

INFORME BIENNAL DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

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

NOM DEL CENTRE: FACULTAT DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INTERNACIONALS BLANQUERNA

BIENNI DE REVISIÓ: 2020-2022

DATA I VERSIÓ DEL DOCUMENT: VERSIÓ 2, 31 OCTUBRE 2023

Òrgan responsable del procés

La Unitat de Qualitat de la FCRIIB ha elaborat el 7è informe de seguiment de la implementació del SGIQ del centre, relatiu al bienni 2020-2022, amb l'objectiu de valorar el seu procés de consolidació, analitzar la consecució dels objectius, sintetitzar els punts forts i febles i concretar les principals propostes de millora i els objectius estratègics de cara al proper bienni. En qualsevol cas, aquest informe que presentem es realitza tenint en compte que en el període analitzat s'han passat, amb èxit, l'acreditació de 6 titulacions de Graus i Màsters Universitaris, el programa de Doctorat en Comunicació i finalment l'avaluació de la certificació del Sistema de Garantia Intern de Qualitat. Durant el curs 2021-2022, un cop superades amb èxit totes les acreditacions ens vam centrar en totes les feines relacionades amb la certificació del SGIQ, que tot seguit es detallaran. Per realitzar tot aquest procés, evidentment, a banda de la Unitat de Qualitat i la Comissió de Qualitat, l'Equip Directiu i el conjunt de serveis i persones del PDI i PAS de la FCRIIB hi van participar en la recopilació i gestió de la documentació necessària per poder superar amb èxit el procés de certificació.

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

1. Seguiment i millora del SGIQ

Aquest apartat fa referència a la directriu 0. Aspectes generals del SGIQ. Concretament, al Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ (FT_D0_01).

L'informe de seguiment biennal del l'SGIQ 2018-2020 situava quatre objectius pel bienni 2020-2022; tots quatre considerats de prioritat màxima. A continuació els recuperem tot identificant el seu grau d'assoliment:

1. Desplegament del procés de renovació de les acreditacions de 7 titulacions oficials del centre: 3 Graus en Comunicació, 3 Màsters Universitaris i el Programa de Doctorat. Prioritat: Alta. Responsable: directors i directores de les titulacions amb el suport de l'Oficina de Qualitat, la Comissió de Qualitat i el CAI. Grau d'assoliment: 100% assolit.
2. Millora de la gestió i visualització de la informació pública relativa a les titulacions ofertes. Prioritat: Alta. Responsable: Àrea de Comunicació, Directors i directores de titulacions, amb el suport del Vicedegà Acadèmic, de Professorat i Qualitat i l'Oficina de Qualitat. Grau d'assoliment: 100% assolit.
3. Aprovació d'una nova versió del manual SGIQ amb les modificacions i actualitzacions que s'han detallat al llarg d'aquest informe. Òrgan responsable de l'aprovació: Equip Directiu. Prioritat: Alta. Grau d'assoliment: 100% assolit.
4. Certificació del SGIQ del centre i acreditació institucional. Prioritat: Alta. Els responsables de liderar aquest objectiu específic són l'Equip Directiu, la Comissió de Qualitat del Centre i l'Oficina de Qualitat

de la FCRI. La certificació del SGIQ del centre està prevista pel curs acadèmic 2021-2022. Si s'assoleix amb èxit, juntament amb l'acreditació de les 7 titulacions oficials previstes pel mateix curs acadèmic, el centre estarà en disposició de sol·licitar l'acreditació institucional. Grau d'assoliment: 100% assolit.

La UTQ- FCRI valora positivament la consolidació del seu SGIQ com a principal eix de les polítiques de qualitat que sustenten el funcionament del centre i que han permès la certificació favorable del SGIQ. Tal com estava marcat a l'anterior informe biennal en el seu objectiu 3, el 16/04/21 es va procedir a l'aprovació, en Equip Directiu, d'una nova versió del manual SGIQ amb les modificacions i actualitzacions detallades a l'informe biennal anterior i amb el suport i assessorament, també, del Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica. D'altra banda, partint de l'informe previ de certificació, el 19/11/21 es van introduir les darreres actualitzacions al manual; aportant a l'apartat 1, l'àmbit del SGIQ i, a l'apartat 2.6, una síntesi de la documentació que recull el manual. El 24 d'octubre de 2022, la Comisión de Evaluación Institucional y de Programas va remetre al centre la resolució favorable de la implantació del SGIQ. En aquest punt, s'ha assolit de manera satisfactòria l'objectiu 4 de l'informe biennal anterior (2018-2020): Certificació del SGIQ del centre, com a pas previ per sol·licitar l'acreditació institucional. Els responsables de liderar aquests objectius específics han estat l'Equip Directiu, la Comissió de Qualitat del Centre i l'Oficina de Qualitat de la FCRI. En el moment de redacció d'aquest informe, el centre ja disposa de l'acreditació institucional, sol·licitada el 20 de desembre de 2022 i amb resolució favorable a 13 de març de 2023.

Tal com es desprèn de la certificació favorable del SGIQ del centre, la cadena de responsabilitats i els grups d'interès per garantir el funcionament correcte dels processos per a l'anàlisi i la millora del SGIQ són els adequats per assumir aquestes funcions i la presa de decisions és adequada i segueix la cadena de responsabilitats establerta en els processos. El centre disposa d'una política i uns objectius de qualitat actualitzats, que són públics i formen part de la gestió estratègica. Es compta amb un mapa de processos actualitzat que contempla tots els processos del SGIQ i la seva vinculació amb els processos transversals de la URL. El SGIQ implantat respon satisfactòriament a les dimensions del programa AUDIT i a les fases del Marc VSMA i garanteix el desenvolupament dels programes formatius. En el marc del bienni 20-22, el centre ha consolidat un sistema de gestió de la documentació del SGIQ organitzada de manera sistemàtica i ha consolidat un sistema de gestió de la informació que recull dades i indicadors representatius i fiables dels processos del SGIQ i amb un accés àgil a les dades i els indicadors per als diferents grups d'interès. En aquest punt, la revisió periòdica del SGIQ dona lloc a un pla de millora que permet i vetlla per la millora contínua dels processos i procediments que garanteixen la qualitat del funcionament del centre. En aquest sentit, convé tenir present que les propostes de millora continuada de la qualitat que incorpora l'informe favorable de certificació del SGIQ, formen part de la reflexió que emmarca els punts forts i febles, així com les propostes i objectius de millora que, en apartats posteriors, hem situat pel proper període de seguiment del SGIQ.

D'altra banda, i pel que fa els protocols i normatives interns d'adaptació a les normatives vigents durant el període excepcional COVID-19, es van seguir de manera adequada i sense incidències, i es van desactivar un cop finalitzat el període considerat com a "període excepcional", coincidint amb la finalització del curs 2021-2022.

Finalment, i pel que fa el seguiment i millora del SGIQ, cal esmentar que l'entrada en vigor del RD 822/2021 no ha requerit canvis al SGIQ, donat que els processos i procediments del centre no han requerit d'una adaptació al nou marc legal. És a dir, si bé l'adaptació al nou marc legal requereix de l'activació de processos del SGIQ -com, per exemple la introducció de modificacions a les titulacions oficials, Directriu 2-, els processos i procediments activats per a fer-ho no s'han vist afectats per l'entrada en vigor del RD 822/2021.

2. La definició de la política i objectius de qualitat

Aquest apartat fa referència a la directriu 1 del SGIQ (Com la FCRI defineix la seva política i objectius de qualitat) articulat pel procés FT-D1-01: Procés de definició de la política i els objectius de qualitat. El bienni 2020-2022 ha estat marcat per la consolidació del desplegament del Pla Estratègic 2019-2022 de la FCRI Blanquerna. Aquest Pla Estratègic s'emmarca en el Pla Estratègic de la Fundació Blanquerna i en el Pla de Política de Qualitat i Innovació Acadèmico-docent de la URL, es va aprovar el 4 de setembre de 2019 i conté els objectius específics del 2019-2022. El seguiment del Pla Estratègic es va fer en Equip Directiu amb l'aprovació del document de seguiment del pla estratègic del 21 de febrer de 2020, on es valorava el procés d'implementació de cadascun dels objectius i accions estratègiques. En aquest punt, tal com es desprèn del seguiment fet des de l'Equip Directiu i la Comissió de Qualitat del Centre, i partint de la certificació favorable del SGIQ, el centre valora molt satisfactòriament la implementació del Pla Estratègic i el seguiment que s'ha fet al llarg del bienni; donat que s'han assolit els objectius estratègics previstos pel 2020-2022 i recollits a l'informe de seguiment anterior.

Pel que fa a l'alineament dels plans estratègics institucionals URL-Blanquerna-FCRIB, el centre disposa d'un quadre de comandament que permet conceptualitzar l'alineament entre els plans estratègics institucionals (URL i Fundació Blanquerna), el Pla Estratègic de la FCRI i la seva Política de Qualitat. Així, al quadre de comandament de la FCRI, cada objectiu i/o acció dissenyada pel centre, identifica clarament la vinculació amb les àrees de referència del Pla d'Accions URL. El quadre de comandament permet fer el seguiment de les accions que es deriven de l'alineació entre els plans estratègics institucionals (URL i la Fundació Blanquerna), el Pla Estratègic de la FCRI i la seva Política de Qualitat. A més, al quadre de comandament identifica cada acció o objectiu específic del Pla Estratègic del Centre i de la Política de Qualitat amb els processos SGIQ implicats. També es detallen els agents responsables, la temporalització de cada acció, els indicadors de seguiment, amb el valor meta i el grau d'assoliment de cadascuna d'aquestes accions o objectius per curs acadèmic. Finalment, el quadre de comandament també permet dur a terme el seguiment dels objectius i les propostes de millora que es desprenen de l'informe biennal del SGIQ.

El proper bienni, 2022-2024 vindrà marcat pel desenvolupament del nou Pla Estratègic de centre 22-26; alineat amb el Marc Estratègic 2021-26 de la Fundació Blanquerna i el Pla de política de qualitat i innovació academicodocent de la URL 2017-22. El nou Pla Estratègic del centre ha estat aprovat a l'Equip Deganal 31 de gener de 2022 i ratificat en el claustre el 2 de febrer del 2022.

3. *Garantia de qualitat dels programes formatius*

Aquest apartat fa referència a la directriu 2 del SGIQ que defineix els processos i procediments que permeten a la FCRIIB garantir la qualitat dels programes formatius. Una de les aportacions de la darrera versió del manual del SGIQ del centre va ser, precisament, separar en processos diferents el procés de disseny i aprovació de les titulacions (FT-D2- 01); el procés d'aprovació de l'oferta formativa (FT-D2-02); el procés de seguiment de la implantació de les titulacions (FT-D2-03); el procés de modificació de les titulacions (FT-D2-04); així com els processos de renovació de les acreditacions (FT-D2-05) i d'extinció de les titulacions (FT-D2-06). En aquest punt, es valora molt satisfactòriament el desplegament d'aquests processos de manera independent, perquè ha permès clarificar i sistematitzar els processos i procediments que els engloben. En aquest punt, val a dir que es tractava, en essència, de processos consolidats al centre i, per tant, el canvi ha estat més formal (definir-los més sistemàticament com el què són (processos diferenciats) que substancial.

De fet, el bienni 2020-2022 ha estat marcat per la certificació del SGIQ i també pel desplegament del procés de renovació de les acreditacions de 7 titulacions oficials del centre: 3 Graus en Comunicació, 3 Màsters Universitaris i el Programa de Doctorat. Al pla de millora del bienni anterior, el centre marcava aquests processos d'acreditació com de màxima prioritat. Aquest objectiu s'ha assolit de manera molt satisfactòria.

En aquest punt, tal com es desprèn de la certificació del SGIQ, la cadena de responsabilitats per garantir el correcte funcionament dels processos vinculats amb el disseny, la revisió i la millora dels programes formatius, així com per a l'anàlisi i la millora dels processos esmentats, és adequada per assumir aquestes funcions. La presa de decisions és adequada i coherent amb la cadena de responsabilitats establerta als processos. En aquest punt, totes les actuacions relacionades amb el disseny, la revisió i la millora dels programes formatius es duen a terme en el context del Marc VSMA i sempre es realitzen segons el que s'estableix en els processos relacionats. Es garanteix, així, el desenvolupament adequat dels programes formatius. En la mateixa línia, es recull informació completa i fiable sobre els programes formatius: la satisfacció dels grups d'interès, els resultats acadèmics, la inserció laboral i tots els indicadors de referència necessaris per a la revisió dels programes que defineixen els processos del SGIQ. L'anàlisi dels programes formatius dóna lloc a un pla de millora que aborda els aspectes més rellevants, de manera estructurada i es duu a terme un seguiment dels elements més rellevants del pla de millora que reverteix en la garantia de qualitat dels programes formatius.

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

Aquest apartat fa referència a la directriu 3 del SGIQ que defineix com la FCRIIB orienta els seus ensenyaments per afavorir el procés d'aprenentatge dels estudiants. Aquesta directriu inclou 6 processos: El procés de definició dels perfils, admissió i matrícula dels estudiants (FT-D3-01); el procés

d'ajuda i orientació a l'estudiantat sobre el desenvolupament dels ensenyament, metodologies i avaluació (FT-D3-02); el procés de gestió de la mobilitat (FT-D3-03); el procés de gestió i revisió de les pràctiques externes (FT-D3-04); el procés d'orientació professional a l'estudiant (FT-D3-05); i, finalment, el procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (FT-D3-06).

Tots els processos de la directriu 3 del SGIQ estan plenament consolidats i, tenint present el procés de certificació del SGIQ, el centre en fa una valoració molt satisfactòria. En el marc del bienni anterior 2008-2010, es va dur a terme la revisió dels processos per clarificar-ne millor els responsables, les accions i les evidències derivades de cadascun d'ells; proposant una nova codificació de tots els processos, més coherent amb la codificació pròpia dels transversals de la URL. Fruit del seguiment del bienni 2020-2022, constatem que les actuacions relatives a l'activació de processos i procediments d'acompanyament i tutorització dels estudiants de la FCRIE estan plenament consolidats, de la mateixa manera que la gestió de mobilitat, la gestió de les pràctiques externes, les mesures d'orientació als estudiants i els sistemes de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments. En aquest punt, tal com es desprèn de la certificació del SGIQ, la cadena de responsabilitats per garantir el funcionament correcte dels processos d'ensenyament-aprenentatge i els relacionats amb el suport als estudiants, així com per a l'anàlisi i la millora dels processos esmentats, és molt adequada per assumir aquestes funcions i presenta una alta implicació. La presa de decisions és molt adequada i sempre es duu a terme seguint la cadena de responsabilitats establerta en els processos. Les accions vinculades amb l'ensenyament-aprenentatge també es duen a terme en coherència a allò que s'estableix en els processos relacionats; garantint el correcte desenvolupament dels programes formatius. En paral·lel, es recull informació completa i fiable sobre el procés d'ensenyament-aprenentatge i el suport als estudiants. En definitiva, el procés d'ensenyament-aprenentatge i el suport als estudiants s'han consolidat i evidenciat com a eficients; i la seva anàlisi dona lloc, si escau, a un pla de millora. Finalment, tal com recollia l'informe anterior (2018-2020), al llarg del bienni 2020-2022 s'ha parat especial atenció al procés de definició de perfils, admissió i matriculació dels estudiants de Màsters Universitaris. En aquest punt, el centre valora molt positivament el fet de disposar d'un procés que ara recull, de manera sistemàtica, els principals òrgans de gestió i les seves funcions en el procés; així com el detall dels indicadors i evidències aportades per cadascun d'ells, que permet un millor seguiment de la globalitat del procés i reverteix en una informació pública més precisa pel que fa, per exemple, els perfils d'ingrés i egrés de les titulacions de Màster Universitari, tal com s'esmentava en el període de seguiment anterior.

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

Aquest apartat fa referència a la directriu 4 del SGIQ que defineix com la FCRIE garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic. Aquesta directriu engloba 4 processos: el procés de gestió de la política de PDI/PAS (FT-D4-01); el procés de captació i selecció del PDI/PAS (FT-D4-02); el procés de formació del PDI/PAS (FT-D4-03); i, finalment, el procés d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI/PAS (FT-D4-04).

Tots els processos de la directriu 4 estan plenament consolidats i, tenint present el procés de certificació del SGIQ, el centre en fa una valoració molt satisfactòria. En el marc del bienni anterior 2018-2020, es va dur a terme la revisió dels processos per clarificar-ne millor els responsables, les

accions i les evidències derivades de cadascun d'ells. Fruit del seguiment del bienni 2020-2022 i el procés de certificació favorable del SGIQ, constatem que la cadena de responsabilitats per garantir el funcionament correcte dels processos relacionats amb el personal acadèmic, així com per la seva anàlisi i millora, és l'adequada per assumir aquestes funcions. La presa de decisions és adequada i alineada amb la cadena de responsabilitats establerta als processos. Les actuacions relacionades amb la gestió del personal acadèmic es duen a terme de manera coherent amb allò que s'estableix als processos relacionats; fet que garanteix el desenvolupament dels programes formatius. En aquest punt, les actuacions relacionades amb la formació i l'avaluació del personal acadèmic es duen a terme seguint allò que s'estableix en els processos relacionats i garanteix el desenvolupament dels programes formatius. El centre ha consolidat estratègies i procediments -partint de la definició dels processos SGIQ- que permeten la recollida d'informació força completa sobre la detecció de necessitats que permeten definir i implementar les accions per promoure la formació, el reconeixement, la promoció i l'avaluació del personal acadèmic. En definitiva, la gestió, formació i avaluació del personal acadèmic s'han evidenciat com a eficients i la seva anàlisi dóna lloc, si escau, a un pla de millora que permet recollir els aspectes més rellevants de manera estructurada i fer-ne el seguiment. Finalment, i pel que fa l'avaluació docent, cal assenyalar que al llarg del bienni 18-20 -com es feia constar a l'informe de seguiment anterior- ja es va poder tornar a implementar amb normalitat el programa Docentia, en totes les seves fases (enquestes de satisfacció, autoavaluació del professorat i avaluació del responsable acadèmic), després de dos anys on no s'havia pogut desplegar en la seva totalitat, per incidències tècniques. El bienni 20-22 posa de manifest que el procés d'avaluació docent, en el marc del programa Docentia, s'ha normalitzat i consolidat a partir de l'aplicatiu Docentia Suport, que permet un desplegament òptim de totes les fases del procés d'avaluació recollides al procés (FT-D4-04).

6. La garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis:

Aquest apartat fa referència a la directriu 5 del SGIQ que defineix com la FCRIIB gestiona i millora els seus serveis i recursos materials; i que s'articula partint del procés de gestió de recursos materials i serveis (FT-D5-01).

Tal com es desprèn del procés de certificació del SGIQ, la FCRIIB garanteix la qualitat dels seus recursos materials i serveis, que són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de les titulacions i que segueixen adequadament els processos i procediments definits al manual. La cadena de responsabilitats per garantir el correcte funcionament dels processos relacionats amb els recursos materials i els serveis, així com per a l'anàlisi i la millora dels processos esmentats, és molt adequada per a assumir aquestes funcions i presenta una alta implicació. La presa de decisions és adequada i sempre es duu a terme seguint la cadena de responsabilitats establerta en els processos relacionats. Es recull informació completa, fiable i sistemàtica sobre el manteniment i la detecció de necessitats de nous recursos materials i serveis. La gestió dels recursos materials i dels serveis és, per tant, eficient i la seva anàlisi dóna lloc, si escau, a un pla de millora que permet abordar els aspectes més rellevants de manera estructurada i garantir-ne un correcte seguiment. En aquest sentit, considerem que sempre cal continuar treballant i millorant en la retroacció dels resultats de satisfacció dels principals grups d'interès, tal com ja constàvem a l'informe 2018-2020, ja que és un aspecte imprescindible i transversal a tots els processos del centre, que en garanteix una millora continuada de la qualitat

acadèmico-docent. Val a dir, en aquest punt, que totes les comissions d'acreditació i certificació han valorat de manera molt satisfactòria el volum i consistència dels instruments de recollida de satisfacció dels principals grups d'interès.

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

Aquest apartat fa referència a la directriu 6 del SGIQ que defineix com la FCRIB analitza i té en consideració els resultats obtinguts per a la millora dels seus programes formatius; i que s'articula partint del procés d'anàlisi i utilització dels resultats (FT-D6-01).

Aquesta dimensió juga un paper clau en la garantia de les polítiques de qualitat del centre. En aquest punt, considerem que els continguts relatius a aquesta dimensió són, principalment, aquells que fan referència a la recollida d'indicadors que ens permeten du a terme el seguiment, revisió i millora dels programes formatius partint, molt especialment, de l'Informe de Seguiment de Centre (ISC). En el marc de la revisió de la directriu 6 del SGIQ duta a terme al llarg del bienni anterior (2018-2020), es va fer un esforç substancial per a sistematitzar i detallar de manera exhaustiva els instruments dissenyats per a la recollida d'indicadors i les evidències clau aportades per cadascun dels òrgans de gestió implicats en el procés. Aquest fet s'ha valorat satisfactòriament en el marc de la certificació del SGIQ, on s'ha evidenciat que el SGIQ contempla un procés consolidat d'anàlisi i utilització dels resultats (FT_D6_01) on s'explicita la tipologia de la informació recollida per a l'anàlisi i la millora del sistema i els processos. Pel que fa a la millora de la informació pública de les titulacions, l'anàlisi prenen en consideració la satisfacció dels estudiants amb els serveis de la Facultat, on s'inclouen ítems relatius a l'accés a la informació proporcionada per la Facultat (agenda, notícies, gestió acadèmica, etc.) i els canals de comunicació (pàgina web, via correu electrònic, butlletins informatius, etc.). El procés de certificació del SGIQ ha evidenciat, també, que la informació rellevant de la Facultat, així com la relativa a la gestió de la qualitat, es publiquen a la pàgina web del Centre: ISC's, informes de satisfacció, informes d'acreditació de titulacions, etc. Així mateix, a la web de cada titulació es recull una pestanya sobre "Qualitat" amb dades específiques i informes sobre les titulacions. El centre, també aporta enllaços, des de les diferents pàgines web de les titulacions, a informació recollida a altres pàgines externes com a EUC-AQU. Aquesta informació es complementa i enllaça amb el contingut web de la URL en matèria de qualitat, on està disponible la informació relativa als processos transversals d'aplicació a tots els centres de la URL. A l'informe 2018-2020 es marcaven dues línies generals de millora: a) augmentar la participació en el conjunt de les enquestes i b) sistematitzar i analitzar la informació recollida. En aquest punt considerem com a plenament assolida la segona línia general de millora, tal com es desprèn dels processos d'acreditació i certificació viscuts els darrers cursos acadèmics i que, clarament, ens han ajudat a identificar, definir i sistematitzar de manera adequada tots els instruments que permeten la recollida i anàlisi de resultats. Pel que fa la primera (augmentar la participació en el conjunt de les enquestes), entenem que es tracta d'una línia general de millora que és i ha de ser continuada en el centre. S'està fent, i es continuarà fent, partint d'estratègies de comunicació que permeten informar i conscienciar als principals públics implicats de la importància de la seva participació en la recollida d'indicadors de satisfacció, així com recordatoris dels terminis per a contestar les diferents enquestes.

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

Aquest apartat fa referència a la directriu 7 del SGIQ, que defineix com la FCRIIB publica informació sobre les seves titulacions, i que s'articula partint del procés que porta el mateix nom (FT-D7-01). En aquest punt, s'ha assolit molt satisfactòriament l'objectiu proposat al pla de millora anterior (bienni 2018-2020), relatiu a la millora de la gestió i visualització de la informació pública relativa a les titulacions ofertes; que s'indicava amb prioritat 'alta'. Tal com s'ha evidenciat en el marc del procés de certificació del SGIQ, la cadena de responsabilitats per garantir el funcionament correcte dels processos relacionats amb la publicació d'informació i la rendició de comptes, així com per a l'anàlisi i la millora dels processos esmentats, és l'adequada per assumir aquestes funcions. Les actuacions vinculades amb la informació pública i la rendició de comptes es duen a terme segons allò que s'estableix en els processos relacionats i permet garantir el suficient desenvolupament dels programes formatius. En aquest sentit, el centre i els responsables dels processos indicats al SGIQ, recullen informació força completa i fiable sobre la informació pública; desplegant de manera eficient el procés i l'anàlisi; i establint procediments que permeten, si escau, el disseny d'un pla de millora que permeti abordar els aspectes més rellevants de manera estructurada, tot garantint un correcte seguiment.

D'altra banda, cal recordar que, com s'assenyalava a l'informe anterior, l'ampliació i millora continuada de la informació pública sobre les titulacions a la web del centre ha estat i és, arran de l'avaluació amb condicions de tres titulacions oficials de màster recollida al seguiment del període 2018-2020, un element que requereix d'un especial seguiment, ja que va motivar l'elaboració d'un pla de millora que va consistir en la revisió de totes les guies docents de forma transversal, per garantir l'homogeneïtat d'estructura i continguts de totes les titulacions. Com es recollia a l'informe anterior, no només es va procedir a una revisió del contingut web de totes les titulacions sinó que es va realitzar, també, una unificació i seguiment de la publicació al campus virtual (SCALA) de totes les titulacions. L'Oficina de Qualitat, en aquest punt, va reforçar l'auditoria interna anual que realitza a l'inici de cada curs acadèmic en el conjunt del web de centre, amb l'objectiu d'incidir especialment en el contingut de les guies docents. Aquesta estratègia, que es va continuar en el període 2020-2022, ha resultat clau en la millora de la publicació de les guies docents, que ara presenten una estructura homogènia i un nivell similar i adequat en quant al desplegament i presentació de la informació que aporten.

9. Síntesi dels punts forts i punts dèbils

En relació amb els punts forts, tal com detalla la Comissió per a la Certificació del SGIQ, i també com han estat altres vegades detallats per les comissions que han acreditat satisfactòriament les diferents titulacions oficials de la FCRIIB, podem, en primer lloc, destacar aquells àmbits que han estat considerats com a bones pràctiques i que, per aquesta raó, considerem com a punts forts:

1. En relació amb el disseny, revisió i millora dels programes formatius, es considera que les reunions periòdiques amb els representants del consell de delegats i delegades del centre és un espai molt adequat per poder treballar en la millora contínua de les titulacions. Durant el període de confinament, el mateix Consell de Delegats i Delegades va tenir un paper central en la detecció de problemes i en el suggeriment d'accions per a la millora de les titulacions. En general, es valora que

les actuacions relacionades amb el disseny, la revisió i la millora dels programes formatius es duen a terme en el context del Marc VSMA i es realitzen, generalment, segons allò que s'estableix en els processos relacionats i que, en definitiva, es garanteix un desenvolupament satisfactori dels programes formatius.

2. En la dimensió sobre l'orientació a l'estudiantat, es valora, també, com a punt fort i bona pràctica, el desenvolupament de seminaris de treball cooperatiu, intercanvi i simulació real de competències com a metodologia del procés d'ensenyament-aprenentatge centrat en l'estudiant en línia amb el model de la URL i de la Fundació Blanquerna. En relació amb la dimensió d'orientació a l'estudiantat, la cadena de responsabilitats per garantir el funcionament correcte dels processos d'ensenyament-aprenentatge i els relacionats amb el suport als estudiants, així com per a l'anàlisi i la millora d'aquests processos, és molt adequada per assumir aquestes funcions i presenta una alta implicació. La presa de decisions és molt satisfactòria i sempre es duu a terme seguint la cadena de responsabilitats establerta en els processos.

3. Pel que fa la dimensió relativa a recursos materials i serveis, com es desprèn de les diferents comissions d'acreditació i de la comissió per a la certificació del SGIQ, resulta molt adequada la cadena de responsabilitats per garantir el funcionament correcte dels processos relacionats amb els recursos materials i els serveis, així com per a l'anàlisi i la millora d'aquests processos, que, a més, presenta una alta implicació. La presa de decisions és satisfactòria i sempre es duu a terme seguint la cadena de responsabilitats establerta en els processos relacionats. En aquest sentit, també convé destacar que la recollida d'informació per a l'anàlisi i la millora de la gestió dels recursos materials i dels serveis es realitza de forma completa i generalment resulta força fiable en relació amb el manteniment i la detecció de necessitats de nous recursos materials i serveis.

4. En relació a la dimensió de seguiment i millora del SGIQ, es constata que el sistema de gestió documental del centre respon suficientment a les dimensions del programa AUDIT i a les fases del Marc VSMA, garantint el desenvolupament dels programes formatius. El sistema de gestió de la documentació del SGIQ, que inclou la darrera versió del SGIQ i la documentació més rellevant que es genera, permet mantenir la documentació organitzada de manera sistemàtica i permet, també, recollir dades i indicadors representatius i fiables del SGIQ. Aquest sistema permet un accés relativament fàcil a les dades i els indicadors per als diferents grups d'interès.

5. Finalment, tal com es recollia a l'informe del 2018-2020, continuem considerant com a punt fort la progressiva consolidació de la "cultura de qualitat del centre", que ha estat un element recurrent dels plans de millora dels informes de seguiment del SGIQ i que s'ha vist clarament reforçada per la intensitat dels processos d'acreditació i certificació viscuts aquests darrers anys.

En relació amb els punts febles, podem destacar alguns aspectes remarcats en el marc dels processos d'acreditació i al llarg del procés de certificació, com són:

1. La informació pública relacionada amb el professorat; que convé harmonitzar i completar amb la

informació del Currículum Vitae del professorat a la web.

2. Automatitzar i simplificar, progressivament, molts dels processos de recollida d'informació i d'indicadors. En aquest punt, tot i que podem destacar com a consolidats els processos i procediments vinculats a la recollida d'informació i d'indicadors per a la millora contínua de les titulacions i dels serveis de la FCRIB, constatem, també, la necessitat de simplificar la gestió i recursos que comporta aquesta recollida i que, evidentment, pot revertir en un millor anàlisi dels resultats; especialment, partint d'una simplificació del procés de validació i valoració dels indicadors de les titulacions i el disseny dels plans de millora en el marc de l'elaboració de l'ISC.

Finalment, convé destacar que, al llarg del bienni 2020-2022, i en el marc dels processos d'acreditació i certificació viscuts al centre, s'ha treballat intensament en la millora continuada dels punts febles destacats al bienni anterior, que es consideren ara com a punts/aspectes assolits. Recordem quins eren:

Punts febles detectats a l'informe relatiu al bienni 2018-2020:

- Necessitat de sistematitzar la recollida d'evidències: plenament assolit al bienni 2020-2022.
- Millora de la informació pública de les titulacions: assolit al bienni 2020-2022.
- Recollida d'indicadors: assolit al bienni 2020-2022.
- Millora de la gestió documental: plenament assolit al bienni 2020-2022.
- Millora de la retroacció dels resultats de satisfacció: assolit al bienni 2020-2022.

10. Propostes de millora i/o propostes d'objectius per al proper període

En primer lloc, la certificació del nostre SGIQ ha permès, juntament amb el compliment de les altres condicions (acreditacions de les titulacions), sol·licitar i que ens sigui concedida l'acreditació institucional. Per als pròxims anys resulta crucial, per una banda, continuar amb el procés de millora contínua en totes les dimensions que engloba el SGIQ. En aquest sentit, a banda de guiar-nos pels objectius estratègics i específics de la política i objectius de qualitat, així com dels diferents plans estratègics en què estem immersos, cal aturar-nos i connectar-los amb totes les recomanacions i propostes de millora (PM) que s'han derivat del procés de certificació del SGIQ. Entre d'altres:

Taula 1. Propostes de millora (PM) en el marc del seguiment del SGIQ

Codificació	Accions proposades	Identificació de les causes	Prioritat	Responsable	Terminis
PM1	Clarificar a la documentació del SGIQ el paper dels responsables i estructures de la Fundació Blanquerna en la gestió estratègica del Centre i al SGIQ; explicitar a la documentació del SGIQ (Manual o processos) el sistema de gestió documental utilitzat i l'estructura i la forma d'organització de la documentació i la periodicitat, així com	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Alta	Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ.	2022-2024

	allò relatiu a les dades i indicadors dels processos.				
PM2	Revisar i ajustar el procés d'ajuda i orientació a l'estudiant sobre ensenyament, metodologies i avaluació, així com del procés de definició de la política de PDI i PAS.	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Alta	Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ.	2022-2024
PM3	Desplegar les accions relacionades amb l'estabilització i la promoció del personal acadèmic, l'increment del percentatge de professorat doctor acreditat i el nombre d'hores impartides, i fer-ne l'oportú seguiment del seu compliment.	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Alta	Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ; Equip Directiu.	2022-2024
PM4	Incorporar al procés de formació PDI/PAS els registres que permetin evidenciar les accions vinculades al pla de formació PDI aprovat pel Centre, el seguiment i la millora.	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Alta	Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ.	2022-2024
PM5	Incloure en els processos del SGIQ que no tenen l'apartat sobre rendició de comptes garantint homogeneïtat i indicar a qui correspon aquesta responsabilitat.	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Alta	Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ.	2022-2024
PM6	Completar la informació pública de la web en relació amb el disseny, orientació i millora dels programes formatius.	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Alta	Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ.	2022-2024

Com es desprèn de la taula anterior, la prioritat d'aquestes propostes de millora és alta i els responsables d'implementar-les són els responsables dels processos i directrius del SGIQ en el marc dels quals s'encabeixen; comptant, sempre, amb el suport i l'assessorament de l'Oficina de Qualitat/Unitat Tècnica de Qualitat del centre.

D'altra banda, i també partint dels informes de retorn en el marc dels processos d'acreditació i de certificació del SGIQ, convé estudiar i avaluar les recomanacions fetes, amb l'objectiu de portar-les a terme durant el proper bienni. **La prioritat d'aquestes recomanacions és mitja-alta i els responsables d'implementar-les són els responsables dels processos i directrius del SGIQ** en el marc dels quals

s'encabeixen; comptant, sempre, amb el suport i l'assessorament de l'Oficina de Qualitat/Unitat Tècnica de Qualitat del centre.

- Homogeneïtzar i alinear la consideració dels grups d'interès del SGIQ del Centre amb l'establert al SGIQ de la URL que regeix els processos transversals.
- Referenciar al Manual del SGIQ i/o en els processos el document "Òrgans de gestió en el marc del SGIQ. Composició i funcions", disponible a la web del Centre.
- Clarificar i millorar formalment la justificació en relació la coherència en la denominació dels objectius en què es concreta la política de qualitat en el conjunt de documentació generada.
- Incloure algun agent extern (empleador/a o ocupador/a) a la Comissió de Qualitat de Centre.
- Millorar al Manual la informació sobre el mapa de processos i la seva visualització en la representació gràfica.
- Continuar avançant en l'automatització de la gestió documental.
- Continuar reflexionant sobre la pertinència dels indicadors inclosos al quadre de comandament i la possibilitat d'incloure'n d'altres que puguin resultar més rellevants per al SGIQ i per a la millora dels programes formatius.
- Completar el pla de millores del Centre i elaborar el pla de millores del Centre en un document específic.
- Utilitzar indicadors per fer el seguiment de les accions dels plans de millora.
- Incloure al quadre de comandament els valors meta i mínims dels indicadors de titulacions.
- Revisar i actualitzar la informació sobre l'ajuda i l'orientació a l'estudiantat en el moment d'acollida disponible dins del Pla d'Acció Tutorial.
- Inclusió de la periodicitat establerta per a l'elaboració i revisió del pla de formació del PDI al procés.
- Reflexionar sobre la pertinència d'incloure al quadre de comandament a nivell Centre i de titulacions indicadors sobre personal acadèmic que permetin conèixer l'evolució del professorat permanent.
- Especificar el paper del Centre en cas d'avaluació desfavorable del PDI.
- Incloure com a registre les actes de la Comissió de Gestió d'Equipaments com a evidència del procés de gestió de recursos materials i serveis.
- Valorar la publicació web de la Memòria anual de l'Oficina de Mobilitat per donar més visibilitat a les accions i els seus resultats i com a part de la rendició de comptes.
- Continuar vetllant per l'establiment de mecanismes que permetin disposar d'una visió global sobre la qualitat i la compleció de la informació pública.
- Continuar vetllant per la millora continuada en la publicació i actualització de la informació pública dels indicadors més rellevants del Centre.

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

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



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

I així ho constata l'OQ-FCRIB en aquest Informe de Seguiment del SGIQ del Centre 2020-2022.

Dr. Alfons Medina
Director de la OQ-FCRIB.