

**INFORME ANUAL DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE
LA QUALITAT – CURS ACADÈMIC 2023-2024**

Oficina de Qualitat de la Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals
Blanquerna, Universitat Ramon Llull
Juliol de 2025

NOM DEL CENTRE: FACULTAT DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INTERNACIONALS
BLANQUERNA

CURS ACADÈMIC DE REVISIÓ: 2023-2024

DATA I VERSIÓ DEL DOCUMENT

24/04/2025	Versió 1
10/07/2025	Versió 2



Òrgan responsable del procés

La Unitat de Qualitat de la FCRIIB ha elaborat el 9è informe de seguiment de la implementació del SGIQ del centre, relatiu al curs acadèmic 2023-2024, 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 contemplant un únic curs acadèmic, donat que la Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna (FCRIIB-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). En relació als comentaris de devolució de la UQIAD-URL sobre el seguiment i millora realitzats en el SGIQ, les sis propostes de millora que es van plantejar a l'informe anterior s'han convertit en cinc, donat que la PM6, sobre l'assoliment de la informació pública a la web en relació al disseny i orientació dels programes formatius va quedar assolida. Per altra banda, algunes de les propostes de millora que tot seguit es detallen i que romanen des de l'informe anterior han pujat lleugerament el grau d'assoliment, tot i que encara no es troben al 100%. Tot i que això constitueix en si mateix una reflexió sobre el seguiment i millora, en cadascuna de les propostes de millora que es detallen a continuació es justifica la valoració i seguiment de cadascuna d'elles, ja que conformen i actuen sobre diferents processos i procediments del SGIQ.

L'informe de seguiment anual 2022-2023 situava 6 propostes de millora (PM) amb terminis d'implantació durant el bienni 2022-2024. A continuació, recuperem les 5 que continuen vigents, tot identificant el seu grau d'assoliment en el marc del segon curs d'implementació 2023-2024:

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: 75%

Valoració de la implementació: El curs acadèmic 2023-2024 és el segon curs desplegat posterior a la certificació del SGIQ i a l'acreditació institucional. Tot i que no s'ha assolit plenament la proposta de millora, es valora correctament el grau d'assoliment tenint present que al llarg del curs acadèmic 2023-2024 hi ha hagut canvis a la direcció general de la Fundació Blanquerna i també al deganat i vicedeganat de la FCRIIB que afecten l'organigrama del centre i que obliguen, novament, a revisar la documentació derivada del SGIQ. En la mateixa línia, en el curs 2024-2025, moment en què es redacta aquest informe, també s'han produït canvis pel que fa als vicedegans del centre. A continuació es detallen els principals canvis pel que fa l'organigrama i estructura de direcció de la facultat. A mitjans del curs 23-24 s'incorpora el nou Degà (Dr. Marc Polo) en substitució de l'antic Degà (Dr. Josep Lluís Micó). També s'incorpora la nova Vicedegana Acadèmica i de Qualitat (Dra. Sandra Vilajoana) en substitució de l'antic Vicedegà Acadèmic i de Qualitat (Dr. Ignasi Boada). D'altra banda, desapareix el



vicedeganat d'empresa. Coincidint amb l'inici del curs 2024-2025, el Dr. Jordi Riera passa a ser el nou director general de la Fundació Blanquerna en substitució de la Dra. Giorgia Miotto. Finalment, a mitjans del curs 2024-2025, es produeix una reestructuració de les funcions i vicedeganat per unificar l'estructura i els organigrames del conjunt de centres de la Fundació Blanquerna. En aquest sentit, el Dr. Òscar Mateos passa a assumir un nou vicedeganat de Qualitat, Alumnat/Alumni i Ocupabilitat.

En relació als comentaris de devolució de la UQIAD-URL sobre la PM1, atesa la reorganització i la creació d'un nou vicedeganat, el SGIQ no requereix d'un nou procés però, donat que cada procés va acompanyat del seu propietari, evidentment, caldrà actualitzar els responsables d'aquells processos que depenen dels vicedeganat implicats. No obstant, aquestes tasques estan assumides pels nous propietaris i només cal el canvi formal dins del Manual. El fet de què la PM1 no es trobi assolida no té res a veure amb el canvi de denominació sinó amb d'altres aspectes més rellevants i que més costosos i complexos d'assolir, com aconseguir un sistema de gestió documental integral per al conjunt de les facultats de la Fundació Blanquerna.

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: 80%

Valoració de la implementació: En la línia d'allò recollit a l'informe de situació referent al període 2023-2024 de la FCRIB en relació al pla d'accions del període 2023-2027 de la URL, s'han portat a terme diferents accions que potencien el model educatiu que situa l'estudiant al centre i promou la interacció i el seu acompanyament al llarg del procés d'aprenentatge. Aquest fet ha permès a les direccions de les titulacions disposar d'una diagnosi essencial per detectar vies de millora com, per exemple, possibles modificacions en les titulacions per donar resposta als reptes de present i futur debatudes i consensuades en el marc de l'equip directiu fruit d'un treball previ dels equips de coordinació de les titulacions. Aquest treball ha comportat l'elaboració de diferents modificacions que es detallaran en el proper informe de seguiment del SGIQ (2024-2025). Per altra banda, s'ha continuat enfortint la tasca de suport i orientació a l'alumnat, fruit d'un context en el qual han aflorat qüestions com l'increment de problemes de salut mental entre l'alumnat, que planteja noves accions per donar-hi resposta. S'han portat a terme també durant el curs 23-24 diferents accions de formació interna com, per exemple, formacions específiques al professorat sobre salut mental, també sobre el suport, acompanyament i orientació a l'alumnat o sessions de formació en eines docents innovadores com la creació d'un repositori web sobre com integrar la Intel·ligència Artificial en la docència. Pel que fa al procés de definició de la política de PDI i PAS, s'ha de continuar treballant en una bona comunicació entre els diferents nivells implicats: direcció, equip directiu i comitès d'empresa amb fundació per fer un seguiment adequat 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.

En relació als comentaris de devolució de la UQIAD-URL sobre la PM2, sí que es recullen elements que s'identificaven a l'informe anterior, per exemple, pel que fa al seguiment adequat de la política del PDI i del PAS, que durant el curs 2023-2024 es troba en procés de negociació. Per altra banda, tal i com s'apunta a la redacció que hem realitzat d'aquesta PM, els aspectes de formació són exemples



d'allò que s'ha prioritzat en el període analitzat. L'assoliment total, a l'anterior informe, no el determinava el disseny i implementació de rúbriques d'avaluació, sinó un treball integral que garanteixi la millora continuada del procés d'ajuda i orientació a l'estudiant. Amb les accions realitzades entenem que l'evolució és positiva però que encara queda un marge per arribar a un assoliment total.

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: 75%

Valoració de la implementació: L'equip directiu i el degà, juntament amb els òrgans responsables i els agents implicats, continuen desplegant un procés de promoció i estabilització del personal acadèmic, amb contractes de contractat doctor i promocions de places de titularitat. No obstant, cal estar amatent al seguiment dels indicadors relatius a la normativa legal que ha de complir el professorat que imparteix docència. Tot i que el centre compta amb un personal docent competent i adequat per a l'ensenyament, les dades dels diferents ISC anuals permeten observar com el percentatge d'alguna titulació no arriba al mínim de professorat doctor/a i doctor/a acreditat/da. No obstant, s'estan prenent les mesures perquè el conjunt de les titulacions compleixin amb els mínims legals.

En relació als comentaris de devolució de la UQIAD-URL sobre la PM3, tal i com es comenta a l'informe, evidentment, el grau de compliment passa del 70% al 75%, perquè així s'evidencia a l'ISC, que permet observar l'evolució positiva d'alguns indicadors i també perquè es va continuar amb el procés de promoció i estabilització del personal acadèmic. En aquest últim cas, són accions concretes d'estabilització i millora del PDI.

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: L'equip directiu i el degà, juntament amb els òrgans i agents responsables, han mantingut reunions amb el PAS per garantir una millor definició de les seves tasques i funcions que permeti ajustar les necessitats de formació i una millora de l'eficiència i l'eficàcia.

En relació als comentaris de devolució de la UQIAD-URL sobre la PM4, aquesta es manté no perquè s'hagi estancat o no s'hagi fet cap formació relativa al PAS o PDI, sinó perquè s'ha mantingut en un nivell molt semblant a d'altres cursos. Si bé en nombre d'accions concretes són les mateixes, tant en el PDI com en el PAS, pensem que hi ha recorregut de millora especialment a través de sinèrgies que es poden establir en les formacions intercentres. Per altra banda, cal un pla integral de formació del PAS, que passa, tal i com s'explica a l'informe, per una definició de les tasques i funcions d'aquest, per posteriorment, dissenyar les formacions més adequades. Això es troba encara en procés.

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: Al llarg del curs acadèmic 2023-2024 s'han fet una anàlisi del SGIQ identificant aquells processos on aquest apartat no queda del tot ben definit; específicament, en el procés FT-D7-01; on aquest punt s'indicava com a àrea de millora (AM) a l'informe d'avaluació externa en el marc de la certificació del SGIQ. En aquest sentit, durant el curs 23-24 s'ha reestructurat l'àrea de comunicació de la Fundació Blanquerna i s'han redefinit les funcions de les àrees de comunicació dels diferents centres. També s'han recollit les àrees de millora i s'està en procés de redefinició dels responsables de la rendició de comptes. En aquest sentit, s'espera que a l'informe de seguiment del SGIQ del proper curs ja hi hagi una nova estructura ben definida que permeti actualitzar el SGIQ.

En relació als comentaris de devolució de la UQIAD-URL sobre la PM5, efectivament, s'ha mantingut en un 50% d'assoliment. Això es produeix per diverses raons. En primer lloc, s'ha optat per no obrir el manual del SGIQ per fer aportacions parcials en aquells processos on no quedava ben definida la rendició de comptes fins que no finalitzi el procés de reestructuració de l'organigrama del centre. D'altra banda, pel que fa concretament la reestructuració de l'àrea de comunicació, si bé és cert que s'han portat a terme diferents accions que han comportat millores immediates, encara s'estan produint canvis en aquesta àrea.

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.

La política i objectius de qualitat del centre, juntament amb els tres principis que regeixen, queden recollits al manual SGIQ. En aquest sentit i, tal i com s'ha recollit a l'informe de situació referent al període 2023-2024 en el marc del pla d'accions 2023-2027, la FCRI és un centre acreditat institucionalment des del 2023. També, com a conseqüència d'aquest fet, disposa d'un sistema SGIQ certificat per AQU. La documentació requerida sobre la certificació i l'assegurament de l'estructura del departament de qualitat està completament accessible i disponible en línia, fet que reflecteix un alt nivell de transparència i compliment dels criteris establerts per la Guia d'acreditació institucional d'AQU Catalunya. No obstant, i tal i com s'ha explicat a l'apartat anterior, s'ha produït una reestructuració de l'àrea de comunicació i de les funcions de cadascuna de les facultats. En paral·lel, s'està analitzant en profunditat l'estructura i visibilitat de la web i, per tant, també de la informació relativa a la certificació del SGIQ. En paral·lel, es continua impulsant la progressiva participació de tots els públics en tots els aspectes relatius a la política i objectius de qualitat.

En relació al quadre de comandament del Pla Estratègic que s'havia esmentat a l'informe anterior, no s'ha fet esment perquè durant el curs 2023-2024, coincidint amb els diferents canvis en l'organigrama del centre i de la Fundació, no s'ha portat a terme cap revisió del quadre de comandaments i la seva adaptació al Pla Estratègic, tot i que tots els indicadors que es trobaven recollits al quadre de

comandament formen part del SGIQ i s'han continuat recollint i analitzant en el marc dels diferents processos 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: 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, si bé és cert 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) sí que ha motivat l'adaptació de les titulacions oficials i, per tant, al llarg del curs 2023-2024 s'ha preparat i analitzat tota la documentació per a l'activació del procés de modificació de les titulacions al llarg del 2024-2025. Aquestes modificacions requeriran de l'assignació de les titulacions oficials a un àmbit de coneixement. En aquest sentit, durant el curs 2023-2024 i fruit d'aquestes reunions de preparació s'ha pogut evidenciar que en totes les accions connectades a diferents processos de seguiment, de modificació o d'extinció, s'ha seguit la cadena de responsabilitats per una presa de decisions adequada i coherent. 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 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.

En relació als comentaris de l'informe de devolució de la UQIAD-URL, es tindran presents en una futura actualització del manual. Efectivament, el canvi de procediment de la tramitació de les modificacions no substancials requerirà actualitzar el procés que el detalla. I pel que fa a la possibilitat d'introduir un procés referent a l'acreditació institucional, recordem que aquest centre s'ha acreditat institucionalment a març del 2023. Per tant, en futurs informes de seguiment, no es considera com a prioritari en aquests moments, es valorarà la possibilitat d'incorporar-lo. Hem de tenir present que, si no hi ha endarreriments, la FCRIIB es reacreditarà institucionalment no abans del 2029.

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 ensenyaments, 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).

Pel que fa l'ajuda i orientació a l'alumnat, es valora molt especialment la incorporació de rubriques 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'han preparat 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.

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, la FCRIE valora molt positivament el fet de disposar d'un SGIQ ~~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'aclariment:

A l'informe de devolució es comentava "la FCRIE 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". Es tractava d'un error que ja s'ha subsanat.

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).

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 2024-2025. En aquest sentit, l'equip directiu i el degà, juntament amb els òrgans responsables i partint dels

processos descrits al SGIQ, han continuat 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 2024-2025. 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 FCRI. Es preveu la seva aprovació durant el curs 2023-2024.

Durant el curs 2023-2024 s'han reforçat les sessions de formació de PDI-PAS. En aquest sentit, 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 2023-2024; que han anat acompanyades, en tots els casos, de la valoració de la satisfacció amb les activitats formatives:

- Intel·ligència Artificial. *Formació bàsica sobre l'ús d'eines d'IA en els sectors professionals de la comunicació i les relacions internacionals*. Formador: Manel Vericat, consultor en tecnologia i formador en IA. (8/7)
- Intel·ligència artificial. *Aprendizaje con IA: ¿cómo integrar la IA en la actividad docente universitaria desde una visión aplicada?*. Formador: Dr. Francesc Pujol, Director del projecte Economics, Leadership & Governance i del Centre Mitjans, Reputació i intangibles de la Universidad de Navarra; expert en innovació educativa i formació en IA. (10/7)
- Intel·ligència Artificial. *Experiències docents inspiradores amb l'ús de la IA a la FCRI Blanquerna*. Formadors/es: professorat de la FCRI. (15/7)
- Guia per a fer plantilles i distribució de cursos Moodle. Pensat per a grups de que comparteixin assignatura.
- Guia d'organització de recursos i activitats. Els codis embedits.

Amb relació a les activitats de formació, convé destacar la jornada formativa "sobre salut mental", que l'àmbit de FORMACIÓ de la nostra Facultat de Comunicació organitza, de manera conjunta amb el SOP. (12/6)

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 FCRI, a banda dels altres col·lectius ja representats: alumnat, equip directiu, PAS, PDI i la UTQ de la FCRI.

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.

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

Tal i com es comentava a l'informe es preveia l'aprovació d'un nou pla de recerca. En el marc temporal d'aquest informe (2023-2024) no s'havia fet esment perquè el nou pla de recerca (2024-2029), s'ha aprovat el gener del 2024 i no s'ha fet públic fins el curs 2024-2025.

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 2022-2023; 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. Tal i com s'assenyala a l'informe de situació (equip directiu) del curs 2023-2024, dins del Pla d'Accions per al Període 2023-2027, el grau de satisfacció de l'alumnat i del PDI amb les infraestructures es pot establir d'una manera global, partint de diferents evidències i indicadors que recull el nostre SGIQ:

- Satisfacció de l'alumnat amb els equipaments de la FCRIB
- Satisfacció del professorat amb els recursos i infraestructures de la FCRIB.
- Satisfacció del PAS amb les infraestructures de la FCRIB.
- Satisfacció dels graduats i graduades AQU-EUC
- Memòria del Servei de Informàtica i Audiovisuals.
- Portal de Suport (JIRA)
- Bústia de Sugeriments

Per mesurar el grau d'adequació i satisfacció amb les infraestructures i les eines de suport a l'aprenentatge es disposa d'enquestes que es realitzen de manera regular des de fa anys. Els indicadors analitzats mostren que els índexs de satisfacció de l'alumnat amb les infraestructures i les eines de suport a l'aprenentatge són majoritàriament positius, amb una tendència lleugerament més favorable en l'àmbit de postgrau. Pel que fa al professorat, els nivells de satisfacció amb els recursos i infraestructures són també predominantment positius, sense diferències substancials entre titulacions de grau i postgrau. Tot i això, es detecta la necessitat de continuar optimitzant determinats aspectes vinculats als recursos tecnològics i espais de treball per assegurar-ne un ús òptim. Al llarg del curs 23-24, s'ha dissenyat una enquesta de satisfacció del servei de biblioteca que s'implementarà al llarg del curs 24-25, adreçada a l'alumnat, PDI i PAS del centre. En paral·lel, durant el curs 2023-2024

s'ha implementat la tercera edició del qüestionari de satisfacció amb els serveis de la facultat, realitzada als alumnes de 2n i 4t curs.

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 FCRI 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). A l'esmentat informe de seguiment, de fet cada curs, es recullen els diferents agents responsables, així com la tipologia dels indicadors i accions que després seran utilitzats per a la millora dels programes formatius:

➤ **Agents responsables en funció de la tipologia dels resultats.**

Agents responsables	Tipologia de resultats/accions/indicadors avaluats
Direcció de Grau o Màster Universitari	Resultats de les titulacions
Coordinadors de pràctiques	Procediments de pràctiques externes
Borsa de treball/Carreres professionals/EUC-AQU	Ocupació i satisfacció dels titulats i titulades
Responsables de serveis	Memòries de serveis
Secretaria acadèmica	Estadística Matrícula, bústia de queixes i suggeriments.

Els directors i directores de les titulacions realitzen anualment una valoració dels indicadors de les titulacions, així com la valoració del pla de millora del curs anterior i la nova proposta del pla de millora per als següents cursos.

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 FCRI publica informació sobre les seves titulacions, i que s'articula partint del procés que porta el mateix nom (FT-D7-01). 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. Tal i com es recull als ISC anuals, l'espai web de totes les titulacions oficials ofereix informació completa sobre les característiques dels programes i el seu desenvolupament operatiu incloent, en aquest punt, les guies docents de les assignatures, que mostren l'homogeneïtat necessària, deixant clarament definit quin és el compromís que el centre adquireix amb el potencial alumne/a quan aquest/a accedeix a la informació dels programes. En termes d'accessibilitat i usabilitat, tant la pàgina inicial, com les de les diferents titulacions, compleixen els estàndards de manera satisfactòria i la informació de què es disposa es troba totalment actualitzada. S'hi pot trobar, per exemple, la informació relativa al Pla d'Acció Tutorial (PAT), el perfil d'ingrés i el perfil de sortida de les diferents titulacions, la normativa sobre el Treball Final de Grau (TFG) i Màster (TFM), així com

tota la informació relativa a les pràctiques. Des del curs 2020-2021, coincidint amb el procés de certificació del SGIQ, es va afegir una pestanya (qualitat) en cadascuna de les titulacions amb dades, documents i indicadors bàsics de cadascuna de les titulacions oficials de centre, seguint criteris homogenis. En definitiva, la web segueix unes normes de coherència i usabilitat que permeten a l'usuari cercar tota la informació pública. La web del centre també permet l'accés directe al Campus virtual SCALA, que és el suport virtual pel desenvolupament de la docència a la Facultat. A la pàgina inicial d'aquesta plataforma, l'alumnat té accés a informació de referència sobre el centre (notícies d'actualitat, informació d'interès per a la comunitat universitària, normatives acadèmiques, accés a l'expedient, etc.). Al mateix temps, SCALA és, també, un excel·lent instrument de comunicació interna amb el professorat ja que li permet, no només gestionar el seu espai virtual docent, sinó també, tenir accés al Portal de l'Empleat (PORTEM); que és el canal de comunicació que hi ha entre la Fundació i els treballadors i treballadores.

A banda, al web també es recull informació relativa a perspectiva de gènere:

FCRIB Perspectiva de gènere
Protocol de garanties per a un entorn lliure d'assetjament
Marc general per a la incorporació de la perspectiva de gènere de la docència universitària
La perspectiva de gènere en docència i recerca a les universitats de la Xarxa Vives. Situació actual i reptes de futur
Mitjans de comunicació. Eines per visualitzar les aportacions de les dones
Qüestionant la perspectiva de gènere en la investigació
Blanquerna-URL aposta per la paritat entre el professorat i el personal d'administració i serveis

D'altra banda, en relació a la rendició de comptes també juguen un paper clau les reunions amb els representants de l'alumnat. Durant el curs 2023-2024 s'han fet dues reunions de Graus i Màsters on es van convocar a tots els delegats i delegades per cursos i grups de cada titulació. A banda d'aquestes reunions, cada direcció de grau es reuneix periòdicament amb els seus delegats. Finalment, també el representant dels doctorands i doctorandes de la FCRIB ha participat regularment a les reunions de la CAPD (Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat).

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 com a punt fort la participació de tots dels grups d'interès en diferents processos del marc VSMA:

- Òrgans de gestió en el marc del SGIQ amb representació de tots els públics interns a: Comissió de Qualitat, OEC, Comissió Punt Lila, CAPD, etc.
- Claustres/reunions de Departament/Reunions Serveis/coordinacions docents.
- Reunions del Consell de Delegats i Delegades.
- Comissions en el marc de processos d'acreditació.

- Comissions ad hoc amb la participació de tots els públics interns de la FCRIIB.

No obstant, cal continuar integrant tots els grups d'interès i, especialment, l'alumnat en aquelles comissions que tenen a veure amb els processos de disseny i avaluació de programes formatius.

2. Es considera 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 el moment de redacció d’aquest informe, durant el curs 24-25 s’ha creat un vicedeganat específic de Qualitat, Alumnat/Alumni i Ocupabilitat.

3. Un tercer punt fort destacable és la consolidació de l’excel·lència d’un model educatiu centrat en l’estudiant, que té com a element central l’acció tutorial i la personalització dels ensenyaments, que fomenta la transparència i permet a la comunitat educativa conèixer de manera clara i detallada els avenços i les fortaleeses del sistema. Aquesta acció no només contribueix a la millora contínua del procés d’ensenyament-aprenentatge, sinó que també reforça la confiança de l’alumnat, el professorat i altres parts implicades en el sistema educatiu, destacant el caràcter innovador i responsable de la institució.

4. Les accions de formació són, també, un bon exemple de punt fort. En aquest sentit, es considera una bona pràctica des de la seva mateixa definició. Des del curs 2023-2024, es porta a terme de manera sistemàtica una diagnosi de les necessitats formatives del PDI/PAS del centre. A banda, això fa que, per exemple, que les direccions de les titulacions disposin d’una diagnosi essencial per detectar vies de millora com, per exemple, possibles modificacions en les titulacions per donar resposta als reptes de present i futur debatudes i consensuades en el marc de l’equip directiu fruit d’un treball previ dels equips de coordinació de les titulacions. Del vicedeganat acadèmic es promou la organització de sessions de formació en eines docents innovadores o sessions per compartir pràctiques docents inspiradores. Aquestes formacions s’acompanyen de material de consulta per donar visibilitat a pràctiques docents innovadores com, per exemple, la creació d’un repositori web per posar a l’abast del personal docent recursos sobre com integrar la Intel·ligència Artificial en la docència.

5. Es constata com a punt fort del SGIQ, assenyalat al llarg de tot l’informe, la cadena de responsabilitats per garantir un millor funcionament del conjunt de processos. Així se’n destaca dins de la garantia dels programes formatius, dins del desenvolupament dels programes per afavorir l’estudiantat; en relació al PDI i al PAS, per garantir el funcionament correcte dels processos relacionats amb el personal, així com per la seva anàlisi i millora o per garantir la qualitat dels recursos materials i dels serveis.

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. Considerem que cal continuar implementant estratègies per a la millora de la informació pública. Tot i que s’ha millorat la informació pública del professorat de Màsters, tal i com s’indicava a l’anterior informe, l’actualització constant de la informació i l’adaptació als nous requeriments de les diferents normatives fa que estiguem immersos en un procés continu de millora dins d’aquesta dimensió.

2. Tal com es recollia a l’informe anterior, cal continuar treballant per automatitzar i simplificar, progressivament, molts dels processos de recollida d’informació i d’indicadors. En aquest punt, cal

continuar simplificant 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 resposta als comentaris de devolució, tot i que la informació pública ha millorat en alguns aspectes no assoleix encara un nivell d'excel·lència que ens permeti afirmar que és un dels punts forts del nostre SGIQ. Per altra banda, en relació a la incorporació de l'alumnat en diverses comissions, ja queda recollit com a punt fort, perquè s'explica que s'han incorporat tots els públics en diferents comissions. Se'n destaca, però, que cal incorporar alumnat en comissions relacionades amb els processos de disseny i avaluació de programes formatius. S'ha afegit, com a punt fort, l'adequació de la cadena de responsabilitats per garantir els diferents processos.

En relació a considerar com a punt feble la informació pública, volem continuar marcant-la com a punt feble. En primer lloc, la informació relativa als màsters i la incorporació de noves normatives ja s'han actualitzat. El fet de considerar-la punt feble no és tant perquè no s'hagi produït un procés de millora, sinó perquè continua sent un procés massa sensible a qualsevol canvi o modificació. A més, qualsevol problema o manca d'informació converteix aquest procés en un element que pot condicionar negativament fins i tot una acreditació.

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
PM7	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.	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Mitjana-Alta	Oficina de Qualitat i responsable de cada procés del SGIQ.	2024-2026
PM8	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.	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Mitjana	Oficina de Qualitat	2024-2026
PM9	Incloure algun agent extern (empleador/a o ocupador/a) a la Comissió de Qualitat de Centre	Identificada en els processos d'acreditació de titulacions i/o certificació del SGIQ.	Mitjana	Vicedeganat de Qualitat, Alumnat / Alumni i Ocupabilitat	2024-2026

PM10	Continuar avançant en l'automatització de la gestió documental.	Preparació de la futura re acreditació institucional	Mitjana	Comissió de Qualitat del Centre	2024-2029
PM11	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.	Preparació de la futura re acreditació institucional	Mitjana	Comissió de Qualitat del Centre	2024-2029
PM12	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.	Preparació de la futura re acreditació institucional	Mitjana	Comissió de Qualitat del Centre	2024-2029

Totes aquestes propostes de millora formen part del procés de seguiment i millora progressiva de la qualitat del nostre SGIQ. I així ho constata l'OQ-FCRIB en aquest Informe de Seguiment del SGIQ del Centre 2023-2024.

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

En relació als comentaris d'aquest últim apartat. Sí, les propostes de millora s'han identificat a partir dels processos d'acreditació i/o certificació del SGIQ, perquè des del 2016 al 2022, el nostre SGIQ ha hagut de suportar un volum ingent d'acreditacions i/o certificació: 1 grau i 3 màsters el curs 16-17; 3 màsters el curs 18-19 i durant el curs 20-21 el programa de doctorat, 3 graus en comunicació i els 3 MU que s'havien acreditat el 16-17. Finalment, durant el curs 21-22 i 22-23 es realitzà la certificació del SGIQ, que comporta automàticament l'acreditació institucional el 2023. En relació a aquest informe els punts febles que es marquen sí que es recullen dins de les PM. Concretament, el primer punt feble relatiu a la informació pública queda recollit a la PM6; i el segon punt feble recollit a l'informe es concreta en la PM1, PM5, PM8, PM10 i PM11. No s'ha tancat cap proposta perquè totes són prou substancials i continuen en procés.

En referència al primer comentari de l'informe de devolució de la UQIAD, les propostes de millora de la PM1 a la PM6, ja estan descrites i amb el seu grau d'assoliment a l'inici d'aquest informe, que és on es valora el seu grau de consecució i les accions desplegades que el justifiquen, en relació a l'informe anterior. Per altra banda, la resta de PM's s'han incorporat com a tal en aquest informe i, per tant, ja consten al pla de millora les accions proposades. Atès que són una proposta i, per tant, no s'han realitzat encara, no es pot avaluar cap indicador relatiu al grau de consecució.

Dr. Alfons Medina
Director de la OQ-FCRIB