al SGIQ del centre (actes de benvinguda, reunions d'acollida del tutor, sessions informatives dels diversos serveis de la Facultat (biblioteca, informàtica, etc.); o, finalment, l'elaboració i accés públic d'informació per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant: guies didàctiques de les diferents matèries i assignatures; publicació de la informació principal de les titulacions, la normativa acadèmica o la informació relativa al procés d'implementació del sistema de presentació de queixes i suggeriments, entre altres procediments clau. Cal destacar, en aquest punt, l'elaboració i accés públic a la normativa de règim disciplinari dels estudiants de la FCCB, aprovada per l'equip directiu el 13 de novembre de 2009 i disponible a la web.

Procediments de formació optativa:

Com a conseqüència dels procediments implementats per garantir la qualitat dels programes formatius (ja identificats en apartats anteriors), de cara a la implantació del tercer curs adaptat a Bolonya (2010-11) ja s'ha tramitat una proposta de modificació no substancial que consisteix en obrir el ventall d'optatives pròpies de cada Grau a la resta de Graus que imparteix la Facultat, de manera que els estudiants puguin escollir entre un ventall més ampli i

interdisciplinar les optatives. Els principals objectius que es pretenen assolir amb aquesta actuació són: enriquir les possibilitats d'itineraris propis per part dels estudiants; optimitzar el volum i el rendiment dels diferents grups d'assignatures optatives i garantir la seva viabilitat; garantir la qualitat de les titulacions; vetllar pel compromís adquirit per a desenvolupar programes formatius de qualitat que afavoreixin l'aprenentatge de l'estudiant.

Procediments de formació complementària:

Al llarg del bienni 2008-2010, des de la FCCB s'ha vetllat per la progressiva consolidació de processos i procediments relatius al disseny i planificació d'activitats periòdiques per complementar els programes formatius. En són exemples les *Jornades formatives Blanquerna* (de caràcter anual) i el *Congrés Bianual Comunicació i Realitat* (V edició, *La metamorfosi de l'espai mediàtic*, 22-23 de maig de 2009) que permeten vetllar per un contacte directe dels estudiants amb les especificitats de l'entorn professional. Altres procediments formatius són els referents als sistemes d'autoaprenentatge d'idiomes estrangers o els cursos de català i castellà que s'ofereixen als estudiants de la FCCB i als estudiants que formen part d'un programa de mobilitat i que acollim quadrimestralment al centre.

Procediments de millora tecnològica de les aules:

L'inici del 1r curs dels tres nous Graus adaptats a l'EEES el passat mes de setembre de 2008 va suposar un gran esforç organitzatiu per al centre, en molts sentits. Un d'ells ha estat el relacionat amb els equipaments de les aules i seminaris de la facultat, no només per l'adaptació al Pla de Bolonya, sinó per la demanda del professorat i, especialment, dels professors de seminaris (tutors), que venien sol·licitant poder disposar d'eines més adequades a una didàctica multimèdia a les aules. En aquest sentit, els cursos acadèmics 2008-2009 i 2009-2010 s'han dut a terme millores contínues en matèria de tecnologia educativa, oferint al professorat instruments i formació per treballar en un procés continu d'innovació educativa i de millora dels processos d'ensenyament-aprenentatge.

Creació de nous espais de docència i recerca:

Des de la UQ-FCCB i la direcció de titulacions –principalment de Grau- hem pogut constatar un factor clau que cal tenir present en el procés de desenvolupament dels programes formatius per afavorir l’aprenentatge de l’estudiant: La importància del volum dels grups d’assignatura de les titulacions. Si el primer any d’aplicació tots els grups d’assignatura de Grau disposaven d’un número òptim d’estudiants, en el segon any d’aplicació (a primer curs) s’han hagut d’incorporar els estudiants repetidors; fet que ha suposat, en ocasions, tenir grups massa grans. Per afavorir l’aprenentatge dels estudiants tenint present aquest repte identificat, el curs 2008-2009 es va iniciar un procés de millora i adaptació dels espais acadèmics que culminarà al llarg del curs acadèmic 2010-2011.

Al curs 2008-09, es van fer obres de reestructuració que han suposat la creació de cinc noves aules, amb capacitat de fins a 80 estudiants. Per poder portar a la pràctica aquesta reforma ha estat vital el procés de construcció del nou edifici de la Biblioteca, inaugurat el passat dia 15 de març de 2010, que significarà l’alliberament dels espais que ocupava la biblioteca antiga a l’edifici principal. Així, a més a més de les aules, s’han pogut dissenyar nous espais de treball per a diferents activitats de la Facultat (servei d’equipaments, antics estudiants, activitats dels estudiants, pràctiques i Borsa de Treball) i, sobretot, s’ha pogut modificar el disseny dels espais de treball dels professors amb una nova Sala de Professors i amb despatxos en els quals els professors puguin desenvolupar les activitats de seguiment i tutorització vinculades a les noves necessitats de les assignatures. Tota aquesta remodelació dels espais finalitzarà en començar el curs 2010-11.

Procés de seguiment i millora per al disseny i coordinació del servei de pràctiques:

A petició de la UQ-FCCB, el 9 d’octubre de 2008 els coordinadors de pràctiques van lliurar un informe d’estat de la qüestió de temes i processos de millora identificables i, en alguns casos, de la implantació d’algunes d’aquestes millores. D’aquest informe es desprenen un conjunt d’actuacions que s’han implementat progressivament en el període biannual que ens ocupa i que tenen dos objectius estratègics fonamentals:



- a) Establir mecanismes per millorar la coordinació interna entre els responsables de pràctiques dels tres graus

- b) Millorar els processos de coordinació externa entre el servei de pràctiques, la secretaria acadèmica i els professors tutors de pràctiques per garantir un òptim acompanyament dels estudiants de pràctiques i vetllar per la millora continuada de la qualitat del servei.

Aquests objectius estratègics han fet possible que els coordinadors de pràctiques quedin progressivament alliberats del pes de tasques administratives derivades del procés i que els hi permet mantenir una relació més freqüent i aprofundida amb les empreses e institucions de pràctiques. Aquest fet permetrà millorar els procediments de pràctiques que s'activaràn el proper curs acadèmic, amb l'inici del procés de pràctiques en empreses per a estudiants de Grau.

Procés de seguiment i millora per al disseny i coordinació dels programes de mobilitat:

Pel que fa als processos i procediments relacionats amb la mobilitat dels estudiants, al llarg del bienni 2008-2010 s'ha consolidat els procediments relatius al funcionament dels cursos gratuïts tant de castellà com de català que s'ofereixen als estudiants d'acollida de la Facultat. Aquesta actuació se suma a un procés d'acompanyament dels estudiants d'acollida que afavoreix i garanteix l'aprenentatge dels estudiants de la FCCB; no només dels propis, sinó també dels que acollim cada semestre. En aquest punt, i amb l'objectiu de continuar potenciant l'accés dels estudiants als cursos gratuïts de castellà i català del centre, des del curs 2008-2009 es concedeixen 2 crèdits ECTS (2,5 crèdits BOE) a cadascuna d'aquestes assignatures (llengua catalana i llengua castellana), amb la finalitat de promoure i intensificar l'assistència regular, així com millorar l'eficàcia del procediment i, en definitiva, afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

Paral·lelament, s'han consolidat els processos i procediments que garanteixen la qualitat del disseny i execució dels programes de mobilitat que s'activen periòdicament des del centre. En aquest punt, val a dir que la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna participa en els programes d'intercanvi, nacionals i internacionals, des del curs 1997-1998, en el cas del programa Erasmus, i des del curs 2001-2002, en el cas del programa Sèneca. Coordinats des



del Vicedeganat de Relacions Internacionals, aquests programes es desenvolupen amb protocols descrits en el SGIQ i recollits en les memòries de verificació de títols oficials de la FCCB.

Procés de seguiment i millora de les actuacions implementades des del Servei de Borsa de Treball:

Pel que fa el Servei de Borsa de Treball (SBT), la UQ-FCCB va rebre el 9 d'octubre de 2008 un informe on s'analitzaven les accions implementades i es detallen els processos de millora identificables al servei. En aquest punt, el bienni 2008-2010 ha estat marcat per la concreció de tres objectius estratègics:

- a) facilitar el procés de recerca de feina a tots els estudiants titulats
- b) configurar i facilitar els instruments, els procediments i les eines de gestió que permetin una adequació útil, àgil i precisa entre l'oferta i la demanda, ajustada a l'EEES,
- c) i, finalment, sistematitzar estudis de demandes i estudis d'inserció professional; mitjançant la tasca conjunta de la *Xarxa d'Àrees de Promoció i Desenvolupament Professional i de Borses de Treball* que depèn de la *Unitat de Qualitat i Innovació Acadèmic-docent de la URL - UQIAD-URL*; i de la qual el SBT és membre actiu.

Paral·lelament, s'ha considerat estratègicament oportú que el Servei de Borsa de Treball adopti un paper protagonista en l'*Àrea d'Estudis Analítics i Prospectiva Universitària*. És per això que la FCCB ha atorgat, progressivament, un major marge de maniobra al Servei de Borsa de Treball i Alumni. Així, el servei de Borsa de Treball, inclòs en l'àrea de Serveis a l'Estudiant de la Facultat, després d'unes primeres fases de creació (cursos 1998-2000) i consolidació i projecció (2006-2008) continua amb la seva tasca de facilitar el procés d'ocupació dels titulats i, al seu torn, de sistematitzar estudis de demandes i estudis d'inserció professional. Entre les principals actuacions del SBT al llarg del bienni 2008-2010 cal destacar: els estudis d'inserció laboral dels alumnes de llicenciatura de les promocions 2008 i 2009; la realització de 10 tallers d'orientació professional als alumnes; la publicació periòdica de la revista *Feedback* orientada als ex estudiants del centre; o la realització d'activitats *networking*, com la trobada Alumni "10 anys" de la segona i tercera promoció.

Creació d'un nou procés de queixes i suggeriments:

Finalment, cal destacar la incorporació d'un nou procediment relatiu al sistema de queixes i suggeriments implementat a la FCB i que constitueix una de les noves funcions del Vicedegnat de Professorat i Estudiants; des d'on es coordinen els canals i circuits existents, potenciant-los i perfeccionant-los. A la FCCB considerem que atendre i proporcionar resposta a queixes i reclamacions dels estudiants contribueix en gran mesura a incrementar el grau d'implicació i participació activa del col·lectiu d'estudiants i, per tant, de la seva participació activa en la vida del centre.

Descripció del procediment:

Per garantir el ple assoliment d'aquest objectiu, des del Vicedegnat de Professorat i Estudiants s'ha vetllat per *enfortir el paper que juguen els delegats estudiantils de la FCCB, de manera que puguin proporcionar resposta a les demandes que es generin durant els intervals temporals en què no es produeixen reunions dels òrgans de representació dels nostres estudiants (Consells de Delegats)*. En aquest punt, s'ha creat un nou procediment que persegueix la millora mitjançant la simplificació, de manera que els estudiants puguin expressar les seves queixes i suggeriments i que aquestes siguin ateses en un termini de temps raonable. Per a fer-ho possible, s'ha incorporat un link a la intranet de la FCCB (Blink), a través del qual i via correu electrònic, qualsevol estudiant pot transmetre la seva queixa o suggeriment directament al Vicedegà de Professorat i Estudiants, qui les centralitza en la seva totalitat per, d'aquesta manera, poder tenir una visió global del funcionament quotidià de la facultat.

Un cop rebuda la queixa o suggeriment, el vicedegà la transmet al responsable del servei afectat, sol·licitant d'aquest una resposta raonada i ràpida i, posteriorment, és el propi Vicedegà qui trasllada la resposta al promotor de la queixa o suggeriment. Si es considerés que la resposta rebuda no és satisfactòria, la traslladarà al degà, qui determinarà les accions oportunes a emprendre. En finalitzar el procediment, s'aplicaran els mecanismes de mesura de la satisfacció de les persones interessades, tant si de promotors de queixes com de suggeriments es tracta i es farà arribar còpia a la UQ-FCCB. Si del conjunt de queixes i suggeriments es deriva la necessitat de realitzar alguna modificació per a la millora del Pla d'Estudis, el vicedegà l'ha de fer arribar a l'Equip Directiu de la FCCB per facilitar que, un cop



analitzada i aprovada, l'Equip Directiu determini les accions pertinents per a la seva implementació. En finalitzar cada curs acadèmic, el vicedegà redactarà i presentarà a l'Equip Directiu un informe detallat sobre les queixes i els suggeriments rebuts i facilitarà una còpia a la Unitat de Qualitat.

Primers resultats de la implementació d'aquest procediment:

En total, al llarg del curs 2008-2009 es van rebre 61 queixes i 16 suggeriments per part de professors i estudiants de la casa, que es van canalitzar i resoldre correctament. Al llarg del curs acadèmic 2009-2010 es van reduir significativament el nombre de queixes (19) i suggeriments (11). Segons l'informe lliurat pel Vicedegà de Professorat i estudiants:

“És difícil atribuir una causa a aquest descens, però és possible que un dels factors hagi estat el bon funcionament de les instàncies transversals (coordinadors de mòdul, tutors) a l'hora d'atendre i resoldre les qüestions plantejades pels estudiants. Si aquesta atenció resulta eficaç, la majoria de queixes no continuen el procediment en altres instàncies”.

Descripció del procediment per valorar la satisfacció dels estudiants amb la introducció d'aquest nou procés de queixes i suggeriments:

Al llarg del darrer Consell de Delegats del curs acadèmic 2008-2009, els delegats van respondre una enquesta de valoració dels procediments de queixes i suggeriments que va jugar un paper clau en el procés de revisió i millora de la implementació del nou procediment.

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

Al llarg del bienni 2008-2010 s'han dissenyat i implementat diverses actuacions destinades a vetllar per la garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis. Cal destacar, sobretot, el disseny d'un pla de formació que inclou:

-Jornades formatives anuals organitzades conjuntament pel Director del Departament de Comunicació i el Vicedegà de Professorat i Estudiants:

Aquestes jornades formatives docents, organitzades coincidint amb la finalització dels cursos acadèmics 2008-2009 i 2009-2010, s'han consolidat, també, com una estratègia fonamental per a la recollida d'informació i per al procés de seguiment i millora de la implementació de les titulacions de Grau.

- Cursos d'anglès per a professors:

Al llarg del bienni 2008-2010, des de l'àrea d'idiomes de la FCCB s'han organitzat cursos d'anglès per a PDI i PAS amb l'objectiu de millorar les competències comunicatives en anglès del conjunt del personal acadèmic i d'administració i serveis del centre. Aquests cursos, de caràcter anual i organitzats per nivells, permeten millorar la comprensió i comunicació oral i escrita, i actuen com a complement i reforç de les possibilitats formatives que ofereix l'aula d'autoaprenentatge d'idiomes del centre.

- Formació tècnica i de recursos pedagògics i/o de gestió per a PDI i PAS, organitzades des de l'àrea d'equipaments:

Al llarg del bienni 2008-2010, des de l'àrea d'equipaments de la FCCB s'han organitzat cursos de formació i d'optimització de recursos pedagògics i/o de gestió per a PDI i PAS (cursos d'innovació docent: recursos tecnològics a l'aula; cursos d'optimització dels aplicatius informàtics: introducció de notes, edició de la web; cursos de formació: programes d'edició, disseny, fotografia...). Aquests cursos, dissenyats com a complements formatius per l'àrea d'equipaments o bé motivats per les pròpies demandes del PDI o PAS estan obert al conjunt de l'equip humà de la FCCB i permeten vetllar per la qualitat de la formació docent i de gestió del personal acadèmic i d'administració i serveis.

-Jornades d'innovació docent anuals organitzades per la URL:

Les jornades d'innovació docent de la Universitat Ramon Llull tenen per objectiu crear un espai de debat i reflexió compartida entorn de la innovació docent i pedagògica que està duent a terme el professorat dels centres que conformen la URL. Mitjançant la presentació de

comunicacions de bones pràctiques innovadores o l'organització de tallers de caràcter més formatiu al voltant de temàtiques d'interès per al professorat, aquestes jornades formatives anuals ofereixen als docents l'oportunitat d'aprofitar les experiències comunes entorn de la innovació docent. Al llarg del bienni 2008-2010 s'han organitzat dues jornades d'innovació docent: una el 17 de juny de 2008,² a la Sala de Congressos de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria La Salle-URL; i una el 16 de juny de 2009³ a la seu de St. Cugat de l'Escola Superior d'Administració i Direcció d'Empreses ESADE.

5. la garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis

Com s'ha especificat en apartats anteriors, el procés d'implementació de les directrius del Pla Bolonya ha comportat infinitat de reptes per al centre. Un d'ells, i que es situa entre els més importants, és el de garantir la qualitat dels recursos materials i serveis. L'aplicació de Bolonya està suposant una necessitat d'espais i dinàmiques concrets que han requerit, des del curs acadèmic 2008-2009 el disseny i consecució de projectes d'optimització dels espais i recursos de la FCCB. Com s'ha comentat anteriorment, ha estat capdal el disseny i procés de construcció del nou edifici de la Biblioteca, inaugurat el passat 15 de març de 2010, i que significa alliberar espais a l'edifici principal; dissenyat nous espais de treball per a desenvolupar amb millors condicions diverses activitats i serveis propis de la vida quotidiana del centre: servei d'equipaments, antics estudiants, servei de pràctiques i Borsa de Treball, sala de professors, despatxos de tutories i activitats de suport i seguiment de l'estudiant, etc. Com s'ha assenyalat anteriorment, la remodelació d'aquests espais finalitzarà en començar el curs 2010-2011.

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

Des de la Unitat 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 hem assenyalat en la dimensió "garantia de qualitat dels programes formatius". Com hem posat de manifest, el bienni 2008-2010 es caracteritza, en la FCCB, per la

² El programa de la jornada es troba disponible a:
<http://www.url.edu/sites/temp/jornadainnovaciODOCENT2009/index.htm>

³ El programa de la jornada es troba disponible a:
<http://www.url.edu/sites/temp/jornadainnovaciODOCENT2010/index.htm>

posada en marxa dels primers dos cursos de les titulacions oficials de Grau del nostre centre. El fet que això hagi coincidit amb la implementació del SGIC i la participació activa de la FCCB en el programa DOCENTIA ha estat, sens dubte, un factor de recolzament i garantia de la consolidació d'estratègies per vetllar per la necessitat de recollir i analitzar els resultats de la implantació dels programes formatius amb la voluntat d'iniciar un procés de millora continuada de la seva qualitat.

L'obtenció i creuament d'indicadors per l'anàlisi dels resultats, com a tasca a coordinar anualment per la UQ-FCCB, representa l'activació de canals de comunicació i l'establiment de sinèrgies entre àrees tant diverses com: el servei de pràctiques, la Borsa de Treball, la secretaria acadèmica o la UQ-FCCB. La implicació d'aquests serveis en la garantia de qualitat dels programes formatius permet posar a disposició de la UQ-FCCB els principals indicadors relatius a: accés i matrícula dels estudiants, característiques de l'alumnat o pràctiques externes i mobilitat. Altres agents clau en l'obtenció d'informació són, òbviament, els directors i coordinadors de titulacions oficials, el director del departament de comunicació i el vicedeganat de Professorat i Estudiants, que recullen i valoren, anualment, les informacions relatives a indicadors tant rellevants com les característiques del professorat de cada titulació, les activitats d'orientació a l'estudiant o els mètodes docents i d'avaluació dels aprenentatges, entre d'altres.

En aquest punt, cal assenyalar l'establiment de sinèrgies entre els centre Blanquerna i la globalitat dels centre de la Universitat Ramon Llull mitjançant la participació activa en les reunions de la Comissió de Qualitat del Rectorat on, periòdicament, es dissenyen i implementen mecanismes per garantir l'optimització de recursos (serveis, aplicatius, estratègies per millorar la qualitat en els processos de recollida i anàlisi d'indicadors, etc.) de la Universitat.

Pel que fa altres instruments per recollir indicadors qualitius del seguiment de les titulacions i la qualitat dels programes formatius, com també s'ha destacat a l'apartat "garantia de qualitat dels programes formatius", cal assenyalar, a part de mecanismes habituals com les reunions periòdiques entre els responsables i professors de titulació o les reunions entre coordinadors, professors i tutors de curs, el disseny i implementació de jornades informatives i formatives per valorar, curs a curs, el desplegament del Pla Bolonya.

Finalment, és oportú fer referència a la posada en pràctica dels processos relatius al Programa DOCENTIA i, principalment, de la simplificació continuada dels procediments gràcies a la introducció d'estratègies d'automatització de les enquestes de satisfacció dels estudiants i els informes d'autoavaluació del professorat. En aquest punt, també és significatiu –en el capítol de recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius- la digitalització del sistema de queixes i suggeriments, que permet al vicedeganat de professorat i estudiants desenvolupar de manera òptima i àgil els procediments vinculats a la gestió de la globalitat del procés.

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

En l'apartat de publicació de la informació sobre els programes formatius, és necessari fer referència, en primer lloc, i tal i com s'ha destacat en apartats anteriors d'aquest informe, la implementació d'una nova web que permet millorar, d'una banda, els processos transversals relatius a la gestió i coordinació coherent de la informació d'accés públic de la globalitat dels centres de la Fundació Blanquerna; i, d'altra banda, establir els canals tècnics oportuns per continuar millorant, progressivament, la comunicació de la FCCB amb els seus públics interns i externs.

D'altra banda, destaca, també, la introducció d'una eina de treball transversal a la globalitat dels centres de la Universitat Ramon Llull (aplicatiu informàtic i web de seguiment de les titulacions), que permet el seguiment, evaluació i difusió d'informació dels programes formatius del centre, tal i com recull la URL en el document *Informe de Seguiment d'Universitat. Curs 2009-2010*.

II. Síntesi dels punts forts i punts dèbils

Els principals punts forts del SGIQ de la FCCB derivats de l'atenció i implementació d'estratègies concretes en el marc d'aquestes set dimensions es detallen en aquets apartat, en què, igualment, considerem oportú recollir alguns punts febles del nostre SGIQ, detectats



gràcies als bons procediments adquirits en la revisió i millora constant de les polítiques de qualitat implementades en el bienni 2008-2010, així com de l'anàlisi de *l'Informe final d'Avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat* emès per l'AQU amb data de 18 de juny de 2008. En aquest punt, val a dir que les observacions i recomanacions que incorpora l'informe han esdevingut un excel·lent punt de partida per al procediment de revisió i millora del SGIQ de la FCCB.

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

En primer lloc, cal assenyalar que la definició i sistematització dels diversos processos i procediments que regulen i vetllen per la correcta consecució d'aquestes set dimensions clau en el SGIQ ha estat fonamental en el procés d'adequació de les titulacions de la FCCB als nous requisits de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES). Prova d'això és l'òptim procés de desplegament dels Graus en Cinema i Televisió, Periodisme i Publicitat i Relacions Públiques, que, en el curs acadèmic 2011-2012, permetran la incorporació al mercat laboral de la primera promoció d'estudiants graduats segons les exigències del Pla Bolonya.

Pel que fa als processos transversals al SGIQ de la FCCB, que defineixen els mecanismes i procediments de suport adoptats per la URL, considerem oportú assenyalar que, tal com recull l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat emès per l'AQU amb data de 18 de juny de 2008, constitueixen un dels elements que reforcen el disseny del SGIQ del nostre centre, facilitant en gran mesura la consecució d'una estratègia conjunta pel que fa a les polítiques de qualitat de la globalitat dels centres URL. En aquest punt, la comunicació constant entre els agents de qualitat propis del centre, de la Fundació Blanquerna i de la URL han constituït un impuls constant per als processos de seguiment, revisió i millora del SGIQ.

Pel que fa als processos i procediments interns de la FCCB recollits en el SGIQ cal destacar els següents punts forts:

a) La consolidació de l'equip tècnic de la Unitat de Qualitat de la FCCB:

Tal com s'indica al Manual AUDIT, l'equip responsable del disseny del SGIQ-FCCB es va constituir al gener de 2008, amb la finalitat específica de dissenyar el Manual del SGIQ-FCCB i va ser dissolt en el precís moment en què va finalitzar la seva redacció definitiva. Poc després, la Dra Matilla va ser anomenada directora de l'UQ –FCCB. A partir del mes d'abril de 2008, es va incorporar a la UQ-FCCB el Dr Jordi Jauset, professor de la FCCB, amb la responsabilitat específica de fer-se càrrec de l'Àrea d'Innovació Acadèmic-Docent en el marc de l'EEES i en qualitat de tècnic-responsable, segons apareix reflectit al Manual del SGIQ-FCCB. Finalment, i pel que fa l'Àrea de Seguiment i Avaluació de la Qualitat Acadèmic-Docent de la FCCB, es va nomenar al Dr Alfons Medina, professor de la FCCB, qui es va incorporar a la UQ-FCCB l'1 d'octubre de 2008. D'aquesta manera, doncs, al iniciar-se el mes d'octubre de 2008 va quedar total i definitivament constituït l'equip tècnic de la UQ-FCCB.

b) Les característiques pròpies del centre i de la seva estructura humana:

Podem afirmar, sens dubte, que una de les principals fortalezes del SGIQ-FCCB rau en les persones que configuren l'estructura humana del centre i en les característiques pròpies de la FCCB.

b1) Som una facultat jove, amb tan sols tres lustres d'experiència en el mercat, el que ens va permetre dissenyar un projecte de facultat partint de zero, és a dir, sense estar sotmesos a la pressió que pot arribar a exercir un entorn excessivament condicionat per una llarga història. Aquest fet també ens ha ajudat significativament en el procés de disseny i implementació de les estratègies d'adaptació a les directrius pròpies de Bolonya i, en definitiva, en l'adaptació de les titulacions a l'EEES.

b2) Som una facultat interdisciplinària marcada per un entorn acadèmic-docent on conviuen i treballen col·laborativament professionals i investigadors de l'àmbit de la comunicació, en general, i de les disciplines de Periodisme, Cinema i Televisió i Publicitat i Relacions Públiques, en particular. Considerem que aquest és un punt fort, tant per l'entorn de treball del PDI y PAS, com per l'enriquiment del procés d'ensenyament-aprenentatge de la globalitat d'estudiants de la FCCB.



b3) Som una facultat amb visió i cultura pedagògica; ja que formem part d'un projecte anterior, la Fundació Blanquerna, una de les pioneres a l'estat espanyol i a Catalunya en impartir coneixements sobre magisteri i pedagogia des de fa més de 60 anys. Aquest 'expertise' en l'àmbit del magisteri va permetre dissenyar i desplegar un model docent únic i diferenciat: els seminaris, grups reduïts de 15 estudiants com a màxim, que constitueix la nostra principal senya d'identitat i, sens dubte, una de les claus més significatives de nostre èxit i pel qual som reconeguts en el nostre entorn competitiu. Aquest sistema docent ens permet, al seu torn, dissenyar mecanismes d'acollida, tutorització i acompanyament dels estudiants, que constitueixen un dels punts forts més significatius de les nostres titulacions.

b4) Som una facultat que combina professionalització i recerca; ja que bona part del professorat vehicula la seva trajectòria laboral partint de l'articulació del món professional amb la docència i recerca universitària. Aquest fenomen ens aporta un valor afegit i afavoreix la qualitat acadèmic-docent. Al mateix temps, aquest fet ens ha ajudat a enfortir i consolidar dos dels principals serveis de la Facultat; que constitueixen, per ells mateixos, dos punts forts del nostre projecte: el servei de Borsa de Treball i el Servei de Pràctiques.

c) El context que emmarca l'aprovació del SGIQ de la FCCB:

La verificació del Manual del SGIQ-FCCB per part de les agències avaluadores va coincidir en el temps amb un fet excepcional: l'aprovació dels tres nous Graus adaptats a l'EEES i la necessitat ineludible de fer front a un canvi integral i radical en els processos acadèmic-docents de la FCCB, per tal de començar el curs 2008-09 amb la posada en marxa dels tres Graus i informar adequadament de tot això a la globalitat dels actors integrants del procés i a la resta dels públics d'interès implicats, tant interns com externs. I tot això, a les portes de la finalització del curs acadèmic. Aquest fet, si bé va constituir un important repte per a la globalitat de la FCCB, va permetre, des d'un primer moment, construir uns sòlids fonaments per garantir un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat que dotés la FCCB de mecanismes per dissenyar, analitzar, revisar i implementar les millores oportunes en els diversos processos i procediments que se succeeixen en el dia a dia del centre.

En aquest punt, des de la UQ-FCCB considerem que aquest context ha afavorit significativament a la consolidació d'alguns dels **punts forts que destaca AQU en el seu**

Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat emès amb data de 18 de juny de 2008 i que detallem seguidament:

c1) Pel que fa a la dimensió de política i objectius de qualitat (directriu 1): la definició i concreció de mecanismes per a la difusió pública associats a la directriu, així com el sistema dissenyat per al seu desplegament.

c2) Pel que fa a la garantia de la qualitat dels programes formatius (directriu 1.1): la definició i concreció dels sistemes de recollida i anàlisi de la informació que permeten valorar el manteniment, actualització i renovació de l'oferta formativa.

c3) Pel que fa a l'orientació dels ensenyaments als estudiants (directriu 1.2): la definició i concreció de mecanismes dissenyats per assegurar la qualitat de les pràctiques externes, així com la mobilitat dels estudiants. Al seu torn, el disseny i concreció del sistema de tutorització juntament amb el sistema d'anàlisi i recollida d'informació dels estudiants, que permeten conèixer i valorar les necessitats i, al seu torn, realitzar els processos de revisió i millora.

c4) En el marc de la gestió i millora dels recursos materials i serveis, així com de qualitat del PAS (directriu 1.4): els mecanismes detallats per al procediment de seguiment, revisió i millora del procés.

c5) En l'anàlisi i utilització dels resultats (directriu 1.5): els mecanismes dissenyats per a l'obtenció d'informació sobre les necessitats dels grups d'interès pel que fa a la qualitat dels ensenyaments.

c6) I, finalment, en la publicació d'informació sobre les titulacions (directriu 1.6): els procediments dissenyats per facilitar informació als grups d'interès sobre les accions que tenen com a objectiu principal afavorir l'aprenentatge dels estudiants: oferta formativa; objectius i planificació de les titulacions; polítiques d'accés i orientació dels estudiants; metodologia d'ensenyament, aprenentatge i avaluació; polítiques de mobilitat i pràctiques externes. En aquest punt, des de la UQ-FCCB, com ja ho va fer l'AQU en el seu Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat, es valora molt positivament la voluntat de vetllar per la implantació de mecanismes de seguiment, revisió i millora que permetin l'accés d'informació pública als grups d'interès de la FCCB.

Tanmateix, el context que emmarca l'aprovació del SGIQ de la FCCB i el seu primer bienni d'implantació (2008-2010), que hem considerat i argumentat com a punt fort per a la

implementació de les polítiques de qualitat recollides en l'AUDIT, ha estat, també, un dels seus principals hàndicaps per al correcte desplegament dels processos i procediments acordats. Així, l'enorme càrrega de treball addicional que ha suposat l'adaptació de les titulacions a l'EEES ha afectat notablement al volum de treball dels principals agents responsables de la implementació de la majoria dels processos i procediments descrits en l'AUDIT (vicedegans, Director del Departament de Comunicació, Directors de Grau, Secretaria Acadèmica, Coordinadors de 1r curs i PAS-personal no docent). Això ha impossibilitat el desplegament i l'execució de la totalitat dels processos i procediments que regulen les polítiques de qualitat dissenyades i recollides al Manual del SGIQ de la FCCB. Per tant, no han pogut començar a implementar-se de forma immediata i al complet la globalitat dels mecanismes descrits, com hagués estat el desig de la UQ-FCCB en una situació de normalitat.

És per això que, des de la UQ-FCCB considerem que també són els processos i procediments descrits com a punts forts els que ens permeten detectar punts febles i, al nostre parer, oportunitats de millora de les polítiques de qualitat en el marc de la FCCB que es desprenen de:

a) La consecució "pràctica" i "real" dels processos i procediments descrits en el manual AUDIT i implementats, així com del seguiment i avaluació per part de la UQ-FCCB, que permeten detectar oportunitats d'optimització de recursos humans, recursos materials i canals de comunicació entre els agents implicats.

b) Les pròpies consideracions dutes a terme per les agències de qualitat en el procés de validació del SGIQ de la FCCB en el marc del Programa AUDIT; que han constituït un bon punt de partida per a la reflexió al voltant de les polítiques de qualitat implementades en la FCCB.

En aquest sentit, la UQ-FCC considera que, de la revisió dels processos i procediments recollits en el manual AUDIT i implementats al llarg del bienni 2008-2010, es desprenen les següents debilitats:

A nivell formal, es detecten tres principals debilitats en el manual AUDIT:

1. En primer lloc, el Manual que recull el SGIQ de la FCCB, fruit de la convocatòria 2007 del programa AUDIT i valorat positivament per l'AQU el 23 de febrer 2009, si bé permet una correcta comprensió dels processos i procediments que inclou, esdevé, en ocasions, poc operatiu com a resultat de la seva voluminositat. Això comporta, seguint les recomanacions de la pròpia AQU, la necessitat de dur a terme, progressivament, un esforç de simplificació i optimització del manual, que permeti als responsables i grups d'interès de cada procés descrit identificar les seves àrees de treball i/o interès i familiaritzar-se amb els fluxogrames que defineixen els procediments concrets en què participen, d'una manera o altre (com a responsables o com a grups d'interès implicats en els processos de recollida d'informació o rendició de comptes).

2. En segon lloc, si bé els processos i procediments que recull el SGIQ són aplicables a la globalitat de les titulacions oficials de la FCCB, el seu redactat i la definició dels fluxogrames que inclou, atorguen un notable protagonisme a les titulacions de Grau i es detecta, per tant, una manca de referències a les titulacions de màster universitari i doctorat, tot i que els seus processos i procediments es regeixen, igualment, pel SGIQ que recull el manual. Aquest fet, que guarda una relació directa amb el context de redacció de l'AUDIT -que coincideix amb la implementació de les directrius pròpies de Bolonya i l'adaptació de les titulacions (especialment, de les Llicenciatures) a l'EEES (a través de la implementació dels nous Graus)-, fa necessari, igualment, un procés de revisió de la globalitat del manual.

3. En tercer lloc, i en connexió amb el punt anterior, a causa del context en què va ser redactat i que hem descrit en paràgrafs anteriors, són constants les referències a la "futura implementació dels graus". En aquest punt, i atès que l'estructura dels graus a la FCCB és ja una realitat (en el curs 2011-2012 sortiran al mercat laboral els primers Graduats de la FCCB), considerem que la redacció d'alguns dels apartats de l'AUDIT han quedat -a causa del pas del temps i de les seves referències contextuais- notablement (encara que naturalment) desfasats.

És per això que considerem oportú avançar-nos al següent apartat per confirmar una primera proposta de millora, derivada de la necessitat de dur a terme una primera actualització del



disseny del SGIQ ja implementat, i que passarem a detallar en el següent apartat d'aquest document. Abans, però, procedirem a destacar els principals **punts febles detectats amb la implementació d'alguns dels processos i procediments descrits:**

1. Dificultats en l'adaptació als nous requeriments en el marc del SGIQ:

La UQ-FCCB, un cop definitivament constituïda la seva unitat tècnica a finals de l'any 2008, va començar la seva trajectòria amb una etapa inicial d'informació a l'equip de gestió del centre sobre les directrius, processos i procediments regulats i aprovats en el marc del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la FCCB. Al seu torn, i en un procés paral·lel, des de la UQ-FCCB es van planificar i executar reunions amb els diversos òrgans responsables de gestió per recollir informació sobre l'estat de situació de les diverses àrees de treball i detectar fortaleses i debilitats, així com oportunitats de millora, en aquests òrgans responsables de gestió; involucrats, al seu torn, en la implementació del primer curs dels tres nous graus en el període lectiu 2008-2009 i, en l'acompanyament de la implementació del segon curs de les titulacions de Grau en el curs acadèmic 2009-2010.

Aquest procés de recopilació exhaustiva d'informació es va concretar en la redacció d'informes per part dels responsables d'alguns serveis considerats clau en el desenvolupament de l'activitat docent (Vicedeganat de professorat i estudiants; Vicedeganat de Tecnologia i Equipaments; Director del Departament de Comunicació; Responsable de Secretaria Acadèmica; coordinadors de pràctiques, Servei de Borsa de Treball, etc.). Paral·lelament, es van realitzar reunions de seguiment dels responsables de gestió de processos i procediments clau recollits a l'AUDIT amb membres de la Unitat de Qualitat; aquestes han estat una constant en el primer bienni d'implementació del SGIC de la FCCB. Això ha consolidat una primera fase d'implementació del SGIC fonamentada en la progressiva adquisició, per part de la globalitat dels agents implicats en els diversos processos i procediments descrits en l'AUDIT, d'una cultura, consciència i compromís de participació respecte al SGIC de la FCCB.

El primer bienni d'implementació del SGIC es caracteritza, doncs, per **un desplegament operatiu de les polítiques de qualitat de la FCCB produït de manera no homogènia**, sinó adaptada a les diverses càrregues i calendaris de treball de cada àrea i/o servei; vehiculats per

la transició a l'EEES, d'una banda, i per un full de ruta que presenta diferents nivells de maduració en la seva posada en marxa i, per tant, ritmes i velocitats desiguals entre les diverses àrees funcionals del centre. La UQ-FCCB és plenament conscient de tot això i ha actuat en conseqüència, adaptant els nivells d'exigència i els processos d'implementació dels procediments de qualitat a la situació real de cada àrea i/o servei i a les seves disponibilitats (recursos humans, recursos logístics i econòmics, calendaris de treball, etc.).

Com a conseqüència, la total normalització del procés de desplegament, implementació i sistematització de les polítiques de qualitat és contemplat per la UQ-FCCB a mig termini per evitar, precisament, que interfereixi en les polítiques de qualitat del centre, que tenen com a principal objectiu proporcionar una formació de qualitat als estudiants. És per això que aquest primer bienni d'implementació del SGIQ **s'han prioritzat els processos i procediments orientats a la satisfacció d'un dels públics més rellevant de la FCCB: els alumnes**; activant i vetllant per la qualitat dels processos vinculats al programa DOCENTIA i a l'obtenció d'indicadors de qualitat i satisfacció amb els programes formatius (enquestes de satisfacció, autoavaluació del professorat, informes dels responsables acadèmics, informes globals del centre, etc.) i amb els serveis que vehiculen el dia a dia del centre (procediment de queixes i suggeriments, automatització de processos administratius, plans d'acció tutorial i estratègies per garantir un bon procés d'acollida, etc.). **Resta, però, continuar el desplegament d'altres dimensions que són igualment importants per a l'assoliment de la qualitat del centre.**

1.1. Dificultats en l'assoliment del nou llenguatge que vehicula les polítiques de qualitat acadèmic-docent: el fluxograma.

En l'apartat de dificultats en l'adaptació als nous requeriments en el marc del SGIQ cal fer esment a un primer factor clau: les complexitats que suposa adoptar un nou llenguatge de qualitat que forma part, en definitiva, d'una nova cultura de la qualitat que ha d'anar, progressivament, impregnant la globalitat dels processos i procediments del centre. En aquest punt, **cal continuar vetllant per conscienciar a la globalitat dels agents responsables de processos del centre de la necessitat de vetllar per l'acompliment dels procediments establerts**. Això implica un esforç per interioritzar el SGIQ i familiaritzar-se amb l'instrument principal que vehicula les polítiques de qualitat: el fluxograma. De la mateixa manera, cal **continuar millorant els canals de comunicació oberts entre la UQ-FCCB 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.

1.2. Dificultats en l'assoliment de noves tasques que garanteixen el seguiment de les directrius establertes per les polítiques de qualitat acadèmic-docent; relacionades, principalment, amb la consciència de la necessitat de recollir, formalment, les certificacions de processos i procediments implementats: les evidències.

En aquest punt, **cal continuar treballant en la implementació formal d'actuacions que, tradicionalment, s'han realitzat sense recollir evidències, com és el cas de la participació i implicació dels stakeholders** en la definició, implantació i revisió de processos clau per a l'assoliment dels objectius de qualitat del centre. Aquesta segona dimensió de feblesa, viscuda com un repte i també com una oportunitat de millora, fa referència a un element d'ordre estructural contemplat en el procés de revisió i millora del SGIQ i recollit, també, per l'AQU en el seu *Informe final d'avaluació del disseny del SGIQ de la FCCB*. Es tracta de **la necessitat de contemplar i aplicar, progressivament, els mecanismes de concreció i certificació de la participació dels grups d'interès en els processos i procediments del centre; especialment, en els relacionats amb el disseny de noves actuacions de millora de la qualitat, en els que s'ha de tenir present als stakeholders**. Identificada i diagnosticada aquesta feblesa, la UQ-FCCB actuarà com a suport i acompanyament per promoure l'assoliment progressiu d'aquests requisits formals.

1.3 Febleses detectades per les agències de qualitat i reverificades per la UQ-FCCB:

Finalment, en el capítol de punts febles **cal tenir en especial consideració aquells aspectes detectats per l'AQU i recollits a l'Informe final d'Avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat** emès amb data de 18 de juny de 2008; que la Unitat de Qualitat ha recollit i treballat amb l'Equip Directiu de la FCCB i, especialment, amb els agents propietaris dels principals processos afectats. Entre els principals elements que s'apunten com a febleses cal assenyalar els següents; que concretarem amb més detall a l'apartat de propostes de millora:



- a) En la directriu 1.1 (Garantia de Qualitat dels programes formatius): la necessitat de fer partícips als grups d'interès en la definició i desenvolupament de la política del personal acadèmic i de suport a la docència.
- b) En la Directriu 1.2. (Orientació dels ensenyaments als estudiants): la necessitat de prestar més atenció als perfils de graduació.
- c) En la Directriu 1.3. (Garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència): la necessitat de millorar el disseny de l'accés del personal acadèmic i de suport a la docència, especialment pel que fa els mecanismes que fan possible el seguiment, revisió i millora; establir un sistema de recollida d'informació per a l'elaboració del pla de formació; definir els mecanismes per assolir l'objectiu d'una plantilla docent equilibrada i experta.
- d) En la Directriu 1.4. (Gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis): la necessitat d'establir un procediment clar de promoció, més enllà del previst en el conveni col·lectiu.

III. Propostes de millora i/o propostes d'objectius per al proper bienni

A l'apartat de propostes de millora i objectius de cara al proper bienni d'implementació del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la FCCB, destaquem, en primer lloc, aquelles que es deriven dels punts febles identificats en la part final de l'apartat anterior:

- a) En la directriu 1.1 (Garantia de Qualitat dels programes formatius): la necessitat de fer partícips als grups d'interès en la definició i desenvolupament de la política del personal acadèmic i de suport a la docència.

Tal i com hem assenyalat anteriorment, de cara al bienni 2010-2012 caldrà tenir en especial consideració els procediments relacionats amb la necessària participació dels grups d'interès en les polítiques de qualitat del centre.

- b) En la Directriu 1.2. (Orientació dels ensenyaments als estudiants): la necessitat de dedicar una major atenció als perfils de graduació.



En aquest punt, considerem que el bienni 2010-2012 ens aportarà més indicadors per concretar els perfils de graduació i, també (i paral·lelament), per dissenyar i implementar més estratègies d'orientació dels estudiants respecte l'entorn professional. Tres elements que considerem principalment claus en aquest procés són:

- la primera experiència de pràctiques a Grau (i, com a conseqüència, la primera experiència d'avaluació dels procediments establerts i de la satisfacció dels estudiants i empreses), que s'activarà al llarg del curs acadèmic 2010-2011;
- el desenvolupament dels programes formatius de tercer i quart curs; orientats, estratègicament, cap a l'assoliment de competències vinculades amb l'especialització i la professionalització;
- la incorporació al mercat laboral de la primera promoció de graduats en Cinema i Televisió, Periodisme i Publicitat i Relacions Públiques al curs acadèmic 2011-2012, que ens permetrà activar mecanismes per conèixer la satisfacció dels graduats amb la formació rebuda i l'acollida que es fa, des de l'entorn professional, d'aquests nous graduats. Els indicadors que obtindrem d'aquests dos procediments esdevindran, igualment claus en la introducció de matisos pel que fa els perfils d'ingrés i egrés de les titulacions del centre.

c) En la Directriu 1.3. (Garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència): la necessitat de millorar el disseny de l'accés del personal acadèmic i de suport a la docència, especialment pel que fa els mecanismes que fan possible el seguiment, revisió i millora; establir un sistema de recollida d'informació per a l'elaboració del pla de formació; definir els mecanismes per assolir l'objectiu d'una plantilla docent equilibrada i experta.

Tal i com s'ha posat de manifest en apartats anteriors, el primer bienni d'implementació del SGIQ de la FCCB ha estat principalment orientat a la prioritització dels processos i procediments vinculats amb la satisfacció dels públics més rellevants de la FCCB: els alumnes; activant i vetllant per la qualitat dels processos vinculats al programa DOCENTIA i l'obtenció d'indicadors de qualitat i satisfacció amb els programes formatius. Aquest fet s'ha produït com a conseqüència de la coincidència, en el temps, de tres factors clau: l'aprovació del SGIQ; la implementació de les directrius del Pla Bolonya i la configuració de



la UQ-FCCB. Al llarg del proper bienni, 2010-2012 caldrà posar l'accent en altres dimensions que són igualment importants per l'assoliment de la qualitat del centre, com les pròpies de la dimensió 1.3 i, en especial, prioritzant les estratègies relatives al Pla de Formació i la millora progressiva de l'acompanyament i acollida del PDI i el PAS.

d) En la Directriu 1.4. (Gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis): la necessitat d'establir un procediment clar de promoció, més enllà del previst en el conveni col·lectiu. En aquest punt, i com en el cas de la directriu 1.3, des de la UQ-FCCB treballarem per establir els canals oportuns que permetin avançar en la concreció i difusió dels plans de promoció del centre.

A l'apartat de propostes de millora i objectius de cara al proper bienni d'implementació del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la FCCB, destaquem, en segon lloc **aquelles recomanacions proposades per l'AQU en l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat** de 18 de juny de 2008; fonamentades en un eix que recull quatre aspectes vehiculars:

1. La Planificació Estratègica, que defineix la realitat del centre i els objectius a assolir en un període temporal establert.
2. El Mapa de Processos de la FCCB, que defineix l'activitat diària i el seu posterior desplegament en procediments associats a cada procés.
3. La Taula d'Indicadors, de la qual es deriva el mesurament dels resultats de l'activitat de la FCCB.
4. I, finalment, la revisió de tot el SGIQ de la FCCB on, partint dels resultats obtinguts en comparació amb els planificats, i després del procés d'anàlisi, es defineixin les accions de millora i la seva implementació.

Pel que fa al primer punt (la Planificació Estratègica, que defineix la realitat del centre i els objectius a assolir en un període temporal establert: Fins ara la FCCB ha fet seus els objectius i línies estratègiques de qualitat recollides al Pla Estratègic de Qualitat (bianual) de la URL i no ha recollit en un únic document de referència la definició de les polítiques estratègiques

bianuals del centre. Aquest fet, que s'emmarca en la ja esmentada feblesa en relació al disseny d'evidències, s'haurà de corregir progressivament en una segona fase d'implementació del SGIQ del centre i, per tant, en un segon nivell de concreció que va més enllà dels processos i procediments transversals a la globalitat dels centres de la URL.

Pel que fa al segon punt (el Mapa de Processos de la FCCB): Des de la UQ-FCCB s'ha considerat oportú desplegar primer la totalitat de processos i procediments vinculats al SGIQ del centre per tal de dibuixar amb més exactitud el mapa de processos i procediments que vehiculen l'activitat quotidiana del centre. Per tant, considerem que aquest mapa de processos es derivarà de la reflexió de la implementació de la globalitat del SGIQ al llarg del proper bienni.

Pel que fa al tercer punt (la Taula d'Indicadors, de la qual es deriva el mesurament dels resultats de l'activitat de la FCCB): Tot i que el SGIQ els recull dimensió a dimensió en el moment d'explicitar els procediments d'anàlisi i revisió dels resultats vehiculats amb els diferents processos implementats, des de la UQ-FCCB es considera recomanable l'elaboració d'aquesta taula d'indicadors com un bon complement del mapa de processos. Tanmateix podem concretar amb més detall aquesta taula d'indicadors al llarg del proper bienni, on s'activaran el tercer i quart curs de les titulacions de Grau i, com a conseqüència, els primers resultats definitius de la implementació d'aquestes noves titulacions adaptades al Pla Bolonya. Aquest fet ens aportarà nous indicadors per la revisió i l'anàlisi de bona part de les activitats que es desenvolupen des de la FCCB.

Finalment, i pel que fa al quart punt (la revisió de tot el SGIQ de la FCCB on, partint dels resultats obtinguts en comparació amb els planificats): D'aquest punt es desprèn, en definitiva, **la necessitat de dur a terme una actualització del disseny del manual AUDIT un cop s'hagin implementat la globalitat dels seus processos i procediments (bienni 2010-2012), i amb tres objectius fonamentals:**

- Una **simplificació** de la globalitat del manual i, per tant, també dels processos i procediments que detalla, amb l'objectiu de facilitar una millor comprensió de la globalitat de les polítiques de qualitat que regeixen el funcionament de la FCCB i seguint les recomanacions i propostes de millora assenyalades per l'informe d'avaluació d'AQU.

- La incorporació de les titulacions oficials de postgrau en el redactat del manual i, per tant, també en la definició i **concreció** dels fluxogrames que detallen els processos i procediments que regeixen el funcionament de la FCCB.

- I, en definitiva, una revisió i **actualització** a dos nivells: a nivell intern, i partint, per tant, dels canvis derivats de la pròpia estructura de la Facultat (recursos humans i materials, actualització d'estratègies, processos i procediments implementats, etc.); i a nivell extern, com a conseqüència de l'adaptació del manual a les noves directrius establertes per les agències de qualitat.

I així ho constata la UQ-FCCB, en el marc de les directrius establertes pel vicedeganat de Relacions Internacionals i de Qualitat de la FCCB en aquest Informe de Seguiment del SGIQ del Centre que fem arribar, tal com estableixen els processos transversals per al seguiment de la implementació dels SGIQs, al Vicerectorat Acadèmic, d'Innovació docent i Qualitat de la URL.

A 25 de juny de 2013

Dr. Alfons Medina
Director de la Unitat de Qualitat

