



Blanquerna
UNIVERSITAT RAMON LLULL

Comunicació i
Relacions Internacionals

INFORME ANUAL DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT – CURS ACADÈMIC 2022-2023

Oficina de Qualitat de la Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals

Blanquerna, Universitat Ramon Llull

Novembre de 2024

NOM DEL CENTRE: FACULTAT DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INTERNACIONALS
BLANQUERNA

CURS ACADÈMIC DE REVISIÓ: 2022-2023

DATA I VERSIÓ DEL DOCUMENT: 14 de novembre de 2024 _versió 5 Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.



Òrgan responsable del procés

La Unitat de Qualitat de la FCRIU ha elaborat el 8è informe de seguiment de la implementació del SGIQ del centre, relatiu al curs acadèmic 2022-2023, 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 curs acadèmic. L'informe que presentem es realitza, per primera vegada, contemplant un únic curs acadèmic, donat que la Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna (FCRIU-URL) és un **centre acreditat institucionalment** (resolució favorable del 13 de març de 2023).

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 2020-2022 situava com a prioritari el següent objectiu estratègic: "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". Així, situava 6 propostes de millora (PM) amb terminis d'implantació pel bienni 2022-2024. A continuació les recuperem tot identificant el seu grau d'assoliment en el marc del primer curs d'implantació 2022-2023:

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 allò relatiu a les dades i indicadors dels processos.

Identificació de les causes: Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.

Prioritat: Alta

Responsable/s: Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ.

Termini: 2022-2024

Grau d'assoliment: 50%

Valoració de la implementació: El curs acadèmic 2022-2023 és el primer curs desplegat posterior a la certificació del SGIQ i a l'acreditació institucional. És per això que s'han començat a analitzar totes les valoracions i aportacions fetes per les respectives comissions d'avaluació. Es valora correctament el grau d'assoliment tenint present que aquesta proposta de millora és biennal i que, al llarg del curs acadèmic 2023-2024 hi ha hagut canvis en el deganat del centre que afecten l'organigrama del centre i que obliguen, novament, a revisar la documentació derivada del SGIQ.

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.

Identificació de les causes: Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.

Prioritat: Alta

Responsable/s: Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ.

Termini: 2022-2024

Grau d'assoliment: 70%



Valoració de la implementació: El curs acadèmic 2022-2023 és el primer curs desplegat posterior a la certificació del SGIQ i a l'acreditació institucional. És per això que s'han començat a analitzar totes les valoracions i aportacions fetes per les respectives comissions d'avaluació. Es valora correctament el grau d'assoliment tenint present que aquesta proposta de millora es biennal. Pel que fa l'ajuda i orientació a l'alumnat, es valora molt especialment la incorporació de rúbriques d'avaluació de manera generalitzada a les titulacions oficials. Pel que fa el procés de definició de la política de PDI i PAS i la resta de processos de la directriu 4, es valoren molt satisfactòriament les reunions mantingudes, als diferents nivells (coordinació, direcció, equip directiu i comitès d'empresa amb fundació) per fer un seguiment adequadament de la política del PDI i PAS, el procés de captació de PDI i PAS o bé la millora de la qualitat de la formació, avaluació i promoció; partint de les evidències que es desprenen del SGIQ i, molt especialment, les reunions amb el PAS per una millor definició de les seves tasques i funcions; models i processos de convocatòries de places més sistematitzades, formacions de PDI més ajustades a les demandes que es desprenen del procés d'avaluació docent.

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.

Identificació de les causes: Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.

Prioritat: Alta

Responsable/s: Oficina de Qualitat; responsables de cada procés del SGIQ i Equip Directiu.

Termini: 2022-2024

Grau d'assoliment: 70%

Valoració de la implementació: El curs acadèmic 2022-2023 és el primer curs desplegat posterior a la certificació del SGIQ i a l'acreditació institucional. És per això que s'han començat a analitzar totes les valoracions i aportacions fetes per les respectives comissions d'avaluació. Es valora correctament el grau d'assoliment tenint present que aquesta proposta de millora es biennal. L'equip directiu i el degà, juntament amb els òrgans responsables i partint dels processos descrits al SGIQ, han iniciat un procés de promoció i estabilització del personal acadèmic, amb contractes de contractat doctor i promocions de places de titularitat que continuaran desplegant-se al llarg del curs 2023-2024.

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.

Identificació de les causes: Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.

Prioritat: Alta

Responsable/s: Oficina de Qualitat; responsables de cada procés del SGIQ.

Termini: 2022-2024

Grau d'assoliment: 70%

Valoració de la implementació: El curs acadèmic 2022-2023 és el primer curs desplegat posterior a la certificació del SGIQ i a l'acreditació institucional. És per això que s'han començat a analitzar totes les valoracions i aportacions fetes per les respectives comissions d'avaluació. Es valora correctament el grau d'assoliment tenint present que aquesta proposta de millora es biennal. L'equip directiu i el degà, juntament amb els òrgans responsables i partint dels processos descrits al SGIQ, han convocat reunions amb el PAS per garantir una millor definició de les seves tasques i funcions que permeti ajustar les necessitats de formació. Aquestes actuacions continuaran el curs acadèmic 2023-2024.

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.

Identificació de les causes: Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació



del SGIQ.

Prioritat: Alta

Responsable/s: Oficina de Qualitat; responsables de cada procés del SGIQ.

Termini: 2022-2024

Grau d'assoliment: 50%

Valoració de la implementació: El curs acadèmic 2022-2023 s'han fet una anàlisi del SGIQ identificant aquells processos on aquest apartat no queda del tot ben definit. Tanmateix, al llarg del curs acadèmic 23-24 s'han produït canvis al deganat i Equip Directiu de la FCRI, fet que farà necessària una nova revisió i actualització del SGIQ. Donat que aquesta actuació estava prevista a dos anys, la proposta de millora s'adequa al seguiment establert i la modificació definitiva sobre el SGIQ s'espera assolir i comunicar a l'informe de seguiment del SGIQ del proper curs acadèmic.

PM6: Completar la informació pública de la web en relació amb el disseny, orientació i millora dels programes formatius

Identificació de les causes: Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.

Prioritat: Alta

Responsable/s: Oficina de Qualitat; responsables de cada procés del SGIQ.

Termini: 2022-2024

Grau d'assoliment: 100%

Valoració de la implementació: El curs acadèmic 2022-2023 s'ha fet una actualització de la web del centre que permet una millor visualització de la informació pública de les titulacions. Es fa una valoració favorable de les millores introduïdes tot i que l'auditoria de la informació pública de la web és un procés continu, que s'ha de desplegar anualment, per garantir la correcta visualització i actualització de la informació de referència de les titulacions com, per exemple, el professorat i les guies docents. És per això que, si bé es va marcar el termini d'actuació al bienni 2022-2024, aquesta qüestió s'ha i s'haurà de revisar anualment.

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. 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.

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.

*Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.

A l'inici de l'informe es recuperen les propostes de millora de l'informe anterior i s'identifica grau d'assoliment (anual) amb valoracions. Donat que totes les propostes de millora eren biennals, al final de l'informe es tornen a recuperar (totes, les 6) i es marquen novament per acabar-les d'assolir al 100% al llarg del proper any de seguiment.

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. Tal com esmentàvem a l'informe anterior, el curs 2022-2023 coincideix amb el desplegament del nou Pla estratègic de la FCRI 2022-2026; 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 a 31 de gener de 2022 i ratificat en el claustre el 2 de febrer del 2022. Al llarg del curs acadèmic 2022-2023 s'ha procedit a l'adaptació del quadre de comandament del centre per part de l'equip deganal i amb el suport i assessorament de la UTE-FCRI; procés que es continuarà desplegant al llarg del curs acadèmic 2023-2024. En aquest punt, recordem que 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.

*Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.

La política i objectius de qualitat del centre queden recollits al manual SGIQ. Aquesta política i objectius de qualitat actua com a eix vertebrador que inspira el pla estratègic 22-26, que es desenvolupa a partir de diferents objectius generals i estratègics que queden recollits a l'esmentat pla. A tall d'exemple: un dels objectius generals del Pla Estratègic 22-26 és: "Ser més transparents i inclusius en les relacions amb el conjunt de la comunitat educativa de la facultat". Aquest objectiu connecta clarament amb els tres principis que regeixen la Política de Qualitat del Centre i el SGIQ: 1. participació dels grups d'interès en els processos de seguiment i avaluació de la qualitat; 2. publicitat i transparència en la divulgació de la informació; i 3. legalitat i seguretat jurídica. Al mateix temps, aquest objectiu del PE (2022-2026) de la FCRI connecta igualment amb els objectius generals i específics de la política i objectius de la qualitat del nostre SGIQ. Un altre exemple, en aquest cas, dins dels objectius estratègics, el punt 1.2 del PE 2022-2026 relatiu a l'àmbit docència (Vetllar per la millora continuada de la qualitat academicodocent) connecta igualment amb la citada política i objectius de qualitat de la FCRI; molt especialment amb el primer objectiu general del SGIQ: "Establecer políticas y estrategias de mejora de la calidad y de la innovación académica, docente e investigadora, así como de los servicios administrativos y de apoyo al alumnado, e implantar sistemas eficaces de garantía interna de la calidad que, posteriormente, serán objeto de evaluación y de auditoría por parte de las correspondientes agencias de evaluación".

Pel que fa el segon comentari, en relació a en què consisteix l'adaptació del quadre de comandament del centre realitzada al llarg del curs acadèmic 2023-2024. Allò que posem de manifest a l'informe de seguiment del curs 22-23 és, precisament, que es continuarà desplegant al 23-24 i, per tant, que quedarà recollit al següent informe de seguiment, relatiu al 23-24. Aquest procés de revisió i adaptació va coincidir, també, amb el canvi de l'equip deganal; per tant, tot aquest procés i adaptació s'explicarà al proper informe de seguiment del SGIQ.



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. 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. En el marc del seguiment del SGIQ es valora molt positivament aquest canvi, que agilitza i simplifica el desplegament dels processos i procediments implicats.

En aquest punt, incidim, novament, en el fet 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. En aquest punt, al llarg del curs acadèmic 2022-2023 s'han mantingut reunions amb els responsables de les titulacions oficials del centre i s'ha calendaritzat el procés d'adaptació al nou marc, que es continuarà desplegant al llarg del curs acadèmic 2023-2024.

Finalment, 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. Aquest procés de seguiment, permet realitzar, quan escau, propostes d'extinció de les titulacions, seguint el procés detallat al SGIQ.

**Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.*

En relació al primer comentari, pensàvem que ja quedava explicat a l'informe; on 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. Identificant que, en essència, es tractava de processos consolidats al centre i, per tant, que el canvi ha estat més formal (definir-los de manera més sistemàtica i com el què són (processos diferenciats). Per tant, valorem que ha ajudat a clarificar i sistematitzar perquè són processos aïllats que abans s'explicaven en la definició d'un mateix procés i, per tant, de manera més complexa, barrejant els processos que ara es poden identificar molt millor des d'un punt de vista formal i visual al manual SGIQ.

En relació al segon comentari d'aquest apartat, com sabeu, aquesta informació (relativa al seguiment de titulacions, que implica el pla de millora de cada títol) queda recollida en un altre document: l'informe de seguiment de centre, que es fa anualment i que permet identificar els plans de millora de totes les titulacions, amb la prioritat, els agents implicats i la temporalització; així com la valoració per part dels responsables acadèmics, del grau d'assoliment. Si ho necessiteu, us podem enviar els darrers ISC's.

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 FCRIB 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.

Pel que fa l'ajuda i orientació a l'alumnat, es valora molt especialment la incorporació de rúbriques d'avaluació de manera generalitzada a les titulacions oficials. De la mateixa manera, s'han implementat activitats lúdiques d'atenció i acollida dels estudiants de primer de Grau i d'estudiants de Màster Universitari; acompanyats d'enquestes de valoració del grau de satisfacció de l'activitat lúdica, molt ben rebudes per part de l'alumnat. En aquest punt, s'estan preparant les modificacions substancials relatives als àmbits de coneixement i resultats d'aprenentatge de totes les titulacions oficials del centre. Aquesta conversió en resultats d'aprenentatge implicarà una millora substancial en el procés d'ensenyament-aprenentatge. Finalment, en relació a aquesta directriu cal fer especial esment a l'implementació d'un Punt Lila físic i virtual al centre que, en aquest apartat, és cabdal per recollir i sistematitzar aquelles activitats que s'estan duent a terme en el conjunt de les assignatures i titulacions en relació a la perspectiva de gènere i, per altra banda, proposar diferents activitats (in)formatives que es desplegaran al llarg del curs 2023-2024.

Constatem que les actuacions relatives a l'activació de processos i procediments d'acompanyament i tutorització dels estudiants de la FCRIB 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, la FCRIIB valora molt positivament el fet de disposar d'un procés que 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.

**Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.*

Tal com es detallava a l'informe de seguiment del SGIQ 20-22 i es recupera a l'informe actual, 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. No hem incidit en l'històric que ho justifica perquè ja es va fer a l'informe anterior, relatiu al bienni 2020-2022; on es detalla l'actualització dels esmentats processos i el resultat satisfactori de la seva implementació i consolidació, fruit de les darreres acreditacions i la certificació del SGIQ del centre. Pel que fa les actuacions relatives a l'activació de processos i procediments d'acompanyament i tutorització dels estudiants de la FCRIIB, com hem esmentat a l'informe, en són un bon exemple les rúbriques d'avaluació de totes les assignatures dels plans d'estudi de Graus i Màsters Universitaris; disponibles a les guies docents i accessibles als estudiants, també, a les aules virtuals de les assignatures (SCALA). Com a evidència que exemplifica aquesta bona pràctica, podem aportar la guia docent de l'assignatura de Sociologia dels tres Graus en Comunicació. Aquesta evidència, juntament amb la resta de documentació que generen els processos d'aquesta directriu i que es troben detallats al SGIQ, permet un bon seguiment i avaluació del SGIQ del centre. Pel que fa la resta de processos de la directriu (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), la valoració que es fa en relació a la seva plena consolidació, és fruit dels informes d'avaluació de les darreres acreditacions i certificació del SGIQ. Així, a l'informe anual 22-23, es detallen aquells aspectes que han estat avaluats i valorat de manera molt positiva pel que fa la cadena de responsabilitats ben definida, els òrgans implicats i les seves funcions detallades i, finalment, els indicadors i evidències que permeten l'anàlisi i la millora dels processos. Tots ells, queden recollits al SGIQ del centre i les evidències derivades; i, més enllà de detallar-se procés a procés, queden recollits a l'apartat 2.5 Propietarios de procesos y evidencias derivadas.

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 FCRIIB 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).

Pel que fa el procés de definició de la política de PDI i PAS i la resta de processos de la directriu 4, es valoren molt satisfactòriament les reunions mantingudes, als diferents nivells (coordinació, direcció, equip directiu i comitès d'empresa amb fundació) per fer un seguiment adequadament de la política del PDI i PAS, el procés de captació de PDI i PAS o bé la millora de la qualitat de la formació, avaluació i promoció; partint de les evidències que es desprenen del SGIQ i, molt especialment, les reunions amb el PAS per una millor definició de les seves tasques i funcions; models i processos de convocatòries de places més sistematitzades, formacions de PDI més ajustades a les demandes que es desprenen del procés d'avaluació docent. Aquestes actuacions continuaran el curs acadèmic 2023-2024. En aquest sentit, l'equip directiu i el degà, juntament amb els òrgans responsables i partint dels



processos descrits al SGIQ, han iniciat un procés de promoció i estabilització del personal acadèmic, amb contractes de contractat doctor i promocions de places de titularitat que continuaran desplegant-se al llarg del curs 2023-2024. En paral·lel, s'està treballant en l'elaboració del nou pla de recerca de la Fundació Blanquerna i per tant, del marc de l'activitat de recerca del PDI de la FCRIIB. Es preveu la seva aprovació durant el curs 2023-2024.

Durant el curs 2022-2023 s'han reforçat les sessions de formació de PDI-PAS això com les activitats d'acollida i acompanyament. En aquest punt s'ha implementat un Team Building amb el PDI i PAS del centre i posteriorment s'ha fet un seguiment del grau de satisfacció, que ha estat molt favorable. Pel que fa les formacions, a banda de les ja implementades anualment relatives a l'ús del campus virtual SCALA, s'han intensificat les formacions vinculades amb l'ús pedagògic de les TIC i la Intel·ligència Artificial Generativa; així com les formacions relatives a estudiants amb necessitats educatives específiques. A continuació es recullen les principals formacions del curs 2022-2023; que han anat acompanyades, en tots els casos, de la valoració de la satisfacció amb les activitats formatives:

- Premiere. Edició de vídeo. (13 i 15/6)
- InDesign. Edició de publicacions. (14 i 16/6)
- Full de càlcul. Excel/Google (20/6)
- SOP - Estudiants amb necessitats educatives específiques (21/6)
- Trello. Gestió de projectes i equips de treball (22/6)
- Intel·ligència Artificial. Reptes i possibilitats de la IA a l'ensenyament superior (26/6)
- Audition. Creació d'un podcast (27 i 28/6)
- Google Drive. Gestionar i compartir arxius (5/7)
- Genially. Creació de continguts interactius (11/7)
- SOP-Estudiants amb necessitats educatives específiques
- Sessió Reptes i possibilitats de la IA a l'ensenyament superior

Pel que fa les activitats de formació en clau de perspectiva de gènere, convé destacar la jornada formativa "Igualtat de gènere a la universitat: de la justícia social a la qualitat", impartida per la Dra. Anna Berga, secretària general de la Universitat Ramon Llull.

Pel que fa el procés d'avaluació docent, en el marc del programa Docentia, es troba plenament consolidat i s'articula partint de l'aplicatiu Docentia Suport de la Fundació Blanquerna, que permet un desplegament òptim de totes les fases del procés d'avaluació recollides al procés (FT-D4-04), per agilitzar després el procés transversal de la URL. Durant aquest curs s'ha ampliat la representació dels col·lectius dins de l'OEC amb la participació del comitè d'empresa de la FCRIIB, a banda dels altres col·lectius ja representats: alumnat, equip directiu, PAS, PDI i la UTQ de la FCRIIB.

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. 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 definitiva, la gestió, formació i avaluació del personal acadèmic s'han evidenciat com a eficients i la seva anàlisi dona lloc, si escau, a un pla de millora que permet recollir els aspectes més rellevants de manera estructurada i fer-ne el seguiment.

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 FCRIB 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).

La FCRIB 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 dona 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 2020-2022; ja que és un aspecte imprescindible i transversal a tots els processos del centre, que en garanteix una millora continuada de la qualitat acadèmic-docent. Durant el proper curs 2023-2024 s'implementarà l'enquesta que es realitza a l'alumnat de segon i quart sobre els serveis de la FCRIB.

**Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.*

Pel que fa el suggeriment d'indicar breument de quina manera es garanteix la qualitat dels recursos i serveis, com es recull informació sobre el manteniment i com es detecten necessitats de recursos materials i serveis: Per motius d'espai, hem obviat la descripció del procés FT-D5-01 del SGIQ, que és on es detallen els procediments i on es recullen les evidències que fan possible la implantació, seguiment i avaluació del procés. Tal com es detalla a l'esmentat procés, els informes anuals dels serveis, els inventaris dels recursos materials i les enquestes de satisfacció dels serveis que es realitzen als estudiants de segon i quart són, entre d'altres, evidències clau que permeten justificar la consolidació del procés. 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. Pel que fa a les qüestions relatives a com s'ha abordat la retroacció dels resultats de satisfacció dels principals grups d'interès, així com la periodicitat de l'enquesta a l'estudiantat de segon i quart curs: La periodicitat de l'enquesta de serveis a l'estudiantat de segon i quart curs és quadriennal; tal com queda recollit a la Tabla de instrumentos de recogida de información, periodicidad y fuente del SGIQ (vegeu Proceso de análisis y utilización de los resultados FT_D6_01). Partint dels resultats de l'enquesta, des de la Unitat Tècnica de Qualitat (UTQ) de la FCRIB, realitzem l'informe de resultats que es posa a disposició dels propietaris del procés de Garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis. Com detalla el procés (FT-D5-01), aquest informe és un element clau en el sistema de recollida d'informació i permet dur a terme el seguiment, revisió i millora als agents implicats, que queden identificats al manual SGIQ. Finalment, cal indicar que, tal com esmentem a l'informe SGIQ 2022-2023, durant el curs 2023-2024 s'ha implementat l'enquesta que es realitza a l'alumnat de segon i quart sobre els serveis de la FCRIB; com quedarà recollit al proper informe SGIQ.

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).

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 pren 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.). 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 2020-2022 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 FCRIB publica informació sobre les seves titulacions, i que s'articula partint del procés que porta el mateix nom (FT-D7-01).

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.

*Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.

No hem identificat cap aspecte destacable que ens permeti fer una reflexió o valoració sobre el funcionament concret durant aquest any de referència (22-23) com sí havíem fet en períodes de referència anteriors, biennals (20-22). En aquest cas, valorem satisfactòriament el procés i assenyallem que s'ha implementat sense incidències seguint allò que queda descrit al SGIQ.

9. Síntesi dels punts forts i punts dèbils

En relació amb els 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. Al llarg del curs acadèmic 2022-2023 s'han portat a terme 8 reunions de delegats i delegades de Graus, Màsters i Doctorat, on, a banda dels representants de l'alumnat han estat presents: Degà i/o Vicedegà Acadèmic i Secretària Acadèmica; a banda de directors/res o altres vicedegans en funció de la temàtica de la reunió, i finalment els coordinadors de Doctorat i de Màsters quan s'han fet de manera específica per a aquest alumnat.

2. En la dimensió sobre l'orientació a l'alumnat, es valora, també, com a punt fort i bona pràctica, enguany, la jornada lúdica-acadèmica d'acollida a estudiants de primer articulada en format de grups reduïts de treball, el desenvolupament de seminaris de treball cooperatiu, intercanvi i simulació real de competències com a metodologia del procés d'ensenyament-aprenentatge centrat en la tutorització de l'estudiant en línia amb el model de la URL i de la Fundació Blanquerna i que constitueix un dels principals elements de valor afegit a la FCRIIB.

3. 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. En aquest punt, considerem un punt fort el procés de seguiment del SGIQ que, a partir del curs acadèmic 2022-2023, passa a ser un procés anual.

4. Finalment, 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. Tot i que ja es va començar a treballar al llarg del bienni 2020-2022, considerem que cal continuar implementant estratègies per a la millora de la informació pública relacionada amb el professorat; que convé harmonitzar i completar amb la informació del Currículum Vitae del professorat a la web. En aquest sentit, al llarg del curs acadèmic 2023-2024 convindria, especialment, treballar en la coherència i visualització del professorat de les titulacions oficials de Màster Universitari.

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 FCRI, constatem, també, la necessitat de simplificar la gestió i recursos que comporta aquesta recollida i que, evidentment, pot revertir en una 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.

*Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.

En relació al punt fort suggerit (l'adequació de la cadena de responsabilitats i la presa de decisions); pensem, de fet, que queda recollit de manera implícita en el punt fort 3 (sistema de gestió de la documentació del SGIQ; on identifiquem que el procés de seguiment del SGIQ és, en si mateix, un punt fort, perquè s'articula partint d'un manual on -com queda recollit al llarg de tot l'informe- es detallen de manera clara i coherent l'adequació de la cadena de responsabilitats i la presa de decisions, així com els agents implicats en cada procés i les evidències derivades.

Pel que fa el punt 4 (cultura de qualitat del centre), com situem a l'informe, continuem considerant com a punt fort la progressiva consolidació de la "cultura de qualitat del centre", perquè 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. Pel que fa la seva evolució concreta al llarg del període d'avaluació (2022-2023), considerem que no pot ser més satisfactòria, tenint present que la FCRI és un centre acreditat institucionalment des del març de 2023 i l'acreditació institucional no hagués estat possible sense una cultura de qualitat desplegada a nivell de centre.

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

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 allò relatiu a les dades i indicadors dels processos.	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

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.



- Incloure algun agent extern (empleador/a o ocupador/a) a la Comissió de Qualitat de Centre.
- 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.
- 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.

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 FCRIIB.

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-FCRIIB en aquest Informe de Seguiment del SGIQ del Centre 2022-2023.

*Nota d'ampliació partint de l'Informe de devolució de la UQIAD.

Cal recordar que la taula de propostes de millora recull les 6 propostes de millora que havíem identificat a l'informe anterior, relatiu al bienni 20-22. Donat que aquelles sis propostes de millora eren biennals, a l'informe 22-23, s'ha fet la valoració del grau d'assoliment (a l'apartat de valoració 1. Seguiment i millora del SGIQ) i es recuperen, en format taula, en aquest apartat final, donat que encara s'han d'acabar de desplegar i avaluar durant el proper informe 23-24. D'altra banda, cal tenir present que, efectivament, l'informe anterior (2020-2022) apuntava -al marge de la taula de propostes de millora- una llista d'elements recollits dels informes de retorn en el marc dels processos d'acreditació i certificació del SGIQ, assenyalant que calia "estudiar i avaluar les recomanacions fetes, amb l'objectiu de portar-les a terme durant el proper bienni". Efectivament, a l'actual informe (2022-2023) no apareixen els 18 punts assenyalats; que han estat agrupats en 6 per dues raons: D'una banda, alguns dels punts quedaven inclosos i reiteraven les PM 1-6; com els punts 1, 2 o 8, entre d'altres. Per exemple: "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", com molts altres punts dels esmentats a l'informe retorn, poden considerar-se part de la PM1. D'altra banda, altres punts, se centraven en la necessitat de reflexionar o valorar la possibilitat d'incorporar determinats elements com a propostes de millora (és el cas del punt 10) o bé es poden considerar, en si mateixos, part de les dimensions del SGIQ (com en el cas del punt 11 i 12). Finalment, el procés i valoració dels punts indicats a l'informe del curs 2022-2023 quedarà recollit al proper informe (2023-2024), en format taula i amb una codificació, tal com s'ha suggerit.

Dr. Alfons Medina
Director de la OQ-FCRIIB