

MANUAL D'ASSEGURAMENT I GARANTIA INTERNA DE QUALITAT



centre adscrit



VERSIÓ	DATA	REDACTAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER	MODIFICACIONS
01	16/04/20	Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Junta d'Escola Comissió Executiva	Comissió Executiva	Versió Inicial
02	04/06/21	Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Junta d'Escola Comissió Executiva	Comissió Executiva	Actualització: -Grups d'Interès
03	14/07/22	Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Junta d'Escola Comissió Executiva	Comissió Executiva	Adequació del manual a la revisió del Sistema de garantia de la qualitat del centre. Actualització i/o creació de: -La Política de Qualitat -Pla director -Nova titulació: Màster -Nou mapa de processos -Nous processos -Nous indicadors -Quadre de comandament
04	7/06/24	Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Junta d'Escola Comissió Executiva	Comissió Executiva	Actualització i/ o creació de: - Perspectiva de gènere - Projectes d'investigació - Nova organització Serveis Universitaris -Nous Processos: PROES1_Bis Disseny i Gestió del Pla Director -Actualització Mapa de processos -Gestió documental -Actualització de glossari -Actualització de la Política i Objectius de la Qualitat



centre adscrit



Sumari

1. INTRODUCCIÓ	4
1.1. ABAST DE EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE QUALITAT (SAIQU)	5
2. TITULARITAT DEL CENTRE	6
2.1. ÒRGANS DE GOVERN	6
3. POLÍTICA I COMPROMISOS DE QUALITAT	13
4. GRUPS D'INTERÈS	15
5. SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT	17
5.1. DOCUMENTACIÓ DEL SAIQU	18
5.2. PROCESSOS DEL SAIQU	21
5.3. REVISIÓ	26
5.4 PROCESSOS PER AL SEGUIMENT I MILLORA DE LES TITULACIONS	27
5.5. ANÀLISI I RECOLLIDA D'INFORMACIÓ	28
5.6. GLOSSARI DE TERMES DEL SAIQU	28



centre adscrit



1. INTRODUCCIÓ

L'Escola Superior de Relacions Públiques, centre adscrit a la Universitat de Barcelona, va ser el primer centre universitari especialitzat en aquesta matèria que va crear-se a Europa. El primer curs es va impartir a l'any acadèmic 1967-68.

El mes de desembre de l'any 1967 es va presentar la proposta per impartir els estudis de **Tècnic en Relacions Públiques**, inspirats en forma i contingut en el model anglosaxó.

El febrer de 1968 s'inicien les classes a l'Edifici Històric de la Universitat de Barcelona. La primera secretaria es va ubicar al soterrani del pati de ciències. En el primer curs ja es van formalitzar més de cent matrícules.

En un pacte de cessió d'espais dins el Recinte de l'Escola Industrial de 19 de desembre de 1978, signat pel Molt Honorable Josep Tarradellas, President de la Generalitat i de la Diputació de Barcelona, l'Excm. i Mgfc. Sr. Rector de la Universitat de Barcelona Antoni M. Badia Margarit i l'Il·lm. Jordi Xifra Heras, Director de l'Escola Superior de Relacions Públiques, s'acorda el trasllat del centre. En certificació posterior es ratifica la cessió.

La creixent demanda de formació fa que a partir de l'any acadèmic 1986-87 es dupliqui l'oferta de places. S'organitzen dos tornos: matí i tarda. Aquest format s'ha mantingut i és vigent a l'actualitat.

L'oferta formativa de l'Escola Superior de Relacions Públiques de la Universitat de Barcelona ha estat sempre molt demandada per part dels estudiants. De fet, és l'únic centre que, a Catalunya, programa l'activitat en dos grups.

A petició del Rectorat, i atès el nou marc normatiu, es presentà la proposta de canvi de pla d'estudis, per la qual cosa el curs 1998-99 s'implantà el primer curs del **Graduat en Relacions Públiques i Comunicació de les Organitzacions** (DOGC núm. 2709 de 24 d'agost de 1998), alhora que s'inicia el Pla d'Extinció del títol aprovat l'any 1969.

Novament, des del Rectorat, es confia en l'Escola Superior de Relacions Públiques per presentar la Memòria per a l'aprovació de la titulació de Llicenciat, ara ja títol oficial homologat de primer i segon cicle.

El curs 2001-02, s'imparteix la **Llicenciatura en Publicitat i Relacions Públiques** (BOE núm. 290 de 4.12.02), titulació actualment extingida.

L'any acadèmic 2009-10 s'inicià la implantació del **Grau en Publicitat i Relacions Públiques**, (Branca Ciències Socials i Jurídiques: Comunicació) prèvia verificació positiva de la *Comisión de Verificación de Planes de Estudio del Ministerio de Educación*, en sessió celebrada l'1 de juny de 2009 d'acord amb el Reial Decret 1393/2007. Actualment es troba en fase d'extinció.

Durant el curs 18-19 l'Escola traslladà la seva seu a un edifici històric situat al barri de Sant Antoni. Es tracta d'una antiga fàbrica de tractament de fibres vegetals situada al carrer Sepúlveda de Barcelona i construïda pels vols del 1890. En els anys 60 del segle passat es va convertir en un magatzem de mobles, i ara, un cop remodelada, passarà a ser un modern espai universitari.



centre adscrit



El curs acadèmic 2019-20 l'Escola va començar a implantar el **Grau en Publicitat, Relacions Públiques i Màrqueting** (Branca Ciències Socials i Jurídiques). Aquests estudis han estat verificats positivament pel Consell d'Universitats a data 29 de gener de 2019; publicat al BOE NÚM. 134 DE 13/5/2020, i inscrit al RUCT amb el núm. 2503827.

En el curs acadèmic 2020-21 l'Escola va verificar una nova titulació, es tracta del **Màster Universitari en Direcció de Comunicació i Estratègia en RP** (Branca Ciències Socials i Jurídiques). Aquests estudis han estat verificats positivament per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) a data 19/5/21 Id. Títol:4317460; publicat al BOE NÚM. 118 DE 18/05/2022, i inscrit al RUCT amb el núm. 4317460.

El 2020 l'Escola signa un Conveni de cooperació científica i acadèmica amb l'Escola de Doctorat J. H. Newman (eUniv). L'objecte del conveni és l'ordenació de les activitats de recerca científica i doctoral en els àmbits específics de la Comunicació, la Publicitat, les Relacions Públiques i el Màrqueting dins l'Escola de Doctorat J. H. Newman.

L'Escola manté un ferm compromís amb la qualitat i la millora contínua. Per aquest motiu, i per promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat i l'assegurament de la qualitat de les titulacions que imparteix, l'Escola ha dissenyat i implementat un Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SAIQU).

1.1. ABAST DE EL SISTEMA D'ASSEGUAMENT INTERN DE QUALITAT (SAIQU)

Aquest manual defineix la política, els objectius i el compromís de totes les persones que formen l'Escola Superior de Relacions Públiques en matèria de qualitat, essent aquesta política de qualitat adequada als objectius de la Universitat de Barcelona, de l'Escola i de les expectatives i necessitats dels diferents grups d'interès.

El Sistema de Qualitat de l'Escola pren com a referència els estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior elaborats per l'Associació Europea per a la Garantia de la Qualitat de l'Educació Superior (ENQA) i adoptats pels ministres d'Educació europeus a Bergen (2005) (http://www.aqu.cat/doc/doc_44505772_1.pdf), i segueix les directrius establertes per les agències de qualitat següents: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya), Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació (ANECA) i Agència de Qualitat dels Estudis Universitaris de Galícia (AGSUG) en el programa AUDIT (<http://www.aqu.cat/universitats/audit/index.html>) i la legislació vigent.

L'Escola Superior de Relacions Públiques mitjançant el SAIQU implementat estableix com es millora la qualitat de les titulacions que s'hi imparteixen, la selecció i promoció de el seu professorat i el seu personal de suport, els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels diferents grups d'interès.

El SAIQU està dissenyat per incloure totes les titulacions que s'imparteixen en el centre actualment.



centre adscrit



TITULACIONS DEL CENTRE				
Nivell	Crèdits ECTS	RUCT	Data Verificació	Any Implantació
Grau en Publicitat i Relacions Públiques (en extinció)				
GRAU MECES 2	240	2500670	01/06/2009	2009-10
Grau en Publicitat, Relacions Públiques i Màrqueting				
GRAU MECES 2	240	2503827	29/01/2019	2019-20
Màster en Direcció de la Comunicació i Estratègia en Relacions Públiques				
MÀSTER MECES 3	60	4317460	19/05/2021	2020-21

2. TITULARITAT DEL CENTRE

La *Fundación Unversitaria Europea de Relaciones Públicas* (FUERP) és titular de l'Escola Superior de Relacions Públiques. Aquesta organització es va crear l'any 1993 treballant a partir d'un conjunt de sinèrgies individuals i institucionals de la societat civil focalitzades en l'àmbit professional i acadèmic de la teoria i pràctica de les Relacions Públiques.

Els objectius i funcionament de la FUERP venen regulats pels seus estatuts i la seva esfera d'actuació en tot el territori espanyol, podent establir representacions i delegacions a l'estranger.

2.1. ÒRGANS DE GOVERN

L'organigrama de l'Escola és el següent:



centre adscrit



- Consell Rector:

El titular de l'Escola ha de designar el **Consell Rector** que ha d'estar format per un màxim de quinze membres.

Componen el Consell Rector:

- a) La persona nomenada per la presidència de la Diputació de Barcelona o persona que aquest/a delegui.
- b) Dos representants proposats per la Universitat de Barcelona, un/a dels/les quals ha de ser el/la seu/va delegat/ada.
- c) La persona que presideixi el Patronat de la *Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas*, o la persona que aquest/a delegui, que ha d'actuar com a president/a del Consell Rector.
- d) Dos representants de la *Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas*.
- e) Un o una professional del sector, de prestigi reconegut, a proposta del titular.
- f) La persona nomenada com a titular de la Direcció de l'Escola Superior de Relacions Públiques.
- g) La persona nomenada com a titular del Secretariat General de l'Escola Superior de Relacions Públiques com a secretari/a del Consell Rector.

El Consell Rector es reuneix, com a mínim, una vegada cada any acadèmic; adopta els acords per majoria i, en cas d'empat, decideix el vot de la presidència.

Funcions del Consell Rector:

Pel que fa al govern i l'administració de l'Escola, correspon al Consell Rector per tal de fixar les línies generals d'actuació, les tasques següents:

- a) Adoptar tots els acords que consideri convenients en relació amb les finalitats de l'Escola.
- b) Ratificar el pressupost i censurar els comptes.
- c) Proposar i aprovar reformes en els plans d'estudis per elevar-les a la Universitat.
- d) Impulsar i orientar el desenvolupament de l'Escola i tenir cura de les relacions amb els organismes públics.
- e) Ratificar les propostes de designació del professorat presentades pel titular de l'Escola.
- f) Ratificar els càrrecs directius de l'Escola, a proposta del titular, tret del càrrec de Director/a.
- g) Aprovar les modificacions del Reglament a proposta de la Comissió Executiva.
- h) Totes les altres que depassin l'àmbit de la gestió ordinària.



centre adscrit



- Comissió Executiva:

S'ha de constituir la Comissió Executiva formada pels següents membres del Consell Rector:

- La persona nomenada com a titular de la Presidència del Patronat de la *Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas* o la persona que aquest/a delegui, que ha d'actuar com a president/a.
- La persona nomenada com a titular de la Direcció.
- El delegat o delegada de la Universitat.
- La persona nomenada com a titular del Secretariat General de l'Escola Superior de Relacions Públiques com a secretari/a del Consell Rector.

Correspon a la Comissió Executiva exercir el govern ordinari de l'Escola i, principalment:

- Complir i fer complir el Reglament.
- Nomenar el personal administratiu retribuït.
- Presentar al Consell Rector el pressupost aprovat perquè el ratifiqui.
- Aprovar les propostes de designació del professorat presentades pel titular de l'Escola per a la posterior ratificació del Consell Rector.
- Presentar al Consell Rector la proposta de càrrecs directius feta pel titular perquè la ratifiqui, tret del càrrec de director/a.
- Fixar l'import dels drets de matrícula, ensenyaments, taxes i expedició de diplomes, certificats i altres documents, de conformitat amb les normes vigents.
- Establir el règim de beques i d'altres beneficis.
- Informar anualment al Consell Rector de totes les gestions de transcendència que realitzi en el exercici de les seves comeses.
- Programar cursos i activitats culturals.
- Totes les que li delegui el Consell Rector.

- Direcció de l'Escola:

El director o directora de l'Escola, nomenat/da pel/per la rector/a de la Universitat de Barcelona a proposta del titular de l'Escola un cop escoltat el Consell Rector, ha de ser professor/a i tenir la mateixa titulació que el director/a d'un centre universitari homòleg.

Són funcions pròpies del director/a de l'Escola:

- Exercir la gestió ordinària del govern i administració de l'Escola.
- Representar l'Escola i actuar en el seu nom.
- Adoptar i executar totes les disposicions que calguin en benefici de l'Escola, d'acord amb les seves finalitats.
- Presentar el projecte de pressupost, gestionar les despeses d'acord amb els pressupostos i presentar l'informe de gestió econòmica anual perquè s'aprovi.



centre adscrit



- e) Fixar els sous i retribucions del personal directiu, docent i administratiu de l'Escola.
- f) Proposar el nomenament i el cessament del professorat i de la resta del personal de l'Escola.
- g) Convocar, presidir, aixecar i suspendre les reunions de la Junta d'Escola, amb vot de qualitat per dirimir els empats, assumint la responsabilitat del seguiment i execució dels seus acords que s'hi prenen.
- h) Exercir la prefectura d'estudis de l'Escola, i dur a terme el control acadèmic juntament amb el/la delegat/da de la Universitat.
- i) Fixar els exàmens, nomenar i presidir els tribunals, coordinar els criteris generals de programació i avaluació i organitzar l'activitat docent.
- j) Assumir les tasques del/de la Secretari/a General en cas d'absència, malaltia o manca de titular.
- k) Executar tot el que li encarregui la Presidència del Patronat de la *Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas*.
- l) Resoldre i decidir qualsevol fet no previst, d'acord amb el càrrec que ocupa i la legislació vigent.

- Secretari/a General:

El Consell Rector nomena el **Secretari/a General** de l'Escola a proposta del titular.

Les seves funcions són:

- a) Vetllar pel compliment de les normes de disciplina i règim intern.
- b) Preparar la relació d'assumptes que s'hagin d'incloure a l'ordre del dia de les reunions, d'acord amb la Direcció, i redactar les actes dels òrgans de govern.
- c) Dirigir i coordinar els serveis de Secretaria, Comptabilitat i Tresoreria de l'Escola.
- d) Expedir i signar les certificacions de documents acadèmics.
- e) Custodiar l'arxiu documental.
- f) Executar tot allò que li encarreguin els òrgans de govern de l'Escola.

- Junta d'Escola:

La Junta d'Escola està integrada per la Direcció de l'Escola, el delegat o delegada de la Universitat, i tot el professorat que hi dona classes d'una manera continuada que estarà representat per un mínim de dos/dues docents i un màxim de quatre. Els/les estudiants poden designar un/a delegat/da per curs. El/la secretari/a ha de ser la mateixa persona que ocupa aquest càrrec a l'Escola. Igualment, el titular del centre podrà designar fins a un màxim de tres representants elegits entre els/les membres del seu Patronat i/o entre professionals del sector de reconegut prestigi.



centre adscrit



Correspon a la Junta d'Escola i a la seva comissió permanent:

- a) Vetllar com a òrgan responsable del sistema de garantia de qualitat dels Plans d'estudis vigents.
- b) Vetllar per la coordinació docent de les titulacions vigents en cada moment.
- c) Definir el seu propi reglament indicant les seves normes de funcionament i especificant la seva estructura i composició, d'acord amb la normativa vigent.
- d) Col·laborar amb la direcció en tot el que faci referència al règim docent i altres funcions que li són pròpies.
- e) Ser escoltada quan s'hagin d'imposar sancions greus.
- f) Vetllar pel respecte del principi de llibertat acadèmica.

- Comissió Permanent de la Junta d'Escola:

Es constituirà una Junta d'Escola Permanent, amb un mínim de dos/dues i un màxim de quatre membres, nomenats pel titular del centre, entre els/les membres de la Junta d'Escola. Aquesta Comissió actuarà per delegació de la Junta d'Escola en tots aquells afers que li siguin encomanats.

Funcions de la Comissió Permanent son les encomanades per la Junta d'Escola.

Altres Òrgans de Govern:

- Delegat/da del Rectorat:

El/la rector/a ha de designar el/la seu/a delegat/da a l'Escola entre els membres del Consell Rector proposat per la Universitat.

Són funcions del/de la delegat/da:

- a) Verificar l'aplicació dels criteris de valoració per a l'accés i l'avaluació dels/de les estudiants.
- b) Formar part de les comissions de selecció del professorat i participar en els procediments de denominació de les places docents i de determinació dels seus perfils.
- c) Fer un informe anual que avaluï l'activitat acadèmica del professorat i el funcionament del centre adscrit així com del compliment dels requisits legals i de les obligacions assumides pel centre en el primer conveni de col·laboració acadèmica, que la Universitat ha de presentar a l'òrgan competent de la Generalitat de Catalunya.
- d) Juntament amb la direcció, dur a terme el control acadèmic de l'Escola.
- e) Formar part de la Comissió Executiva.



centre adscrit



- Delegats/des de Curs:

Cada curs pot tenir un/a delegat/da, designat/da democràticament pels/per les estudiants, amb la missió d'eleva a la direcció totes les propostes que formulin els/les seus/es companys/es en relació al règim docent.

El/la delegat/da ha de notificar per escrit a la Direcció la seva condició de representant dels/de les seus/es companys/es de curs.

- Comissió de Selecció Professorat:

Aquesta comissió és l'òrgan que garanteix el procediment correcte respecte la selecció del professorat.

En tot cas es vetllarà per tal de garantir els principis d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones i de no discriminació a persones amb discapacitats.

En cas d'empat, decideix el vot del/de la president/a.

Componen la comissió cinc membres:

- El/la president/a del Consell Rector o la persona que aquest delegui com a President/a.
- El/la delegat /da de la Universitat.
- El/la director/a de l'Escola.
- Dos vocals, a proposta la persona titular.

- Comissió de Mobilitat:

Aquesta comissió tracta diversos aspectes relacionats amb el funcionament de la gestió de la mobilitat.

La Unitat 2: Gestió Acadèmica i Docent (interna) Laboratoris Docents inclou la gestió de la Mobilitat de l'alumnat i s'encarrega de gestionar els programes de mobilitat relacionats amb els ensenyaments de l'Escola.

Les seves funcions són:

- Definir l'oferta acadèmica oberta als/a les estudiants de mobilitat.
- Definir els criteris d'admissió i selecció de candidats (d'entrada i de sortida).
- Seleccionar els/les estudiants en el marc de programes de mobilitat (entrada i sortida).
- Supervisar els acords acadèmics dels/de les estudiants.



centre adscrit



- Respondre a les necessitats d'orientació acadèmica dels/de les estudiants de mobilitat.
- Resoldre el reconeixement acadèmic de les activitats superades durant la mobilitat.
- Definir la política d'acords interinstitucionals en l'àmbit de la mobilitat.
- Atendre els/les estudiants que participen en els programes de mobilitat.
- Signar les actes de les assignatures matriculades en concepte de mobilitat.
- Trametre la documentació als/a les estudiants que venen o a les institucions de procedència.
- Resoldre les incidències que es produeixen (renúncies, ampliacions o reduccions d'estada, etc.).

- Coordinació Acadèmica de Grau i Coordinació del Màster:

Són les encarregades, com el seu nom indica, de la coordinació dels respectius plans d'estudis.

Les seves funcions, descrites a les memòries de verificació, són:

- Seguiment de l'activitat docent del professorat.
- Suport a la tasca de l'equip tutorial.
- Ordenar la revisió dels plans docents.
- Elaborar els calendaris acadèmics.
- Millorar i optimitzar els recursos docents i innovacions metodològiques.
- Reunions ordinàries semestrals amb el professorat responsable de les matèries del pla d'estudis.



centre adscrit



- Organigrama de Gestió dels Serveis Universitaris

ORGANIGRAMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS UNIVERSITARIS							
DIRECCIÓ (UNITATS INTERNES I EXTERNES)							
UNITATS INTERNES							
UNITAT interna	U1 Gestió Tècnica i Administrativa	U2 Gestió Acadèmica i Docent (interna) Laboratoris Docents			U3 Gestió Interna Qualitat	U4 Unitat de Gestió tècnica informàtica	
PROCES	-PROES4. -PROCLAU13. -PROSUP: 15 i 16.	-PROES: 1,3 i 4. -PROCLAU: 5, 6,7;8; 9; 10; 11; 12; 13. -PROSUP: 14; 15; 16; 17.			-PROES: 1;2;3 i 4. -PROCLAU:5;6;7;8;9;10;11; 12 i 13. -PROSUP: 14;15, 16 i 17	-PROCLAU13 -PROSUP15	
PLACES	01 i 02	03, 04, 05 06 i 07			08	09 i 10	
JURISDICCIÓ	GESTIÓ ECONÒMICA	GESTIÓ ACADÈMICA I DOCENT; SISTEMA D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ: PAT (Pla d'acció tutorial) ; GESTIÓ DEL CRAI I LA INVESTIGACIÓ			QUALITAT INTERNA	SERVEIS INFORMÀTICS	
GRUPS D'INTERÈS	Tots	Alumnat	Docents	Egressats/adms	Societat	Tots	Tots
FUNCIÓ	Gestió econòmica i financera -Comptabilitat general. -Control i gestió de tresoreria - Comptes i pressupostos anuals. -Fiscalitat. -Pla d'emergència i evacuació -Suport Patronat FUERP Gestió Recursos Humans Contractes laborals (altes i baixes), nòmines... -Pla de Prevenció de Riscos Laborals i Formació en Prevenció. Gestió Comercial i de Màrqueting	-Registre i anuà. -Matrícula i accés: NA i resta alumnes. -Trasllats d'expedients (in/out). -Reconeixement i transferència crèdits -Bèques Gestió del Programa de Mobilitat. -Gestió expedients acadèmics: certificacions, títols... -Gestió pràctiques externes -Atenció personalitzada a l'alumnat. -Acompanyament administratiu, acadèmic i personal de l'estudiant Gestió pràctics CRAI -Gestió fons i adquisició documents. -Atenció a l'usuari: Orientació i assessorament.	-Coordinació (horitzontal i vertical). -Programació acadèmica. -Planificació horari i aula. -Gestió de l'actualització plans docents. -Actes acadèmiques. - Desenvolupament i millora de metodologies docents. -Gestió administrativa de la formació continuada del professorat i PDI (RD 420/2015) -Gestió nous docents. -Planificació formació continuada -Línies investigació i carrera docent. -Certificats docents -Atenció personalitzada a l'usuari. Gestió del funcionament de laboratoris d'investigació (RD 420/2015).	Gestió de Borsa de Treball i orientació acadèmica, laboral i professional.	Atenció personalitzada a tots els grups d'interès	-SAIQU. -Suport política i objectius de qualitat de l'Escola. -Satisfacció dels grups d'interès. -Actualització document de qualitat del centre i Mapa de Processos. -VIMM: Memòries, Informes, Autoinformes, Pla de millores, Modificacions (substancials i no substancials). Recollida i anàlisi d'evidències, dades i indicadors per a la presa de decisions i rendiment de comptes. Publicació i l'accés a la informació pública als diferents grups d'interès.	Servei tècnic informàtic (RD 420/2015)
UNITATS EXTERNES: Funcions de suport i/o control							
UNITAT EXTERNA Nom i Vinculació amb les unitats internes	-Gestió Econòmic Financera, fiscal i Recursos Humans. -Auditoria econòmica	UGAD: Unitat de Gestió Acadèmica-Docent externa - Pla d'acció Tutorial (PAT). - Coordinació Horitzontal i Vertical. OBSERVATORI EUROPEU DE LA COMUNICACIÓ - Línies d'investigació i carrera docent. - Formació continuada: PASS i PDI			Auditoria Qualitat	Auditoria Serveis Informàtics	
-Gestió Comercial i de Màrqueting // -Serveis de Seguretat// -Serveis de Neteja// -Serveis de Manteniment, millora de les instal·lacions i dels recursos materials							

3. POLÍTICA I COMPROMISOS DE QUALITAT

L'Escola Superior de RRPP, centre adscrit a la Universitat de Barcelona, vol ser un centre docent de qualitat i de recerca que abasti tots els àmbits de la Publicitat, RRPP i el Màrqueting amb vocació interdisciplinària i internacional.

La qualitat, el seu assegurament i la millora continuada en les nostres accions i l'accés a la informació pública són valors essencials per garantir la credibilitat i la confiança de la comunitat universitària, l'Administració, i la societat en general vers a la nostra Escola.

La Junta d'Escola és l'òrgan responsable del Sistema d'Assegurament Intern de Qualitat (SAIQU).

El compromís amb la qualitat que manifesta l'Escola es concreta en els objectius següents:

- Fomentar una formació adreçada cap a l'excel·lència mitjançant una oferta acadèmica que estigui d'acord amb les necessitats i les expectatives de tots els agents, interns i externs, relacionats amb els ensenyaments, i de la societat en general.
- Donar resposta a les necessitats formatives dels/de les estudiants per tal de formar professionals amb les competències que demana la societat i amb els valors que afavoreixin el seu creixement personal.
- Fomentar i facilitar la formació continuada del personal docent i investigador i del personal tècnic i de gestió i d'administració i serveis.
- Gestionar els recursos humans i materials disponibles de manera que se n'obtingui el màxim rendiment.
- Difondre entre els diferents col·lectius de l'Escola una cultura de qualitat que contribueixi cap a la millora contínua, promovent que la Política de Qualitat estigui a disposició dels grups d'interès i sigui coneguda, entesa i acceptada per aquests.
- Potenciar les relacions amb l'entorn social, industrial, educatiu i de recerca per incrementar la vinculació amb la societat.



centre adscrit



- Recollir l'opinió de tots els grups d'interès i avaluar-ne el grau de satisfacció, per tal de promoure el seu benestar i fomentar la seva motivació i participació en la vida universitària.
- Establir els mecanismes de rendiment de comptes per garantir la transparència de la gestió de l'Escola.
- Dur a terme la millora continuada del Sistema de Gestió de la Qualitat dels Programes Formatius.
- Revisar periòdicament l'eficàcia del sistema d'assegurament intern de la qualitat i efectuar els canvis necessaris per garantir el manteniment de la qualitat, portant a terme les accions correctives i preventives que es considerin necessàries.
- Impulsar la utilització de les noves tecnologies de la informació i les comunicacions com a eina de millora de la qualitat en els àmbits de la docència i la gestió de recursos i serveis del centre relacionats amb els ensenyaments.
- ODS. Transmetre cultura, adoptar i difondre
- Incloure la perspectiva de gènere en la impartició de la titulació, tal com estableix la legislació vigent.

Tota l'Escola en general i la Junta d'Escola en particular assumeix la responsabilitat de participar activament en el desenvolupament i millora de la política de qualitat del centre.



centre adscrit



4. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius.

El SAIQU de l'Escola s'ha dissenyat pensant en els diferents grups d'interès per intentar garantir l'eficàcia del seu sistema de qualitat.

GRUP D'INTERÈS	NECESSITATS	COMUNICACIÓ	
INTERN	Alumnat	<ul style="list-style-type: none"> -Disposar d'una oferta formativa diversa i adaptada a les necessitats de mercat laboral. -Conèixer l'oferta formativa de l'Escola, el perfil d'ingrés recomanat i les sortides professionals. -Conèixer els requisits d'accés, admissió i el procés de matriculació. -Adquirir competències i coneixements mitjançant una formació de qualitat. -Conèixer i gaudir dels sistemes de acollida, suport i orientació de l'Escola. -Inserció laboral. -Participar en la millora de la qualitat dels processos de l'Escola. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pàgina web -Campus (intranet) -Fullets informatius -Correu electrònic i contacte telefònic -Enquestes de satisfacció -Reunions de delegats -Reunions Òrgans de Govern -Xarxes socials
	Personal Docent i Investigador (PDI)	<ul style="list-style-type: none"> -Participar en el disseny de l'oferta formativa i els plans d'estudis de les titulacions. -Desenvolupar de manera eficaç l'ensenyament. -Disposar dels recursos i serveis necessaris per al desenvolupament de la ensenyament. -Conèixer les normatives acadèmiques. -Conèixer els mecanismes de suport a la docència i el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis dedicat a ells. -Analitzar els resultats dels processos de ensenyament. -Conèixer les polítiques de recursos humans de l'Escola. -Conèixer el pla de carrera, promoció, capacitació i formació de l'Escola. -Conèixer el resultat de la seva avaluació anual per fomentar la seva millora. -Participar en la millora de la qualitat dels processos de l'Escola. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pàgina web -Campus (intranet) -Claustres -Correu electrònic i contacte telefònic -Reunions Òrgans de Govern -Enquestes de satisfacció -Xarxes socials
	Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS)	<ul style="list-style-type: none"> -Conèixer l'oferta formativa de l'Escola, i els processos acadèmics relacionats. -Coordinar l'organització i el desenvolupament de l'ensenyament. -Conèixer el perfil competencial de les titulacions, les necessitats i expectatives del mercat i dels/de les estudiants. -Organitzar i desenvolupar activitats acadèmiques complementàries adequades al perfil dels/de les estudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pàgina web -Campus (intranet) -Correu electrònic i contacte telefònic -Reunions internes -Enquestes de satisfacció



centre adscrit





centre adscrit



EXTERNS		<ul style="list-style-type: none"> -Conèixer les normatives acadèmiques i polítiques de l'Escola. -Conèixer les polítiques de recursos humans de l'Escola. -Conèixer el pla de carrera, promoció, capacitació i formació de l'Escola. -Conèixer el resultat de la seva avaluació anual per fomentar la seva millora. -Participar en la millora de la qualitat dels processos de l'Escola. 	<ul style="list-style-type: none"> -Reunions Òrgans de Govern -Xarxes socials
	Òrgans de Govern de l'Escola	<ul style="list-style-type: none"> -Establir, difondre i assegurar el compliment de la política i objectius de qualitat de l'Escola. -Implicar i fomentar l'acompliment de les funcions de tot el personal de l'Escola, afavorint el desenvolupament i la promoció del personal. -Facilitar els fluxos de comunicació interns i la col·laboració entre les diferents unitats de l'Escola. -Disposar de la informació necessària per avaluar i analitzar els resultats anuals i realitzar les propostes de millora pertinents. -Participar en la millora de la qualitat dels processos de l'Escola. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pàgina web -Campus (intranet) -Correu electrònic i contacte telefònic -Reunions d'òrgans de govern -Actes
	Titulats/des	<ul style="list-style-type: none"> -Estar satisfets/es amb la formació rebuda. -Obtenir assessorament i suport en la orientació professional. -Obtenir una titulació que afavoreixi el seu desenvolupament professional i personal. -Millorar les possibilitats d'inserció laboral. -Participar en la millora de la qualitat dels processos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Alumni -Pàgina web -Follets informatius -Correu electrònic i contacte telefònic -Enquestes de satisfacció de titulats i inserció laboral -Esdeveniments -Xarxes socials
	Agències d'avaluació de qualitat	<ul style="list-style-type: none"> -Assegurar el compliment dels requisits legals i els estàndards de qualitat. -Millorar la qualitat de la formació i la inserció laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pàgina web -Institucions acadèmiques -Correu electrònic i contacte telefònic -reunions -Auditories/visites -Informes de verificació, seguiment, modificació i acreditació de titulacions -Xarxes socials
	Ocupadors/es	<ul style="list-style-type: none"> -Disposar de titulats amb perfils competencials adaptats a les seves necessitats. -Participar en el disseny de l'oferta formativa i el disseny de les titulacions per tal de adaptar-les a les necessitats actuals del mercat laboral. -Tenir garanties de la qualitat de la ensenyament. -Participar en el procés de formació per mitjà de les pràctiques externes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pàgina web -Convenis i Acords de col·laboració -Correu electrònic i contacte telefònic

		-Facilitar i fomentar la inserció laboral de titulats.	-Plataforma de Pràctiques i Ocupació -Xarxes socials
	Institucions i empreses col·laboradores	-Assegurar el compliment dels requisits legals, normatives i estàndards de qualitat fixats per les institucions. -Donar suport i fomentar la qualitat dels processos d'ensenyament. -Facilitar mecanismes per a l'avaluació de les titulacions. -Facilitar la comunicació entre l'Escola i les Agències d'Avaluació de la Qualitat.	-Pàgina web -Convenis i Acords de col·laboració -Correu electrònic i contacte telefònic -Reunions -Esdeveniments -Xarxes socials
	Societat en General	-Conèixer l'Escola, la seva política i objectius de Qualitat i els principals resultats acadèmics i dades d'inserció laboral. -Conèixer l'oferta formativa i la seva adequació amb les necessitats de l'entorn laboral actual. -Conèixer les instal·lacions, serveis i recursos de l'Escola.	-Pàgina web -Fullets informatius -Xarxes socials -Esdeveniments
	Futur Alumnat	-Conèixer l'oferta formativa de l'Escola, el perfil d'ingrés recomanat i les sortides professionals. -Conèixer els requisits d'accés, admissió i el procés de matriculació.	-Pàgina web -Fullets informatius -Correu electrònic i contacte telefònic -Jornades de portes obertes. -Xarxes socials

5. SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT

A partir del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) que la UB ha elaborat, l'Escola ha creat el seu propi model introduint les especificitats més característiques pròpies del centre per tal d'acomplir el cicle de millora contínua: planificar, fer, avaluar o revisar i actuar en conseqüència per millorar.

El SIGQ comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

En el disseny i revisió del SIGQ de l'Escola ha tingut en compte, al menys, els principis d'actuació següents:

- L'Escola ha dissenyat el seu SIGQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.

- L'Escola fa difusió del seu SIGQ i, a més dels informes i resultats que es generen, facilita l'accés a tots els grups d'interès i fa possible la participació.

També s'han seguit els criteris i directrius del programa AUDIT, al Reial Decret RD 822/2021 pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat i al Real Decret RD 640/2021, de 27 de juliol, de creació,



centre adscrit



reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris i acreditació institucional de centres universitaris.

El SAIQU del centre integra tots els processos que fins ara han vingut desenvolupant-se per garantir la qualitat del conjunt d'ensenyaments universitaris que s'imparteixen a l'Escola.

El model del SAIQU-UB és un model global de la universitat adoptat per cada facultat / Escola de la Universitat de Barcelona, i es basa en 6 eixos:

- 1- Política i compromisos de qualitat.
- 2- Pla d'actuació (objectius).
- 3- Estructura de processos
- 4- Processos documentats.
- 5- Quadre de comandaments.
- 6- Informació pública i rendiment de comptes.

5.1. DOCUMENTACIÓ DEL SAIQU

L'Escola ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, estan disponibles al web de l'Escola, com a mínim, la política de qualitat, el manual de qualitat, el mapa de processos i les fitxes de processos.

El SAIQU es compon dels següents documents:

- Política i compromisos de la qualitat.
- Pla director i indicadors.
- Òrgans de Govern de l'Escola.
- Mapa de processos.
- Processos del SAIQU.
- Quadre de comandament.
- Models del Sistema d'Enquestes de Satisfacció dels diferents grups d'interès (Grau i Màster).
- Manual de Qualitat.
- Fitxa de Revisió del Sistema d'Assegurament Intern de Qualitat.
- Indicadors SAIQU.

Documents de referència:

- Pla estratègic de l'Escola.



centre adscrit



- Reglament de l'Escola.
- Normatives de conducta de l'Escola.
- Memòries de Verificació del Centre.
- Programa AUDIT (ANECA) per al Disseny i la verificació de el Sistema de Garantia de Qualitat dels Centres i dels seus ensenyaments.
- Criteris i directrius per a la Garantia de Qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior, promoguts per ENQA.
- Directrius per a l'elaboració de títols universitaris de grau i màster establerts pel Ministeri d'Educació i Ciència.
- Llei 6/2001, de 21 de desembre, Ordenació Universitària.
- Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments.
- Reial Decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris i acreditació institucional de centres universitaris.
- Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat.
- Llei Orgànica 2/2023 de març, del Sistema Universitari (LOSU).
- Normativa i legislació de la Universitat de Barcelona.

GESTIÓ DOCUMENTAL DEL SAIQU

La gestió documental del SAIQU es regula a través del PROSUP17 Gestió Documental que descriu la sistemàtica per al control, accés i arxiu de la documentació derivada del SAIQU.

Com a criteris generals per a la gestió de la documentació s'han establert:

- a) El responsable del document o del procés és qui controla la versió de la documentació i dels seus canvis.
- b) Tota la documentació del SAIQU disposa d'un històric de versions en el que s'indica el número de la versió amb els canvis que s'han realitzat.
- c) La documentació derivada del sistema de qualitat s'arxiva al espai Moodle de Qualitat, a excepció d'aquella que disposa d'aplicacions informàtiques específiques per a la seva gestió i arxiu.
- d) La darrera versió del document es publica al web del SAIQU de l'Escola.

La documentació associada al Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat de l'Escola implica els àmbits següents:

Document	Descripció	Responsable
----------	------------	-------------



centre adscrit



Manual de Qualitat	Document que descriu el sistema d'assegurament de la qualitat de l'Escola.	Comissió Permanent de la Junta d'Escola
Política i Compromisos de Qualitat	Definició del compromís de l'Escola amb la qualitat.	Comissió Permanent de la Junta d'Escola Junta d'Escola
Processos Específics de Qualitat (PRO)	Fitxa del PRO amb la descripció dels responsables, accions, indicadors, etc. Cada procés va codificat seguint el mapa de processos. Els indicadors i les evidències documentades van codificades.	Responsable del procés
Informes de revisió del SAIQU	Informes resultants de la revisió del SAIQU.	Comissió Permanent de la Junta d'Escola Junta d'Escola
Pla de Millora	Document que recull les accions de millora proposades en els processos d'avaluació interna (seguiment) i avaluació externa (acreditació).	Tècnic/a de qualitat
Evidències documentals dels PROS	El responsable del PRO identifica les evidències documentades que permeten vetllar pel seguiment i la qualitat del procés. També identifica el/la gestor/a de la documentació que serà el/la responsable de recollir la documentació definida.	Responsable del PRO

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, l'Escola posa a disposició de les diferents unitats/usuaris un servidor comú que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest servidor comú està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els usuaris es comprometen a utilitzar aquest servidor comú quan es gestionen dades d'interès general de l'Escola.

Per reduir el risc de pèrdua d'informació es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquest servidor comú.

L'Escola posa a disposició del personal diferents aplicacions que permeten la realització de consultes, transaccions i explotació de dades relatives als diferents àmbits que es desenvolupen al centre.

Una d'elles és l'espai al *Moodle* de Qualitat com a gestor documental en el que s'organitzen i s'arxiva la informació i documentació generada pel SAIQU. El tècnic/a de qualitat és el/la responsable de l'activació, gestió i supervisió del espai *Moodle* de Qualitat. Des de la unitat de qualitat es trameten els permisos d'accés als/a les responsables dels PRO i de la documentació, i als/a les agents que es consideri necessari per la seva implicació en el procés.

El/la tècnic/a de qualitat és el/la responsable d'arxivar la última versió de la Política i Objectius de Qualitat, el Manual de Qualitat, l'Informe de revisió del SAIQU i els Processos de Qualitat en el *Moodle* de Qualitat del SAIQU.



centre adscrit



Els/les responsables de PRO, amb el suport del/a tècnic/a de qualitat, controla i gestiona la recollida i arxivament de les evidències documentals.

5.2. PROCESSOS DEL SAIQU

El SAIQU ha estat dissenyat diferenciant els processos específics dels processos transversals, amb l'objectiu de facilitar l'anàlisi de resultats, el disseny de l'oferta formativa i la revisió del desenvolupament de la mateixa, així com també per facilitar la introducció dels canvis necessaris en un cicle de millora contínua.

Els processos específics del SAIQU estan interrelacionats amb els processos transversals definits pel sistema de qualitat de la UB.

Processos Específics:

- **Processos estratègics (PROES):** analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directrius per al funcionament de la resta de processos.
- **Processos clau (PROCLAU):** serveixen per aconseguir la missió de l'Escola. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats a el flux de serveis i informació.
- **Processos de suport (PROSUP):** proveeixen a l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.

TIPUS	CODI	NOM	
Estratègics	1_PROES1	PROES1	Definició de la Política i els Objectius de la Qualitat del Centre
	1_PROES1_Bis	PROES1_Bis	Disseny i Gestió del Pla Director
	2_PROES2	PROES2	Revisió del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat
	3_PROES3	PROES3	Gestió dels Programes Formatius en el Marc VSMA
	4_PROES4	PROES4	Definició de polítiques de PDI i PTGAS
Clau	5_PROCLAU5	PROCLAU5	Definició del Perfil d'Ingrés, Admissió i Matriculació d'Estudiants de Grau
	6_PROCLAU6	PROCLAU6	Definició del Perfil, Selecció i Matriculació dels/de les Estudiants de Màster
	7_PROCLAU7	PROCLAU7	Orientació a l'Estudiant de Grau i Màster
	8_PROCLAU8	PROCLAU8	Planificació i Gestió Docent: Desenvolupament dels Ensenyaments (Docència)
	9_PROCLAU9	PROCLAU9	Gestió dels Treballs Finals de Grau i Màster
	10_PROCLAU10	PROCLAU10	Gestió de Peticions
	11_PROCLAU11	PROCLAU11	Gestió de les Pràctiques
	12_PROCLAU12	PROCLAU12	Gestió de la Mobilitat Nacional i Internacional
	13_PROCLAU13	PROCLAU13	Publicació i Actualització de la Informació Pública



centre adscrit



Suport	14_PROSUP14	PROSUP14	Formació Permanent i Continuada
	15_PROSUP15	PROSUP15	Gestió i Millora dels Recursos Materials
	16_PROSUP16	PROSUP16	Gestió i Millora dels Serveis
	17_PROSUP17	PROSUP17	Gestió Documental

CORRESPONDÈNCIA DELS PROCESSOS ESPECÍFICS DE QUALITAT AMB LES DIRECTRIUS D'AUDIT I ELS ESTÀNDARDS D'ENQA

DIRECTRIUS DEL PROGRAMA AUDIT	PROCEDIMENTS ESPECÍFICS (PRO)	ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS ENQA
1. POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT	PROES1 Definició de la Política i els Objectius de la Qualitat del Centre	ESG 1.1 Política d'assegurament i qualitat ESG 1.7 Gestió de la informació ESG 1.9 Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes
	PROES1_Bis Disseny i Gestió del Pla Director	
	PROES2 Revisió del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat	
	PROCLAU10 Gestió de Peticions	
	PROSUP17 Gestió Documental	
2. DISSENY DE L'OFERTA FORMATIVA	PROES3 Gestió dels Programes Formatius en el Marc VSMA	ESG 1.2 Disseny i aprovació dels programes ESG 1.3 Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'estudiant ESG 1.9 Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes
	PROSUP14 Formació Permanent i Continuada	
3. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT I ALTRES ACTUACIONS ORIENTADES A L'ESTUDI	PROCLAU5 Definició del Perfil d'Ingrés, Admissió i Matriculació d'Estudiants de Grau	ESG 1.3 Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'alumnat ESG 1.4 Admissió, progressió, reconeixement i certificació de l'alumnat ESG 1.6 Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat ESG 1.9 Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes
	PROCLAU6 Definició del Perfil, Selecció i Matriculació dels/de les Estudiants de Màster	
	PROCLAU7 Orientació a l'Estudiant de Grau i Màster	
	PROCLAU8 Planificació i Gestió Docent: Desenvolupament dels Ensenyaments (Docència)	
	PROCLAU9 Gestió dels Treballs Finals de Grau i Màster	
	PROCLAU11 Gestió de les Pràctiques	
	PROCLAU12 Gestió de la Mobilitat Nacional i Internacional	
4. PERSONAL ACADÈMICA I DE SUPORT A LA DOCÈNCIA	PROES4 Definició de polítiques de PDI i PTGAS	ESG 1.5 Professorat
5. SERVEIS I RECURSOS MATERIALS	PROSUP15 Gestió i Millora dels Recursos Materials	ESG 1.6 Recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat
	PROSUP16 Gestió i Millora dels Serveis	
6. RESULTATS DE LA FORMACIÓ	PROCLAU10 Gestió de Peticions	ESG 1.3 Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'alumnat
	PROCLAU13 Publicació i Actualització de la Informació Pública	



centre adscrit



7. INFORMACIÓ PÚBLICA	PROCLAU13 Publicació i Actualització de la Informació Pública	ESG 1.1 Política d'assegurament de la qualitat ESG 1.7 Gestió de la informació ESG 1.8 Informació pública
-----------------------	---	---

RELACIÓ DE LES DIMENSIONS DE CERTIFICACIÓ AMB ELS PROCESSOS DE QUALITAT ESPECÍFICS DE L'ESCOLA

Dimensió Certificació AQU	Processos Específics de qualitat SAIQU
Dimensió 1: Revisió i millora del SGIQ	PROES1 Definició de la Política i els Objectius de la Qualitat del Centre PROES1_Bis Disseny i Gestió del Pla Director PROES2 Revisió del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat
Dimensió 2: Disseny, revisió i millora dels programes formatius	PROES3 Gestió dels Programes Formatius en el Marc VSMA PROCLAU8 Planificació i Gestió Docent: Desenvolupament dels Ensenyaments (Docència)
Dimensió 3: Ensenyament-aprenentatge i suport als estudiants	PROCLAU5 Definició del Perfil d'Ingrés, Admissió i Matriculació d'Estudiants de Grau PROCLAU6 Definició del Perfil, Selecció i Matriculació dels/de les Estudiants de Màster PROCLAU7 Orientació a l'Estudiant de Grau i Màster PROCLAU9 Gestió dels Treballs Finals de Grau i Màster PROCLAU10 Gestió de Peticions PROCLAU11 Gestió de les Pràctiques PROCLAU12 Gestió de la Mobilitat Nacional i Internacional
Dimensió 4: Personal acadèmic	PROES4 Definició de Polítiques de PDI i PTGAS PROSUP14 Formació Permanent i Continuada
Dimensió 5: Recursos materials i serveis	PROSUP15 Gestió i Millora dels Recursos Materials PROSUP16 Gestió i Millora dels Serveis
Dimensió 6: Informació pública i retiment de comptes	PROCLAU13 Publicació i Actualització de la Informació Pública PROSUP17 Gestió Documental



centre adscrit





Futurs estudiants/ Estudiants/ Empreses/ Institucions col·laborades / Normatives



MAPA DE PROCESSOS		
Estratègics	<u>PROES1</u> .- Definició, objectius i desplegament de la política de la qualitat del centre.	
	<u>PROES1 Bis</u> .- Disseny i Gestió del Pla Director.	
	<u>PROES2</u> .- Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat.	
	<u>PROES3</u> .- Gestió dels programes formatius en el marc VSMA.	
	<u>PROES4</u> .- Definició de polítiques de PDI i PTGAS.	
Processos	<u>PROCLAU5</u> .- Definició del Perfil d'ingrés, admissió i matrícula d'estudiants de Grau.	<u>PROCLAU6</u> .- Definició del Perfil d'ingrés, admissió i matrícula d'estudiants de Màster.
	<u>PROCLAU7</u> .- Orientació a l'estudiant de Grau i Màster.	<u>PROCLAU8</u> .- Planificació i gestió docent: desenvolupament de l'ensenyament.
		<u>PROCLAU9</u> .- Gestió del Treball de Grau i Màster.
		<u>PROCLAU11</u> .- Gestió de les Pràctiques.
		<u>PROCLAU12</u> .- Gestió de la mobilitat.
	<u>PROCLAU10</u> .- Gestió de les peticions.	
	<u>PROCLAU13</u> .- Publicació i actualització de la informació pública.	
De suport	<u>PROSUP14</u> .- Formació Continuada.	
	<u>PROSUP15</u> .- Gestió i millora dels recursos.	
	<u>PROSUP16</u> .- Gestió i millora dels serveis.	
	<u>PROSUP17</u> .- Gestió documental.	



Satisfacció / Graduats/ Estudiants/ Sector Empresarial/Agències Avaluadores

Data d'actualització: 11/01/2024
Data d'aprovació Comissió Executiva: 01/02/2024

SISTEMA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

QUI?	QUÈ?	QUAN?
ESTUDIANTS	Model 1 (NA)	Una vegada (matrícula NA)
	Model 2 (assignatura)	Cada semestre (una per assignatura)
	Model 12 (instal·lacions i serveis)	Cada curs
	Model 13 (SAE)	Cada curs
	Model 14 (PAT)	Cada curs
	Model 3 (TFG)	Una vegada (TFG superat)
	Model 8 (Pràctiques)	NOMÉS si fa Pràctiques
	Model 11 (Mobilitat)	NOMÉS si fa Mobilitat
TITULATS	Model 5 (Fi d'Estudis)	Una vegada (circular enhorabona)
	Model 6 (Ocupabilitat)	NOMÉS si demana i recull el Títol
PROFESSORAT	Model 4 (PDI)	Cada semestre (NOMÉS en actiu)
	Model 12 (instal·lacions i serveis)	Cada curs (NOMÉS en actiu)
	Model 15 (Jornades de Formació)	NOMÉS si fa Jornades de Formació
PASS	Model 7 (PTGAS)	Cada curs
	Model 12 (instal·lacions i serveis)	Cada curs
	Model 15 (Jornades de Formació)	NOMÉS si fa Jornades de Formació
OCUPADORS	Model 9 (empreses Pràctiques)	NOMÉS si tenen estudiants en Pràctiques
	Model 10 (empreses Treball)	NOMÉS si contracten estudiants/egressats

Pla director

El Pla Director complementa la Política i els Objectius de Qualitat del centre i també s'alinea amb el Pla Estratègic de l'Escola.

Les línies d'actuació del Pla Director es classifiquen segons els eixos en què es desenvolupen i els grups d'interès implicats:

1. Acadèmic.
2. Recerca, transferència i coneixement.
3. Qualitat.
4. Relacions Institucionals.
5. ODS, Agenda 2030: Sostenibilitat, diversitat i igualtat.
6. Pla de Recursos Humans (PDI i PASS).
7. Infraestructures.

Quadre de Comandament

El Quadre de Comandament està format per indicadors procedents del Pla Director de l'Escola i dels processos de qualitat del SAIQU. És un instrument que recull tots els indicadors que permeten avaluar i fer el seguiment de la Qualitat.

QUADRE DE COMANDAMENT											
		No aplica / No correspon		Valor acceptació		Valor meta		No assolit			
CODI INDICADOR	INDICADOR	ORIGEN	VALORS ESTRATÈGICS		HISTÒRIC					PLA DE MILLORA JUSTIFICACIÓ	
			QUALITATIU	QUANTITATIU	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24		
IN_PROCLAU10_1	Percentatges de respostes a les peticions, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic.	SAIQU									
IN_PROCLAU10_2	Millores esdevingudes de les peticions, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic.	SAIQU									
IN_PROCLAU11_1	Valoració dels estudiants de les pràctiques realitzades curriculars	SAIQU			No correspon	No correspon	No correspon				
IN_PROCLAU11_2	Valoració dels tutors de les pràctiques curriculars	SAIQU			No correspon	No correspon	No correspon				
IN_PROCLAU11_3	Taxa d'estudiants que realitzen pràctiques externes curriculars	SAIQU			No correspon	No correspon	No correspon				
IN_PROCLAU11_4	Estudiants de la cohort que han superat les pràctiques externes	SAIQU			No correspon	No correspon	No correspon				
IN_PROCLAU11_5	Estudiants que realitzen les pràctiques externes a la Universitat	SAIQU			No correspon	No correspon	No correspon				
IN_PROCLAU11_6	Estudiants que realitzen les pràctiques externes fora de la Universitat	SAIQU			No correspon	No correspon	No correspon				
IN_PROCLAU12_1	Estudiants estrangers en Programes de Mobilitat Internacional: Incoming	SAIQU	2%	6%	No correspon	No correspon	No correspon	5%			
IN_PROCLAU12_10	Nombre Convenis de Mobilitat Internacional i Nacional Actius	SAIQU	12	15	16	16	16	16			
IN_PROCLAU12_2	Estudiants de la UB-ESRP en Programes de Mobilitat Internacional: Outgoing	SAIQU	2%	6%	No correspon	No correspon	No correspon	3,5%			
IN_PROCLAU12_3	Taxa de Mobilitat Internacional	SAIQU	15%	20%	No correspon	No correspon	No correspon	18,6%			
IN_PROCLAU12_4	Estudiants d'universitats espanyoles en Programes de Mobilitat Nacional: Entrades	SAIQU	2%	6%	No correspon	No correspon	No correspon	1%			
IN_PROCLAU12_5	Estudiants d'universitats espanyoles en Programes de Mobilitat Nacional: Sortides	SAIQU	2%	6%	No correspon	No correspon	No correspon	1,2%			

5.3. REVISIÓ

La revisió del SAIQU és imprescindible per verificar que el sistema és estable i eficaç per garantir la qualitat dels programes formatius de l'Escola. La revisió del SAIQU es considera un procés d'avaluació interna que no només ha de centrar-se en la valoració dels processos específics de qualitat sinó que també ha d'avaluar si el sistema de qualitat del centre és adequat per assolir els objectius estratègics proposats.

El SAIQU disposa del PROES2 Revisió del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat que regula de forma sistemàtica i organitzada les accions previstes per revisar el SAIQU. L'objectiu



centre adscrit



principal d'aquest procés és la detecció de possibles desviacions i punts febles en els processos de qualitat i la proposta d'accions de millora i/o correctives.

El SAIQU s'ha anat revisant de forma periòdica, però ha estat el curs 2020-2021 que la revisió s'ha realitzat en profunditat aprofitant el procés d'estructuració, actualització i millora del Sistema de Qualitat. En aquest sentit, la revisió també ha servit per donar compliment a les directrius d'AQU en vers el procés de certificació.

Aquest informe de revisió ha generat una fitxa de revisió del SAIQU anual que permet la millora contínua.

La fitxa pretén revisar de forma entenedora el SAIQU de l'Escola per detectar les possibles deficiències i millorar-les plantejant àmbits estratègics d'actuació per a la millora del SAIQU.

La Junta d'Escola i la seva Comissió Permanent, amb la supervisió de la Comissió Executiva, són els responsables de fer aquesta revisió.

La fitxa revisa els següents apartats:

1. Política i Objectius de Qualitat
2. Pla d'Actuació: Pla Director
3. Estructura de Processos: Anàlisi sobre el seu Desenvolupament i Eficàcia (revisió per a cada un dels processos)
4. Processos Documentals: Manual de Qualitat
5. Quadre de Comandament
6. Informació Pública i Retiment de Comptes

Gestió dels Recursos

El Patronat de l'Escola determina els recursos necessaris per implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per augmentar la satisfacció dels/de les usuaris/es.

Recursos Humans

Direcció s'assegura que totes les persones que treballen a l'Escola participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents.

5.4 PROCESSOS PER AL SEGUIMENT I MILLORA DE LES TITULACIONS

El seguiment dels ensenyaments oficials s'integra en el Marc per a la Verificació, el Seguiment, la Modificació i l'Acreditació de titulacions oficials (marc VSMA) de l'AQU Catalunya (juliol 2016).

El SAIQU disposa del procés PROES3 Gestió dels Programes Formatius en el Marc VSMA que regula les accions previstes per elaborar els informes de seguiment dels ensenyaments.

L'Informe de Seguiment de Centre (ISC) és el document resultant del seguiment de les titulacions com a mínim cada dos anys. A través de l'anàlisi de les dades i els indicadors, els i les responsables acadèmics avaluen el desenvolupament de les titulacions, detecten possibles desviacions i proposen accions de millora i/o correctives. De la mateixa manera, l'ISC rendeix



centre adscrit



comptes de l'estat de les accions de millora dels anteriors processos, així com presenta les noves accions de millora fruit del seguiment.

L'Escola disposa d'un Pla de Millora (PM) que recull totes les propostes de millora derivades dels processos d'avaluació ja siguin interns (seguiment) o externs (acreditació), així com de la revisió del SAIQU. El Pla de Millora identifica l'objectiu, l'abast, els responsables així com també la prioritat i els terminis de finalització entre d'altres aspectes. L'ISC i el Pla de Millora es publiquen en la pàgina web de la qualitat del centre.

El fet de disposar d'un Pla de Millors permet gestionar:

- a) les propostes de millora generades fruit del procés de reflexió sobre el desenvolupament de les seves titulacions, els seus recursos i els seu serveis,
- b) el rendiment de comptes i la informació pública per l'alumnat actual i futur o les agències avaluadores, entre d'altres.

5.5. ANÀLISI I RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

El SAIQU disposa d'un sistema d'indicadors que constitueix una eina clau per al seguiment, la revisió, la millora continua i la rendició de comptes de les titulacions i del propi sistema de qualitat. Aquest sistema d'indicadors nodreix el quadre de comandament de l'Escola que compta amb dos grans grups d'indicadors:

- Indicadors proveïts institucionalment: calculats, gestionats i accessibles públicament de forma transversal per tots els grups d'interès de la UB. Aquests indicadors són accessibles a través de l'espai de *Business Intelligence* de l'Agència de Polítiques i de Qualitat, a l'espai VSMA de la UB o a l'espai d'enquestes del Gabinet Tècnic del Rectorat.
- Indicadors propis de l'Escola: calculats, gestionats per l'Escola i accessibles de forma pública a través dels informes de seguiment i de la pàgina web del Sistema de Qualitat de l'Escola.

Cada procés del SAIQU identifica els indicadors a recollir que han de servir per revisar i avaluar el propi procés. El quadre d'indicadors del SAIQU és el conjunt d'indicadors procedents dels processos del SAIQU així com del Pla Director.

5.6. GLOSSARI DE TERMES DEL SAIQU

- **Acollida:** s'adreça a informar els/les estudiants sobre el pla d'estudis, la gestió administrativa, els serveis de què poden gaudir i el PAT.
- **Avaluació dels aprenentatges:** aquesta etapa inclou els criteris i sistemes d'avaluació, ponderació i qualificació que han d'orientar respecte de què, quan, qui i com s'avaluarà, els quals han de constar al pla docent de cada assignatura.
- **Competències:** conjunt d'habilitats i destreses relacionades amb el programa formatiu que capaciten l'estudiant per desenvolupar les tasques professionals recollides en el perfil d'ingrés i d'egrés del programa formatiu.
- **Dada estadística:** informació relacionada amb l'estadística, definida per l'IEC com a "Ciència que té per objecte d'aplegar, classificar i comptar tots els fets del mateix ordre".
- **Disseny d'assignatures:** és el procés mitjançant el qual s'elabora el pla docent de l'assignatura.



centre adscrit



- **Evidència:** quelcom que recolza o desmenteix una hipòtesi o un resultat obtingut.
- **Garantia de qualitat:** totes aquelles activitats dirigides a assegurar la qualitat interna i/o externa. En aquest cas, fa referència a les accions dirigides a assegurar la qualitat dels ensenyaments portats a terme en el centre, així com a generar i mantenir la confiança dels grups d'interès.
- **Grup d'interès:** tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiants, professors, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.
- **Habilitats:** capacitats instrumentals, tant genèriques i transversals com específiques, de la titulació. Es relacionen amb els perfils professionals d'egressat del programa formatiu.
- **Indicador:** mesura que indica, de forma qualitativa o quantitativa, el grau d'assoliment d'un determinat objectiu que el té associat. Cal analitzar, estudiar i comparar-ne els resultats per extreure'n les dades.
- **Indicador qualitatiu:** aquell que reflecteix la opinió d'un col·lectiu determinat.
- **Indicador quantitatiu:** aquell que dona informació respecte d'un fet determinat. L'indicador quantitatiu determina informació objectiva. L'estadística s'encarrega d'analitzar aquestes dades per extreure'n informació rellevant.
- **Manual de Qualitat:** document que especifica el sistema de gestió de qualitat d'una organització.
- **Millora contínua:** concepte utilitzat en els models de gestió que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.
- **Mitjans de difusió alternatius:** aquells que s'utilitzen en algunes situacions determinades (per exemple, mailings, taulers d'anuncis, tríptics, xarxes socials, etc.).
- **Mitjans de difusió habituals:** aquells que s'utilitzen en tot cas per a la publicació de la informació (web).
- **Objectius de Qualitat:** relació d'aspectes, propostes i intencions a assolir amb el propòsit de millorar la institució, l'oferta formativa, la unitat o els serveis que s'avaluen.
- **Orientació laboral:** s'adreça a informar l'alumnat sobre les sortides professionals al seu abast.
- **Perfil d'egrés:** conjunt de coneixements i competències definits que han de reunir els/les estudiants en finalitzar un programa formatiu.
- **Perfil d'ingrés:** descripció conceptual de les característiques desitjables per a l'estudiant de nou ingrés en termes de coneixements, habilitats i actituds favorables per cursar i finalitzar amb més possibilitats d'èxit els estudis que inicia. De la mateixa manera, també informa de les opcions acadèmiques cursades, notes acadèmiques obtingudes i dades de caràcter sociològic d'interès.
- **Personal acadèmic:** personal dels cossos docents universitaris que desenvolupa activitat docent i investigadora.
- **Personal tècnic de gestió, administració i serveis:** personal funcionari o laboral no docent que configura l'estructura tècnica, administrativa, de gestió i de serveis de la universitat.
- **Pla d'acció tutorial (PAT):** pla institucional que especifica els objectius i l'organització de l'acció tutorial en l'ensenyament i hi adapta les directrius generals de la UB.
- **Pla docent:** document públic en què s'especifica les competències a adquirir per l'estudiant, els objectius, el temari, la metodologia i el sistema de l'avaluació d'una assignatura.
- **Planificació d'assignatures:** aquest procés inclou els passos i les etapes necessàries per poder dur a terme la docència d'una assignatura o d'una determinada activitat.



centre adscrit



- **Política de Qualitat:** conjunt de directrius que fixen les intencions i l'orientació d'una organització en relació a la qualitat.
- **Procediment:** forma específica, documentada o no, per a dur a terme una activitat o un procés.
- **Procediments específic del SAIQU (PRO):** procediments que es generen, s'apliquen i es revisen directament des de l'ensenyament i que afecten l'àmbit de tota la l'Escola.
- **Procediments generals del SAIQU (PGQ):** procediments que es generen, s'apliquen i es revisen directament des de l'Agència de Polítiques i de Qualitat i que afecten l'àmbit de tota la Universitat.
- **Procés:** conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats.
- **Programa formatiu:** conjunt d'ensenyaments organitzats dirigits a l'obtenció del títol de grau junt amb tots els elements normatius, tècnics, humans i materials que es troben al seu entorn i el dirigeixen a aconseguir els objectius establerts per l'organisme responsable.
- **Programa formatiu:** programació que realitza l'Escola dels ensenyaments que imparteix.
- **Queixa:** és una expressió d'insatisfacció que, normalment, no es vehicula de manera formal. Els motius poden estar relacionats amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció i qualsevol altre imperfecció derivada de la prestació dels serveis.
- **Realització de la docència:** inclou les accions i etapes que tenen lloc durant el desenvolupament de l'activitat docent.
- **Reclamació:** és una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat/da considera injusta o perjudicial per als seus interessos.
- **Recursos materials i infraestructures:** instal·lacions (aules, sales d'estudis i reunions, mobiliari, ordinadors, laboratoris, servidors, infraestructures de xarxa, espais de lectura a la biblioteca, etc.) i equipaments (material científic, tècnic, assistencial i artístic) necessaris per al desenvolupament dels processos d'ensenyament i aprenentatge.
- **Resultats d'aprenentatge:** conjunt de coneixements, aptituds i habilitats que els/les estudiants posseeixen un cop finalitzats els estudis que condueixen a l'obtenció d'un títol oficial.
- **Serveis Informàtics:** departament que té com a missió principal la prestació de serveis en les tecnologies informàtiques i de comunicació, a la docència i a l'administració de l'Escola, facilitant els recursos humans i materials necessaris per proporcionar un servei de qualitat als/a les seus/es usuaris/es.
- **Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU):** sistema de gestió per dirigir i controlar els centres d'ensenyament pel que fa a la Qualitat.
- **Suggeriment:** és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari de l'Escola.
- **Titulacions oficials:** són les titulacions corresponents als ensenyaments de grau, màster i doctorat, amb validesa en tot el territori nacional.
- **Tutoria:** s'adreça a informar, orientar i ajudar els/les estudiants durant tota la seva estada a la l'Escola.



centre adscrit

