

**PROPOSTA D'INFORME BIENNAL DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ  
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT**

---

**Unitat de Qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació  
Blanquerna, Universitat Ramon Llull, 16 de juliol de 2013**

**NOM DEL CENTRE: FACULTAT DE COMUNICACIÓ BLANQUERNA**

**BIENNI DE REVISIÓ: 2010-2012**



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 segon bienni d'implementació (curs 2010/2011 i 2011/2012).

### **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 *Criteria 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. Quatre anys després, **un cop desplegades completament les titulacions de Grau de la FCCB seguint les directrius i exigències del Pla Bolonya, representada per l'Equip Directiu i amb el suport de la Unitat de Qualitat, la FCCB ha procedit a l'elaboració del segon informe de seguiment de la implementació del SGIQ del centre** amb l'objectiu de valorar el seu procés d'implementació, 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.



## **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 del 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 processos i procediments 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 triennal de seguiment i assegurament de la qualitat acadèmicodocent a la URL (2011-2013)**.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Vegeu document al següent enllaç:  
[http://www.url.es/sites/default/files/Pla\\_accions\\_trienni\\_2011-2013\\_CATALA.pdf](http://www.url.es/sites/default/files/Pla_accions_trienni_2011-2013_CATALA.pdf)



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

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

Tal i com ja recollia el primer informe de seguiment del SGIQ de la FCCB, les principals actuacions pel que fa la definició de la política i els objectius de qualitat giren al voltant del procés d'implementació i revisió de l'AUDIT, i responen a quatre línies o accions estratègiques desenvolupades en paral·lel:

- a) Actuacions destinades a donar a conèixer a la globalitat dels grups d'interès l'aprovació i progressiu desplegament 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 la globalitat de les titulacions oficials de Grau i Màster;
- d) Desplegament total del procés de revisió de la globalitat de l'AUDIT per tal de dur a terme la simplificació recomanada per les agències de qualitat i vetllar per la millora continuada dels processos i procediments recollits al SGIQ.

Per desplegar totalment 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 2011-2013; que actua com a principal marc de referència per a la definició de la política i els objectius de qualitat del centre.

### Canvi de nom de la facultat: la internacionalització com a objectiu, estratègia i valor afegit

Al llarg del bienni 2010-2012 s'ha consolidat una proposta de canvi de nom de la Facultat que, actualment (curs acadèmic 2012-2013), es troba en fase final d'aprovació. En aquest punt, al llarg del bienni 2012-2014 la Facultat de Comunicació Blanquerna esdevindrà la Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna.



## 2. La garantia de qualitat dels programes formatius

### Consolidació de les noves estructures organitzatives associades a Bolonya:

El segon bienni d'implementació de les titulacions de Grau i Màster adaptades al procés de Bolonya ha estat marcat per tres eixos principals:

- a) La consolidació de les noves estructures organitzatives associades a Bolonya i implementades al llarg del bienni 2008-2010: **els mòduls**;
- b) El seguiment de la implementació dels nous projectes docents per tal d'assolir les competències generals i específiques de cada titulació: el **desplegament del tercer i quart curs de titulació de grau** i, especialment, **la realització de les pràctiques obligatòries (tercer curs) i optatives (quart curs) i la implementació del treball final de grau i màster**;
- c) El desplegament total de les titulacions de Grau i el tancament d'un primer cicle d'implementació de les noves titulacions adaptades a les directrius del Pla Bolonya: **la primera promoció de Graduats** en Periodisme, Publicitat i Relacions Públiques i Cinema i Televisió.

Pel que fa al primer punt, en aquests quatre anys (2008-2012) 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 suposat l'aparició de nous responsables acadèmics d'aquestes assignatures: els coordinadors de mòdul.

Pel que fa el segon punt, concretament, al llarg del bienni 2010-2012, s'ha desplegat la vessant més professionalitzadora del pla d'estudi de les titulacions de Grau i, per tant, la vinculada a l'objectiu estratègic d'assolir les competències generals, però principalment específiques, de cada titulació. Aquest fet, ha permès **la implementació de la totalitat dels processos i procediments vinculats a l'acompanyament i l'orientació professional de l'estudiant** i, per tant, l'activació dels processos de pràctiques i el desplegament del Treball Final de Grau (TFG).

Pel que fa el tercer punt, i amb l'objectiu de desplegar satisfactòriament l'acompanyament i orientació professional de l'estudiant, s'han establert mecanismes per garantir i avaluar la qualitat dels processos definits i implementats per primera vegada; recollint evidències i



indicadors d'avaluació fonamentals per garantir els bons procediments en la revisió i millora dels processos activats: informes i memòries de pràctiques, enquestes de satisfacció, estudis d'ocupació del Servei de Borsa de Treball, elaboració d'Informes de Seguiment de Titulacions i altres evidències que es concretaran al llarg d'aquest informe.

#### Disseny d'una nova titulació de Grau: Grau en Relacions Internacionals:

En coherència amb la voluntat d'internacionalització dels estudis, ja identificada en apartats anteriors, al llarg del bienni 2010-2012 s'ha dissenyat i aprovat una nova titulació de Grau: el **Grau en Relacions Internacionals**, implementat el curs 2012-2013 amb un pla d'estudis plenament acreditat a nivell internacional, actualitzat i amb una clara orientació professional. El Grau en Relacions Internacionals ofereix una sòlida formació en les àrees de les relacions internacionals i la política exterior en el sentit clàssic, el comerç i l'economia internacionals, la cooperació internacional i en qüestions relacionades amb la dinàmica global de la comunicació.

Les Sortides Professionals del nou Grau en Relacions Internacionals són les següents: Sector Públic: administracions públiques (sector *foreign policy*), carrera diplomàtica i al servei exterior de la Unió Europea, funcionari en organitzacions internacionals, serveis d'intel·ligència; Sector Privat: empreses dedicades al comerç internacional, corporacions multinacionals, organitzacions econòmiques d'àmbit global, entitats sense ànim de lucre, mitjans de comunicació, partits polítics, gabinets de consultoria internacional, *think tanks*; Universitat: Docència i investigació en les diverses àrees de les relacions internacionals.

#### Tres nous màsters oficials:

El curs acadèmic 2011-2012 es van implementar tres nous màsters oficials: el Màster Universitari en Comunicació Política i Social, el Màster Universitari en Direcció d'Art en Publicitat i el Màster Universitari en Producció i Comunicació Cultural.

Tal i com es detalla a la Memòria Verificada, la titulació de *Màster Universitari en Comunicació Política i Social* ofereix "una formació específica en comunicació política, comprendiendo, analizando y problematizando el papel del poder político y económico en las nuevas formas de mediación comunicativa; y ofreciendo, a su vez, una capacitación que permita asumir las





nuevas competencias propias dentro de los ámbitos político, social y comunicativo". El Màster Universitari promou una formació avançada, de caràcter específic i multidisciplinar, orientada a la especialització acadèmica o professional, així com a la promoció de la iniciació en tasques de recerca. El programa compta amb la presència de teòrics i analistes, així com professionals de la comunicació política i social.

El *Màster Universitari en Direcció d'Art en Publicitat* vetlla per la formació de professionals de la Direcció d'Art en Publicitat amb un alt grau d'excel·lència tant en les habilitats generals de la comunicació com a les pròpies de la Direcció d'Art en Publicitat, desenvolupant les qüestions de fons (capacitat d'expressió) i les de manera o instrumentals (ús de totes les eines expressives disponibles); dotant a l'estudiant de la capacitat per llegir i interpretar el seu entorn a partir del rigor i la consciència de la seva responsabilitat social.

El *Màster Universitari en Producció i comunicació cultural* té com a objectius dur a terme una aproximació crítica al concepte de cultura que permeti entendre la seva importància com a factor del desenvolupament i alhora explicar la lògica de les polítiques culturals, tant locals com internacionals. Per aquest motiu té com a prioritat la interpretació i la crítica cultural però també l'anàlisi de les polítiques culturals i el paper dels organismes internacionals en la seva funció prescriptiva i prospectiva del desenvolupament. Aquesta aproximació a la cultura permet abordar l'anàlisi dels diferents subsectors o mercats culturals, (audiovisual, musical, editorial, teatral, multimèdia...), tant des d'un punt de vista històric com des d'una perspectiva econòmica, social i cultural.

#### Elaboració dels primers Informes de Seguiment de Titulacions oficials (IST):

La redacció dels primers informes de seguiment de titulacions oficials, lliurats al 2011 que recollien els indicadors dels cursos acadèmics 2008-2009 i 2009-2010 van constituir una prova de la voluntat de la FCCB per definir i implementar estratègies que permetin garantir la qualitat dels programes formatius. En aquest punt, la segona convocatòria d'elaboració dels IST, lliurats el passat 2012, i que recollien els principals indicadors del curs acadèmic 2010-2011, **han consolidat els procediments relatius a l'obtenció, creament i difusió dels principals indicadors que permeten el seguiment i anàlisi de la qualitat dels programes formatius oficials de Grau i Màster Universitari.** Finalment, la realització de la tercera onada d'IST, elaborats al llarg del primer quadrimestre del 2013, ha permès vetllar per la correcta



implantació i seguiment de les tres noves titulacions oficials de Màster de la FCCB que es van implementar el curs acadèmic 2011-2012 (Màster Universitari en Comunicació Política i Social; Màster Universitari en Direcció d'Art en Publicitat; Màster Universitari en Producció i Comunicació Cultural).

En aquest punt, des de la realització dels primers IST, 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 ja es recollia a *l'Informe de Seguiment d'Universitat. Curs 2009-2010* (15 d'abril de 2011).

#### Consolidació dels processos i procediments relatius al programa DOCENTIA:

Aquest procés de consolidació s'ha fet en coherència amb les polítiques de qualitat vehiculades per la Universitat Ramon Llull; tal i com es desprèn de *l'Informe d'Avaluació Externa de la Implantació del Disseny d'Avaluació de l'Activitat Docent* de la URL que data del 10 d'abril de 2012.<sup>2</sup>

Al llarg d'aquest període, i com a resultat del seguiment de la implantació del sistema informatitzat d'enquestes de satisfacció dels estudiants, s'han dut a terme modificacions de programació per millorar i facilitar la interpretació de les dades recollides per part dels responsables del procés.

Pel que fa l'avaluació del professorat, el curs acadèmic 2010-11 es va continuar amb el procediment habitual d'avaluació de 10 professors. Paral·lelament, es van iniciar les primeres gestions per automatitzar la globalitat del procés. El curs acadèmic 2011-2012 es va decidir, conjuntament amb la Facultat de Psicologia, l'automatització de la resta de processos que comporta el sistema DOCENTIA (autoavaluació del professorat, avaluació dels responsables acadèmics, informe global d'avaluació del professorat i informe global de centre). La empresa

---

<sup>2</sup> Vegeu informe en el següent enllaç: <http://www.url.edu/sites/default/files/InfSeguimentAQU2012.pdf>



seleccionada va estar la consultora AUREN, que ja havia implementat el sistema a la Facultat de Salut.

Procés de revisió i seguiment dels procediments relatius a la publicació d'informació sobre les titulacions:

Inclou diverses actuacions:

a) Periòdicament, des del Vicerectorat Acadèmic d'Innovació Docent i Qualitat de la URL es treballa en la supervisió dels procediments transversals relatius a la publicació d'informació sobre les titulacions. Així, al llarg del bienni 2010-2012 una de les línies estratègiques prioritàries per a la FCCB i la globalitat dels centres de la URL ha estat el fet de **prioritzar la visibilitat de l'accés a les webs de seguiment de les titulacions**, que recullen els principals indicadors que garanteixen la qualitat dels programes formatius i permeten la rendició de comptes als principals grups d'interès del centre.

b) Canvis a la web del centre: Durant el període indicat (2010-2012) **s'ha procedit a la creació d'un apartat de Garantia de Qualitat a la web** del centre on, progressivament, s'ha anat incorporant informació sobre les principals actuacions relatives a la Unitat de Qualitat: informació relativa a les polítiques de qualitat del centre; informació relativa a la UQ (organigrama i funcions); enllaç a la web de seguiment de les titulacions, on es recullen els principals indicadors que es desprenen dels Informes de Seguiment de les Titulacions (IST's) de periodicitat anual; enllaç al Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la FCCB (manual AUDIT); actualitzacions dels processos transversals al SGIQ de la URL; espai de documents i enllaços d'interès, etc.

c) **Ampliació i millora continuada de la informació pública sobre les titulacions a la web** del centre amb dos objectius estratègics principals que es deriven de les febleses detectades per l'AQUI i recollides en el document *Informe de valoració del seguiment de la Universitat Ramon Llull* del 31 de gener del 2012: "Tant en el cas dels graus com dels màsters, s'identifica un aspecte per a la millora detectat en la majoria de les titulacions avaluades: falta informació sobre el Pla d'Acció Tutorial i sobre el Treball Final de Grau/Màster, per tant es recomana que es publiqui aquesta informació".



c1) En primer lloc s'ha donat una major visibilitat als espais de la web dedicats als **futurs i nous estudiants, posant l'accés en les estratègies d'acció tutorial i d'acompanyament a l'estudiant**: informació sobre les sessions informatives; informació d'accés; preinscripció i matrícula; informació sobre els serveis; aspectes relatius a les beques i ajuts; i, molt especialment, la *Guia de l'Estudiant*; que recull la informació imprescindible per conèixer el funcionament intern del centre i les principals actuacions: introducció; Equip Directiu i Òrgans de Gestió; normativa acadèmica; procediments administratius; pla d'estudis; metodologia i estil educatiu; relacions internacionals; estudis de postgrau; calendari acadèmic; serveis; assegurança escolar; i informació relativa a la vida universitària.

c2) En segon lloc, s'ha millorat la informació relativa als programes formatius de Graus. S'ha procedit a la concreció del professorat que l'imparteix; afegint, **progressivament però encara parcialment, el llistat de professors per titulació, acompanyats amb un breu currículum i la informació de contacte**. També s'ha incorporat a la web, progressivament, **la informació bàsica relativa als Treballs de Fi de Grau**.

c3) En tercer lloc, s'ha millorat substancialment la informació relativa als programes de Màsters Universitaris. Si el primer bienni d'implementació del SGIQ es va millorar, progressivament i substancialment, la informació pública relativa a les titulacions de Grau; el segon bienni d'implementació s'ha posat l'accent en la millora de la informació pública (i coherència en el format de publicació de les diverses titulacions) dels Màsters Universitaris. En aquest punt, les principals dimensions amb les quals es treballa progressivament en la millora del contingut de la informació pública sobre el desenvolupament operatiu dels MU són:

Dimensió d'accés als estudis: objectius de la titulació, perfil d'ingrés i egrés, nombre de places ofertes, vies d'accés, criteris de selecció, informació sobre preinscripció i admissió, normativa acadèmica; Dimensió de matrícula: període i procediment de matriculació; Dimensió de Pla d'Estudis: durada mínima dels estudis i crèdits ECTS, estructura del pla d'estudis, itineraris; Dimensió de planificació operativa del curs: calendari acadèmic, guia docent, recursos d'aprenentatge, espais virtuals de comunicació (Blink), material recomanat, espais físics de treball (laboratoris, aules, etc.); Dimensió de professorat: professorat de la titulació, perfil acadèmic i informació



de contacte; Dimensió de pràctiques externes professionals: objectius, normativa general, condicions i requisits, assignatures a les quals van lligades les pràctiques, avançament d'institucions on es poder fer les pràctiques; Dimensió relativa als programes de mobilitat: objectius, normativa general, avançament d'institucions i convenis; Dimensió de Treball de Final de Màster: normativa i marc general (enfocament, metodologia, guia de treball).

#### Modificacions en l'estructura dels màsters implementats el curs 2009-2010:

Aquestes modificacions afecten als tres Màsters Universitaris que es van implementar al curs 2009-2010 (Màster Universitari en Estratègia i Creativitat Publicitàries, Màster Universitari en Periodisme Avançat. Reporterisme i Màster Universitari en Ficció en cinema i televisió. Producció i realització); ja que els tres Màsters Universitaris implementats el curs 2011-2012 ja van néixer amb aquestes característiques estructurals:

Aquestes modificacions, implementades al llarg del curs 2010-2011, van ser aprovades per l'ANECA el juliol de 2010 i són les següents:

1. Supressió del Mòdul Aproximació al Món Professional i la Investigació (3 crèdits ECTS) i del Mòdul Internacional (3 crèdits ECTS).

S'han suprimit el Mòdul Internacional i el Mòdul d'Aproximació al Món Professional i la Investigació, amb un valor de 3 crèdits ECTS cada un, en benefici del nou Mòdul de Continguts Fonamentals III (10 crèdits) i del Treball de Fi de Màster (de 5 a 10 crèdits). La principal raó que ha motivat aquest canvi és la voluntat de perfeccionar els màsters a través de l'especialització dels seus principals eixos: la recerca acadèmica i l'especialització professional.

2. Limitació de l'obligatorietat del Mòdul en Metodologia de les Ciències Socials i les Ciències de la Comunicació (10 crèdits) i creació del Mòdul de Continguts Fonamentals III (10 crèdits), de caràcter obligatori per a l'itinerari professional.

El mòdul en Metodologia de les Ciències Socials i les Ciències de la Comunicació (10 crèdits) ha passat a ser obligatori únicament per als estudiants que vulguin realitzar l'itinerari de recerca dels tres màsters, és a dir, per a aquells i aquelles interessats a cursar el futur doctorat. No



obstant això, en el cas que un estudiant de l'itinerari professional vulgui realitzar el doctorat, haurà de cursar obligatòriament el Mòdul en Metodologia de les Ciències Socials i les Ciències de la Comunicació (10 crèdits). D'altra banda, els estudiants interessats en la vessant professionalitzadora dels tres màsters universitaris esmentats hauran de cursar obligatòriament el Mòdul de Continguts Fonamentals III (10 crèdits).

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

#### Consolidació dels procediments d'acompanyament i tutorització:

Tal i com ja es destacava al primer informe de seguiment del SGIQ de la FCCB, al llarg del bienni 2008-2010 **es van consolidar 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 com la 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.

#### Activació, seguiment i avaluació dels procediments relatius a l'orientació professional de l'estudiant:

Tal i com recull el SGIQ, les actuacions d'orientació que es realitzen s'inicien el primer curs, amb la difusió (web i tríptics) de les sortides professionals habituals per als estudiants graduats en qualsevol de les especialitats que s'imparteixen a la FCCB. A segon curs, el Seminari del primer quadrimestre es denomina genèricament "comunicació professional" i té com a



objectiu traçar una panoràmica de les diverses disciplines de la comunicació i descriure totes i cadascunes de les figures professionals que participen del procés comunicatiu en periodisme, publicitat, cinema i televisió i relacions internacionals. Aquest Seminari permet que els estudiants tinguin un coneixement en profunditat del sector professional.

A tercer curs, les accions d'orientació professional estan estretament vinculades amb les pràctiques en empreses. Els professors/tutors de seminari realitzen una tasca constant i continuada d'assessorament i orientació dels estudiants, articulada amb la figura del coordinador de pràctiques. Considerem oportú subratllar, en aquest punt, la important tasca que les pràctiques realitzen al camí cap a la inserció laboral dels titulats. En aquest punt, s'han activat i desplegat la globalitat dels mecanismes dissenyats per als procediments d'implementació, seguiment i avaluació de les pràctiques en empreses; assolint gradualment els dos objectius estratègics fonamentals assenyalats a l'informe de seguiment 2008-2010:

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

Finalment, a quart curs **el Tribunal Final de Grau (TFG) i el Servei de Borsa de Treball (SBT) adopten, un paper fonamental en el procés d'orientació professional dels estudiants.** En aquest punt, cal destacar dues actuacions:

- a) Disseny i implementació del TFG: descripció dels procediments a seguir i elaboració dels fluxogrames relatius a: a1) procés de definició, seguiment i millora del TFG **(ANNEX 1)**; a2) procés d'orientació als estudiants per a l'elaboració del TFG. **(ANNEX 2)**
- b) SBT, 13 actuacions d'orientació professional 2010-2012: Realització de 10 tallers "com fer el meu cv";\_Realització del taller "la Marca personal"; Realització de 2 tallers de "networking"; Realització 2 tallers "ús del linkedIn".

#### Procediments de formació optativa:

Com a conseqüència dels procediments implementats per garantir la qualitat dels programes formatius (ja identificats en apartats anteriors), **en el moment d'implantació del tercer curs adaptat a Bolonya (2010-11) es va tramitar i validar una proposta de modificació no substancial que ha permès 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 s'han assolit 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. Aquestes modificacions van ser aprovades per la Junta de Govern de la Universitat Ramon Llull el 17 de desembre del 2009.

A més, hem creat un **nou creditatge denominat 'Pràctiques extracurriculars'**. Aquest creditatge està **pensat per als estudiants que vulguin cursar les pràctiques lectives no curriculars**, o sigui, aquelles voluntàries que facin els estudiants però que no formin part dels crèdits del pla d'estudis que condueixen a l'obtenció del títol. Aquesta figura l'hem afegit perquè segons el Reial Decret 1707/2011, de 18 de novembre, aquestes pràctiques lectives extracurriculars també han de constar en el SET (Suplement Europeu del Títol).

#### Procediments de formació complementària:

Al llarg del bienni 2010-2012, des de la FCCB s'ha continuat vetllant per la consolidació de processos i procediments relatius al disseny i planificació d'activitats periòdiques per complementar els programes formatius. En són exemples:

a) *Les Jornades formatives Blanquerna* (de caràcter anual):<sup>3</sup>

- 2010: XVI Jornades de Comunicació Blanquerna-URL, 09-11 de març de 2010: AIRE FRESC. Joves, emprenedors, preparats per a liderar el futur de la comunicació;

---

<sup>3</sup> La informació i els programes de les tres edicions es poden consultar al següent enllaç:  
<http://comunicacio.blanquerna.url.edu/jornades/jornades2012/default.asp>





- 2011: XVII Jornades de Comunicació Blanquerna-URL, 15-17 de març de 2011: IMPLICA'T. Comunicació amb valors;
- 2012: XVIII Jornades de Comunicació Blanquerna-URL, 13-15 de març de 2012: MÉS PER MENYS. Comunicar en un món *low cost*.
- b) El *Congrés Bianual Comunicació i Realitat* (VI edició, *Life without media*, 30 de juny - 01 de juliol de 2011);<sup>4</sup> que, juntament amb les jornades anuals, fan possible vetllar per un contacte directe dels estudiants amb les especificitats de l'entorn professional.
- c) El *Servei d'Acció Solidària*: que constitueix un complement a la formació i/o ocupació professional dels estudiants i que respon als ideals educatius de Blanquerna: la solidaritat, la llibertat-responsabilitat, la dignitat humana i la voluntat de servei. Aquest servei s'ha consolidat en els darrers anys i elabora anualment una memòria amb les principals actuacions que giren al voltant d'accions de sensibilització, campanyes de solidaritat, exposicions fotogràfiques i donació de materials.
- 2010-2011: 3 campanyes informatives de programes de formació, cooperació i voluntariat (desembre, abril, maig); 1 taula rodona; 3 exposicions fotogràfiques; 1 reportatge fotogràfic.
  - 2011-2012: 3 campanyes informatives de programes de formació, cooperació i voluntariat (octubre i març); 1 taula rodona; 1 conferència; 2 exposicions fotogràfiques; 1 campanya de recollida solidària.
- d) Altres procediments formatius consolidats: com els 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:

Les aules de la Facultat de Comunicació Blanquerna tenen una configuració que facilita l'ús de tots els sistemes d'informació possibles (de vídeo, àudio i PC o Mac). A partir d'una estructura que té com a punt central els videoprojectors o les pantalles de LCD i plasma, totes les aules permeten treballar fàcilment amb qualsevol mitjà gràcies a un sistema de control domòtic

---

<sup>4</sup> La informació i els programes de les tres edicions es poden consultar al següent enllaç:  
<http://cicr.blanquerna.url.edu/>

Extron (distribució automàtica de senyal als elements electrònics de l'aula, des de la pantalla motoritzada fins als micròfons i els altaveus). El sistema també facilita la connexió de portàtils o perifèrics, l'accés a Internet o els recursos didàctics de la xarxa corporativa.

#### Creació de nous espais de docència i recerca: nou edifici Biblioteca-Mediateca:

Aquest edifici (2.500 m<sup>2</sup>), situat a pocs metres de la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna, acull una nova biblioteca (inaugurada el curs 2010-11) estructurada en quatre plantes i un auditori-sala de projecció semisoterrani, un plató, despatxos d'investigadors, despatxos de doctorands i dues aules. Concretament, cal distingir els següents espais:

- Zona de **biblioteca**: 4 zones de lectura dividides en 4 nivells; 235 punts de lectura; 950 metres de prestatgeries; 1 sala multimèdia de 15 places; Magatzems d'armaris compactes.
- Zona d'**aulari**: Aula de conferències de 205 places; 2 aules de 30 places.
- Laboratoris**: Plató de 60 m<sup>2</sup> (amb tecnologia virtual y semi automatitzat); control de plató digital.
- Zona **despatxos**: 2 sales de professors (Investigadors A i B); 2 despatxos individuals; sala de reunions.

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

La Facultat de Comunicació Blanquerna, conscient de la dimensió europea dels estudis que ofereix, ha presentat diversos projectes en l'àmbit del Programa Erasmus des del curs 1997-1998, que inclouen el programa de mobilitat d'estudiants de quart curs, el programa d'intercanvi de professors i el d'intercanvi d'estudiants de doctorat. Les universitats i institucions amb les quals tenim establert un conveni bilateral d'intercanvi d'estudiants i professors són les següents:

- Università di Bologna, Itàlia
- Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM), Milano, Itàlia
- Università degli Studi di Macerata, Itàlia
- Katholieke Universiteit Leuven, Bèlgica
- University of Antwerp, Bèlgica
- Université Catholique Louvain, Bèlgica



- Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, Portugal
- Instituto Superior Politécnico de Viseu, Portugal
- Universidade da Beira Interior, Portugal
- Universidade de Coimbra, Portugal
- University of West Scotland, Hamilton, Regne Unit
- Hanze University Groningen, Holanda
- Central European University, Budapest, Hongria.
- Pontificia Universidad Católica de Chile

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

S'ha donat continuïtat i consolidació a les línies de treball dissenyades per al bienni 2008-2010 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'EES,
- 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.

Entre les principals actuacions del SBT al llarg del bienni 2010-2012 cal destacar: els estudis d'inserció laboral dels alumnes de llicenciatura de les promocions 2010 i 2011; la realització de 15 tallers d'orientació professional als alumnes; la publicació periòdica de la revista *Feedback* orientada als ex estudiants del centre; la publicació Newsletter setmanal Alumni; la publicació del Primer Anuari Alumni (juliol 2012); o la realització d'activitats *networking*, com la trobada Alumni "10 anys" de la quarta i cinquena promoció.



Consolidació i homogeneïtzació del procés de queixes i suggeriments per a la globalitat de centres Blanquerna:

El curs 2011/2012 va entrar en funcionament el model de bústia de suggeriments comú a tots els centres de la Fundació Blanquerna. Aquest nou model introdueix nous tipus de sol·licituds (felicítació, incidència, millora, queixa i reclamació) que substitueixen les dues que havíem fet servir fins llavors (queixes i suggeriments). En aquest punt, els informes anuals del Vicedeganat de Professorat i Estudiants ens permeten concretar una visió panoràmica del nombre de sol·licituds dels tres últims cursos, des que va entrar en vigor el nou procediment de presentació de queixes:

CURS	TOTAL SOL·LICITUDS
2009/2010	29 (19 queixes; 10 suggeriments)
2010/2011	16 (12 queixes; 4 suggeriments)
2011/2012	23

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

Informació d'acollida per PDI i PAS:

Al llarg del bienni 2010-2012 s'han millorat els processos i procediments relatius a l'acollida del personal docent i d'administració i serveis amb la publicació a la web de la *Guia del professor* i la publicació a la Intranet (Blink) de l'espai *Manual d'acolliment i consulta*.

- La **Guia del professor** inclou la informació bàsica d'orientació al professorat: organigrama, informació sobre la coordinació de mòduls, telèfons i correus dels principals responsables acadèmics i de serveis de la FCCB, llistat de preguntes i dubtes més freqüents, informació relativa a la Guia de l'Estudiant, manual informatiu del Blink i manual d'utilització de l'espai de gestió acadèmica UG.
- El **Manual d'acolliment i consulta** inclou la informació bàsica relativa a: a) la Fundació Blanquerna (origen, caràcter, xifres de referència, titulacions i centres); i b) l'àmbit de relacions sociolaborals (marc regulador, grups professionals, sistemes d'identificació i seguretat al centre, accés als mitjans informàtics, informació relativa a les absències a la feina, els beneficis socials, el portal de l'empleat –Portem–, la informació relativa al



Pla de prevenció de riscos, les actuacions en situacions d'emergència i la política de protecció de dades, entre altres aspectes).

Pla de formació PDI i PAS:

Al llarg del bienni 2010-2012 s'ha donat continuïtat a la implementació de diverses actuacions destinades a vetllar per la garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis; en el marc d'un pla de formació que inclou:

1. 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 s'han consolidat 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. Destaquen també, en aquest punt, les jornades formatives per a la promoció d'activitats relacionades amb la promoció i de divulgació científica dels grups de recerca i del PDI de la Facultat; com la *Jornada de Formació del Professorat i de Recerca* que va tenir lloc el 9 de juliol de 2012; i on es van treballar, específicament les següents temàtiques: acreditació de professors i trams de recerca; revistes d'impacte i estratègies de selecció i publicació; i, en una sessió final, la gestió d'incidents a les aules.

- Cursos d'anglès per a PDI i PAS:

Al llarg del bienni 2010-2012, des de l'àrea d'idiomes de la FCCB s'han continuat organitzant 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 2010-2012, 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; eines per elaborar presentacions; cursos d'optimització dels aplicatius informàtics: introducció de notes, edició de la web, ús eficient de gmail; 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, van destinats 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 2010-2012 s'han organitzat dues jornades d'innovació docent:

1. Jornades Interuniversitàries d'Innovació Docent 2011 (16 i 17 de juny de 2011). Organitzades en el marc del projecte *Aristós Campus Mundus* i realitzades a la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna<sup>5</sup>.
2. Seminari TIC 2012 (28 de juny de 2012). Un seminari d'Innovació Tecnològica en Educació superior realitzat per iniciativa de la Comissió d'Innovació i Actualització Docent de la URL amb l'objectiu d'oferir al professorat de la universitat la possibilitat

---

<sup>5</sup> El programa de la jornada es troba disponible a:  
<http://www.url.edu/sites/temp/jornadasinnovaciondocente2011/index.htm>



d'apropar-se a les eines tecnològiques d'última generació així com als seus usos pedagògics en l'àmbit de l'educació superior<sup>6</sup>.

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

Com ja es va assenyalar al primer informe del SGIQ, relatiu al bienni 2008-2010, 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 ha suposat 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 cabdal 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; així com dissenyar nous àmbits 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.

## **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 ens permeten du a terme el seguiment, revisió i millora dels programes formatius partint dels Informes de Seguiment de les Titulacions oficials (IST); tal i com hem assenyalat en la dimensió "garantia de qualitat dels programes formatius". Com hem posat de manifest, el bienni 2010-2012 es caracteritza, en la FCCB, per la posada en marxa dels dos darrers cursos de les titulacions oficials de Grau del centre i, en conseqüència, per la sortida al món laboral de la primera promoció de Graduats de la nostra Facultat. El fet que això hagi coincidit amb la progressiva implementació del SGIC i amb la participació activa de la FCCB en el programa DOCENTIA ha estat, sens dubte, un factor de recolzament i garantia de la

---

<sup>6</sup> La informació relativa al seminari es troba disponible a:  
<http://www.url.edu/sites/default/files/seminariTIC2012.pdf>



**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 centres 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. Un bon exemple són, també, **les reunions mensuals de Qualitat dels centres de la Fundació Blanquerna**; que permeten consensuar criteris de qualitat, optimitzar recursos i instruments per a l'obtenció i creuament de dades, preparar, adaptar i consensuar qüestionaris per recollir la satisfacció dels principals grups d'interès dels centres, i, en definitiva, vetllar per la coherència dels processos i procediments transversals que afecten a les Unitats de Qualitat de la Fundació Blanquerna.

Pel que fa altres instruments per recollir indicadors qualitatius 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 banda dels 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 progressiva consolidació 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 a la creació d'aplicatius específics per simplificar el procés d'elaboració dels informes d'autoavaluació del professorat, els informes dels responsables acadèmics i els informes globals de l'avaluació de la docència del centre.

En aquest punt, també és significatiu –en el capítol de recollida i anàlisi dels resultats per garantir la qualitat dels programes formatius- la millora del sistema de felicitacions, queixes i suggeriments en coherència amb la globalitat dels centres de la Fundació Blanquerna, que permet al vicedeganat de professorat i estudiants de la FCCB desenvolupar de manera òptima i àgil els procediments vinculats a la gestió de la globalitat del procés.

## II. Síntesi dels punts forts i punts febles

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

1. En primer lloc, 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 desplegament dels Graus en Cinema i Televisió, Periodisme i Publicitat i Relacions Públiques, que, en el 2011-2012, han fet possible la incorporació al mercat laboral de la primera promoció d'estudiants graduats segons les exigències del Pla Bolonya; garantint la qualitat dels programes formatius de Grau, tal com es detalla en els informes de seguiment de les Titulacions (IST) que s'elaboren anualment des de la UQ-FCCB.

2. En segon lloc, la consolidació de polítiques que garanteixen la qualitat dels programes formatius permeten vetllar per la **progressiva internacionalització de les nostres titulacions**, ampliant l'oferta formativa de Graus, fent possible el primer Grau en Relacions Internacionals

de Barcelona i del conjunt de Catalunya, implementat a la FCCB en el curs acadèmic actual (2012-2013).

3. En tercer lloc, el compromís de la FCCB per la garantia de qualitat de les seves titulacions ha fet possible **la progressiva ampliació de l'oferta formativa per als postgraduats** que compta, actualment, amb 6 Màsters Universitaris i 14 Màsters i postgraus de títol propi, dirigits per prestigiosos professionals, professors i investigadors.

4. D'altra banda, la participació en el programa DOCENTIA ha facilitat, progressivament, **el disseny i consolidació de models d'avaluació de l'activitat docent del professorat**; un aspecte que la FCCB considera fonamental per a la garantia de la qualitat de les titulacions. Per aquest motiu, al llarg del curs acadèmic 2011-2012 s'ha dissenyat una enquesta de satisfacció del professorat que permetrà recollir i processar informació sobre les titulacions i complementar, per tant, les dades obtingudes pel programa DOCENTIA (implementació: curs acadèmic 2012-2013). Aquesta enquesta farà possible la recollida d'un nou indicador rellevant per a l'elaboració dels IST: la satisfacció del professorat amb el programa formatiu.

5. D'altra banda, **l'establiment de mecanismes que permeten recollir la satisfacció dels estudiants** és, igualment, un aspecte fonamental en la garantia de la qualitat de les titulacions ofertes per la FCCB. En aquest punt, són claus les enquestes de satisfacció incorporades en les diverses titulacions, així com altres mecanismes entre els quals destaca, des del curs acadèmic 2011-2012, l'entrada en funcionament del model de bústia de suggeriments comú a tots els centres de la Fundació Blanquerna, i que introdueix nous tipus de sol·licituds (felicítació, incidència, millora, queixa i reclamació) que substitueixen als dos anteriors (queixes i suggeriments), i que ha tingut una bona acollida per part dels estudiants, tal com demostren els informes anuals elaborats des del vicedeganat de professorat i estudiants i sintetitzats als Informes de Seguiment de les Titulacions que la UQ-FCCB coordina anualment.

En aquest punt, cal destacar, també, els bons canals de comunicació establerts entre la globalitat dels centres de la Fundació Blanquerna i la Universitat Ramon Llull. Concretament, al llarg del bienni 2010-2012 s'ha procedit, des de la comissió de qualitat dels centres Blanquerna, al disseny i progressiva implementació de modificacions consensuades en els qüestionaris que permeten recollir la satisfacció dels agents implicats en els processos i procediments que garanteixen la qualitat dels programes formatius.



6. Un altre dels aspectes destacats com a punt fort del SGIQ és la **cooperació constant entre el serveis de Borsa de Treball, Alumni i UQ-FCCB** 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 FCCB (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 de les Titulacions i, en definitiva, per desenvolupar la globalitat dels processos relacionats amb el seguiment i millora de les polítiques de qualitat de la FCCB.

Paral·lelament, des de la UQ-FCCB considerem que són els processos i procediments descrits com a punts forts els que ens permeten, també, 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: b1) el procés de validació del SGIQ de la FCCB en el marc del Programa AUDIT, b2) els Informes de Seguiment de les Titulacions de la FCCB i la globalitat de la URL, b3) el seguiment de la implementació del programa DOCENTIA, b4) altres documents relatius a les polítiques de qualitat universitàries; que han constituït, totes elles, un bon punt de partida per a la reflexió al voltant de les polítiques de qualitat implementades a la FCCB.

En aquest sentit, de la revisió dels processos i procediments recollits al manual AUDIT, al llarg dels cursos acadèmics 2011-2012 i 2012-2013 es detecten les següents debilitats:



1. **Un desplegament operatiu de les polítiques de qualitat de la FCCB produït, encara, de manera no homogènia.** Aquest fet, ja detectat al llarg del primer bienni d'implementació del SGIQ, posa de manifest la necessitat de continuar treballant per un millor desplegament dels processos i procediments recollits al manual AUDIT. Aquest desplegament operatiu no homogeni és conseqüència de la necessitat d'adaptar els requeriments propis de les polítiques de qualitat del centre 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.), tal i com ja es recollia en el primer informe de seguiment del SGIQ (2008-2010).

2. **Dificultats (tot i que es detecta una millora considerable respecte el període 2008-2010) 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, com ja s'apuntava al primer informe de seguiment (2008-2010), a un 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.

3. Dificultats en la consolidació de les 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**



**consolidació 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 tercera dimensió de feblesa, ja identificada a l'informe relatiu al període 2008-2010, es viscuda com un repte i també com una oportunitat de millora, i 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*.** La UQ-FCCB continua oferint suport i acompanyament per promoure l'assoliment progressiu d'aquests requisits formals.

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

Propostes de millora implementades al llarg del període 2010-2012:

1. Procés de revisió i actualització del manual AUDIT: Previsiblement, a finals del curs acadèmic 2012-2013 ja disposarem de la nova versió.
2. Procés de disseny i validació de l'enquesta de satisfacció del professorat: operativa per al curs acadèmic 2012-2013.
3. Procés de disseny i validació de l'enquesta de satisfacció del PAS: operativa per al curs acadèmic 2012-2013.
4. Disseny i validació de les adaptacions a l'enquesta de satisfacció de pràctiques: operativa per al curs acadèmic 2012-2013.
5. Disseny i validació de les adaptacions a l'enquesta de satisfacció dels estudiants: operativa per al curs acadèmic 2012-2013. En coordinació amb la SGIQ de la Universitat Ramon Llull, es desplegarà un nou qüestionari més sintètic i precís.



6. Disseny i validació del Pla d'accions de comunicació i promoció a Llatinoamèrica per al curs 2012-2013, amb dos objectius estratègics clau orientats a la internacionalització de la FCCB: a) donar a conèixer els nostres estudis de graus i postgraus per aconseguir estudiants en un futur; b) cercar acords amb universitats i altres institucions per a professors i estudiants.

**Propostes de millora per al bienni 2012-2014:**

- Disseny, validació i implementació de les enquestes de satisfacció de Treball Final de Grau (TFG).

- Elaboració de documents estratègics que recullin les polítiques del centre en plans: el Pla Estratègic bianual 2012-2014, el Pla de Formació, el Pla d'Acollida i el Pla de Tutorització figuren entre els documents estratègics prioritaris.

- Concreció del marc general del Pla de Millores de les titulacions de Grau que es desprenen dels Informes de Seguiment de Titulacions (IST):

Seguint les recomanacions de l'Avaluació d'AQU Catalunya dels IST 2009-10, respecte al disseny d'un pla de millora dels Graus, a la FCCB hem iniciat el procés de revisió de la implantació dels nous graus a la Facultat de Comunicació Blanquerna-URL. En reunions de directors de Grau, responsables de l'SGIQ i l'Equip Directiu, al llarg del bienni 2010-2012 s'ha elaborat el marc general d'un pla de millora, destinat a fer una avaluació integral del grau un cop acabat el quart curs d'implementació (curs acadèmic 2011-2012). Els objectius d'aquet pla són: a) Comprovar l'efectivitat del nou esquema docent a partir dels resultats d'aprenentatge dels estudiants; b) Detectar mancances formatives bàsiques, a partir dels compromisos adquirits en les memòries de Grau, per tal de proposar reformes que les esmenin; c) revisar tot el procés d'implantació del "pla Bolonya" per avaluar i calibrar problemes estructurals, organitzatius, logístics, etc.; d) ajustar tot aquest procés de revisió a les exigències marcades oficialment per al seguiment dels títols de Grau.

En aquest sentit, des de la UQ-FCCB valorem la idoneïtat del manual AUDIT per al seguiment de les titulacions i per establir els processos de millora del SGIQ del centre. Al llarg del bienni 2010-2012 i també de l'actual curs acadèmic 2012-2013 continuem vetllant pel seguiment i



millora de les polítiques de qualitat que ens han de permetre, també, establir mecanismes per validar el correcte seguiment dels processos i procediments implantats al centre i garantir la qualitat dels estudis oferts. Amb aquesta voluntat, a llarg del primer bienni d'implementació del SGIQ (2008-2010) es van dissenyar diverses línies de treball que havien de permetre assolir els següents objectius al llarg del segon bienni:

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 FCCB.

En aquest punt, la informació relativa al desenvolupament operatiu de l'ensenyament i els indicadors derivats de tots els títols de la Universitat són d'accés públic a través de l'espai de 'Garantia de Qualitat' del web del centre, on es disposa d'un enllaç a la web de seguiment de les titulacions. També són d'accés públic el manual AUDIT, així com l'actualització dels processos transversals de la URL que queden recollits en el SGIQ de la FCCB.

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.

Aquest objectiu s'ha aconseguit parcialment; ja que estem en un procés de millora progressiva i continuada de les polítiques de qualitat del centre i, per tant, considerem que aquest objectiu forma part de les propostes de millora de cara al proper bienni .

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 2010-2012 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 16 de juliol de 2013

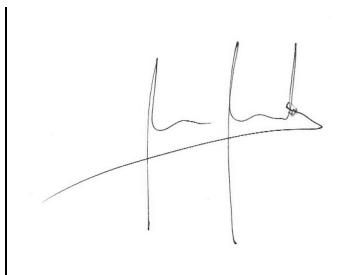
Dr. Alfons Medina

Director de la UQ-FCCB.



Dr. Joan Barata

Vicedegà de Relacions Internacionals i de Qualitat.





## **ANNEX 1. Procés de definició, seguiment i millora del TFG**

### 1. Descripción del proceso de definición, seguimiento y mejora del Trabajo Final de Grado (TFG)

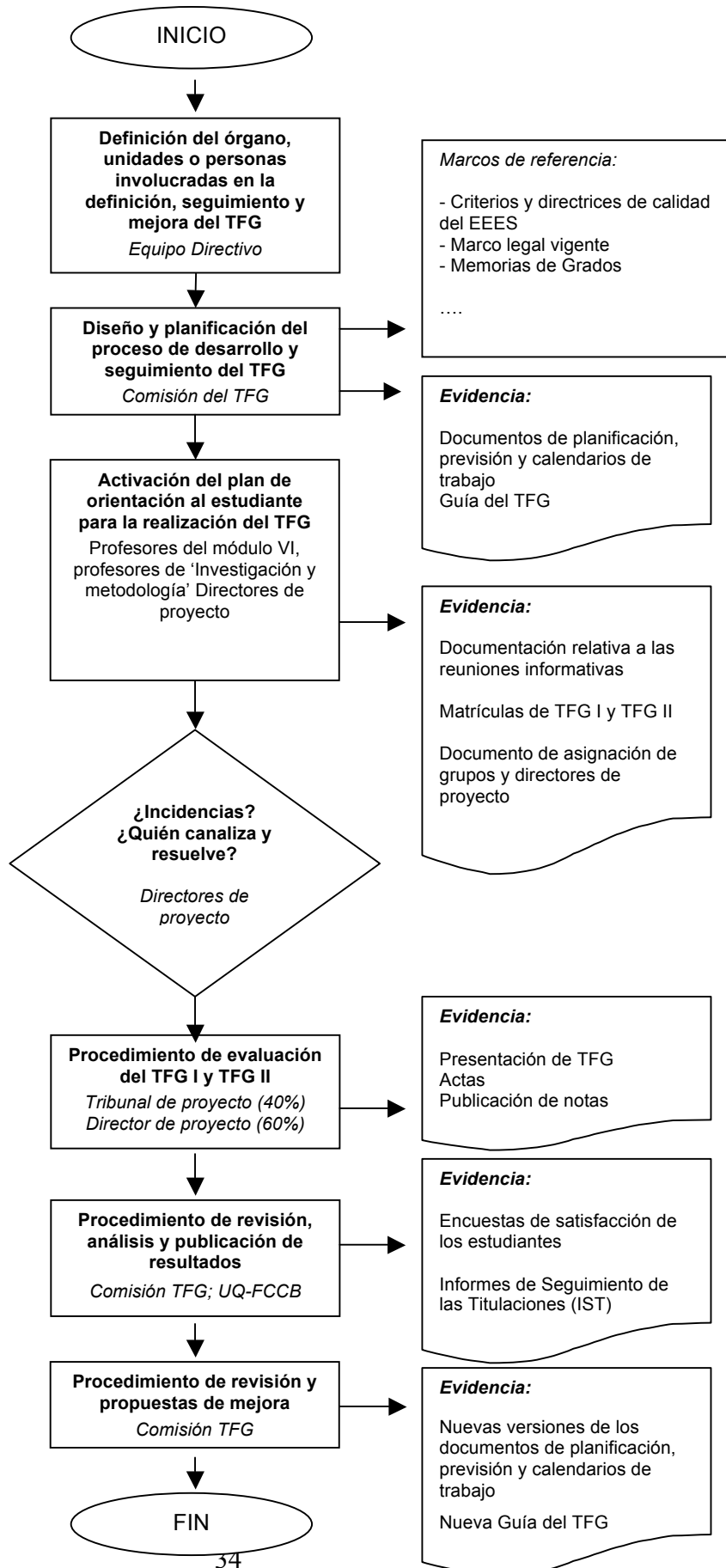
El Equipo Directivo designa al principal órgano responsable de la definición, seguimiento y mejora del TFG: la comisión de TFG. Dicha comisión la conforman el Director del Departamento de Comunicación junto a los directores del módulo VI (comisión técnica) con el apoyo de los directores de Grado. De la definición del proceso se desprenden los documentos de planificación, de previsión y calendario de trabajo así como, en última instancia, la Guía de TFG. En este punto, se activa el proceso de orientación al estudiante para la elaboración del TFG (ver flujograma ... que describe el proceso de orientación); que se concreta en dos principales evidencias: la realización de reuniones informativas (organizadas por los directores de Grado y los coordinadores del módulo VI) y la matriculación de los estudiantes en el TFG I y II (secretaría académica). En el plan de orientación jugarán un papel relevante los profesores del módulo VI y los profesores de la asignatura de Investigación y Metodología, tal y como describe el proceso de orientación al estudiante para la realización del TFG. En el caso de producirse alguna incidencia en el proceso de definición y desarrollo de los proyectos de TFG, el director de proyectos será la figura que actúe como canalizador de la resolución.

En el proceso de desarrollo y evaluación del TFG I y II serán claves los coordinadores de módulo VI; quienes designan al tribunal de TFG, formado por tres profesionales expertos. Del desarrollo del tribunal se desprende el 40% de la nota final del TFG I y II; mientras que el 60% de la nota se desprende de la evaluación llevada a cabo por el director del proyecto.

Una vez finalizado el proceso de evaluación del TFG I y II, se lleva a cabo el procedimiento de análisis de la satisfacción de los estudiantes a través de las encuestas de satisfacción. Paralelamente, se difunden los resultados del TFG a través de la publicación de las notas y, en última instancia, de la elaboración de los Informes de Seguimiento de Titulación (IST); para lo que los directores de Grado cuentan con el apoyo de la Unidad de Calidad de la FCB.

Finalmente, el seguimiento y análisis de los procedimientos y de los resultados obtenidos en la consecución de la globalidad del proceso, derivan en la definición de propuestas de mejora que, en caso de ser necesario, supondrán la elaboración de nuevas versiones de los documentos de planificación, de previsión y calendario de trabajo así como también de la Guía de TFG.

2. Flujoograma del proceso de definición, seguimiento y mejora del Trabajo Final de Grado (TFG)



## **ANNEX 2. Procés d'orientació als estudiants per a l'elaboració del TFG.**

### 1. Descripción del proceso de orientación al estudiante para la elaboración del TFG.

El proceso de orientación al estudiante para la elaboración del Trabajo Final de Grado (TFG) se activa en el segundo cuatrimestre de tercer curso a través de la convocatoria de una reunión informativa que tiene por objeto familiarizar a los estudiantes con las características fundamentales de los TFG y facilitar, así, el proceso de matriculación. Los directores de Grado y coordinadores de módulo VI son los encargados de llevar a cabo este primer procedimiento de orientación al estudiante. Con el inicio del cuarto curso de titulación, estos mismos agentes son los responsables de la presentación del TFG (estructura y calendario de trabajo) por grados y por turnos horarios. En este proceso jugarán un papel relevante los profesores de la asignatura de Investigación y Metodología junto con los coordinadores de módulo VI; que forman un equipo de trabajo que otorga coherencia y coordinación interna al proceso de orientación del estudiante en las primeras etapas del TFG. En el marco de la asignatura de Investigación y Metodología, se introducen los aspectos técnicos, prácticos y conceptuales para poder plantear el proyecto. En una segunda fase de orientación al estudiante se unirá a este equipo de trabajo la figura del director de proyecto; seleccionado por el comité técnico que conforman los directores de grado y coordinadores de módulo VI, en función del Grado, turno horario y ámbito de interés.

Los directores de proyecto serán los encargados de delimitar los calendarios establecidos para la presentación de las propuestas de grupo y de tema por parte de los estudiantes. Estas propuestas serán, en última instancia, supervisadas por el comité técnico que conforman los coordinadores de módulo y directores de Grado); que validarán y registrarán las propuestas para evitar duplicidades o detectar posibles incongruencias entre el diseño de los proyectos y los objetivos y competencias básicas que debe cubrir el TFG en cada Grado.

En los plazos estipulados, los grupos deberán presentar sus proyectos a los coordinadores de módulo, que crearán "tribunales técnicos" con la participación de tres profesionales expertos que estudiarán la viabilidad de los proyectos. La no presentación de los trabajos en los tiempos y formatos requeridos implicará la suspensión de la asignatura de TFG. A partir de la evaluación de los tribunales técnicos (40% de la nota final) y previa aprobación de los proyectos por dichos tribunales, el director de proyecto evaluará a los estudiantes (60% de la nota), pondrá la nota final y firmará las actas que conformarán las principales evidencias de la evaluación del TFG I.

En caso de que el proyecto sea aprobado, el director será el encargado de hacer el seguimiento de su desarrollo. También será el encargado de detectar y canalizar las posibles incidencias que puedan producirse en este proceso. En caso de que el proyecto no sea aprobado, el director, si lo considera posible, puede permitir un proceso de reformulación de las líneas de trabajo; otorgando un “aprobado condicionado” a la introducción de los requerimientos que sean considerados oportunos. Finalmente, en caso de que el proyecto no sea aprobado y el director no considere posible su reformulación, el grupo deberá volver a repetir los procedimientos en el siguiente curso. En este caso, se llevará a cabo el procedimiento de desmatriculación del TFG II.

La evaluación positiva del proyecto dependerá, nuevamente, de la aprobación de la presentación ante un nuevo tribunal (40% de la nota final) y la evaluación del propio director (60%) siguiendo los mismos procedimientos y con los mismos agentes responsables que en el caso del TFG I. Las evidencias que se desprenden de la consecución del proceso de evaluación son, nuevamente, las actas.

## 2. Flujograma del proceso de orientación al estudiante en el desarrollo del TFG:

**(ver página siguiente)**

