



Comissió de
Qualitat de
Comunicació
(UPF)

Document aprovat
el 18 de desembre
del 2023

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

MANUAL DEL SGIQ de Comunicació (UPF)

0. Dades identificatives	3
1. Presentació del centre	4
1.1 El centre	4
1.2 Professorat	4
1.3 Graus	4
1.4 Màsters i doctorat	6
1.5 Internacionalització	6
1.6 Recerca	7
1.7 Innovació docent	8
2. Organització i responsables del centre	8
2.1 Àmbit Acadèmic de Comunicació	8
2.2 Facultat de Comunicació	10
2.3 Departament de Comunicació	11
2.4 Altres comissions del Centre de Comunicació	13
3. Sistema intern de garantia de la qualitat	17
3.1 SGIQ Marc UPF	17
3.1.1. Desplegament del SGIQ Marc a l'Àmbit Acadèmic de Comunicació	18
3.1.2. Participació de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació en la definició del SGIQ Marc	19
3.2 Política i objectius de qualitat del centre	21
3.2.1 Política de qualitat del centre	21
3.2.2 Objectius de qualitat del centre	22
3.3 Abast del SGIQ del centre	27
3.4. Responsabilitats en matèria de Qualitat.	28
3.4.1 La comissió de qualitat del centre	28
3.4.2 Els comitès d'avaluació (CAI) del centre	29
3.5. Seguiment i millora contínua	30
3.6 Participació dels grups d'interès	35
3.7 Informació pública i retiment de comptes	38
3.8 Mapa de processos	39
3.9 Processos	40
3.10 Catàleg d'Indicadors i Quadre de Comandament	44
4. Versions del SGIQ	46
ANNEX Relació dels processos del SGIQ de COMUNICACIÓ amb les directrius del programa AUDIT i les dimensions de la certificació d'AQU	47

0. DADES IDENTIFICATIVES

UNIVERSITAT	Universitat Pompeu Fabra
NOM DEL CENTRE	Àmbit Acadèmic de Comunicació
DIRECTOR	Jordi Balló Fantova
PORTAL WEB	https://www.upf.edu/facom/ https://www.upf.edu/decom/
DADES DE CONTACTE	Roc Boronat 138 08018 Barcelona Tel: 93 542 14 63 facultat.comunicacio@upf.edu secretaria.dcom@upf.edu
DATA DE CERTIFICACIÓ DEL DISSENY DEL SGIQ (AUDIT):	15 desembre 2011
DATA DE L'ÚLTIMA REVISIÓ	30 novembre 2023
VERSIÓ	10
RESPONSABLES DE L'ELABORACIÓ	Responsable de Qualitat
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ	Comissió de Qualitat

1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE

1.1 EL CENTRE

L'Àmbit Acadèmic de Comunicació de la UPF està compost pel Departament de Comunicació, responsable de la contractació del professorat i de la gestió de la recerca i dels programes de postgrau i doctorat, i per la Facultat de Comunicació, que és la responsable de l'organització i la docència dels estudis de grau.

El **Departament de Comunicació** va ser creat formalment el 1996, però el seu nucli inicial ja existia des de 1991, quan es va crear la UPF. A l'actualitat s'imparteix un programa de doctorat i cinc Màsters universitaris (Doctorat en Comunicació, Màster Universitari en Recerca en Comunicació, Màster Universitari en Estudis de Cinema i Audiovisual Contemporanis, Màster Universitari en Estudis Internacionals sobre Mitjans, Poder i Diversitat, Màster en Gestió Estratègica de la Comunicació i Relacions Públiques, Màster Universitari en Cultura Digital i Mitjans Emergents).

Així mateix s'ofereixen dos Màsters oficials Interuniversitaris: Màster en Joventut i Societat (coordina UdG) i Màster en Seguretat Alimentària (coordina UB). D'altra banda també s'ofereix un Màster propi Interuniversitari que és el Màster Internacional en Estudis Cinematogràfics i Audiovisuals on, en l'actualitat, hi participen 17 universitats de diferents països d'arreu del món.

La **Facultat de Comunicació** imparteix tres titulacions de Grau: el Grau en Comunicació Audiovisual, el Grau en Periodisme i el Grau en Publicitat i Relacions Públiques.

1.2 PROFESSORAT

La plantilla docent del departament de Comunicació està formada per 80 professors i investigadors a temps complet. D'ells, un 43,75% són permanents, amb la següent distribució: 8 catedràtics, 10 titulars d'universitat i 17 agregats. El Departament té una clara vocació docent i investigadora. Un 11,39% dels professors són estrangers. A més, dels 121 alumnes de doctorat, un 39% són estrangers.

En la docència dels tres Graus de la Facultat té gran importància la participació, com a professors associats, de destacats professionals i creadors. Gràcies a ells s'aconsegueix un vincle molt directe i actualitzat amb la realitat del món professional en els àmbits respectius.

1.3 GRAUS

La Facultat de Comunicació va ser creada en el curs 2008-2009 a partir de la fusió de dos centres preexistents: els Estudis de Periodisme –que impartien la llicenciatura de segon cicle en Periodisme– i els estudis de Comunicació Audiovisual –que impartien les llicenciatures de Comunicació Audiovisual i de Publicitat i Relacions Públiques–. Des de la seva creació, la Facultat imparteix els graus en Comunicació Audiovisual i en Publicitat i Relacions públiques i un curs més tard, el 2009-2010, es va posar en marxa el grau en Periodisme. Les tres titulacions substitueixen

les antigues llicenciatures.

Grau en Periodisme

El grau en Periodisme, creat el curs 2009-2010 per substituir l'antiga llicenciatura de segon cicle en periodisme, consta de quatre cursos on a través d'una formació intensiva dota els alumnes dels coneixements i capacitats necessaris per a l'exercici de la professió periodística. El pla d'estudis contempla una formació de base amb quatre itineraris a escollir per l'estudiant entre Dret, Ciències Polítiques, Economia o bé Humanitats. En els dos primers cursos, un total de 60 ECTS del seu pla d'estudis correspondrà a assignatures del grau corresponent a l'itinerari triat. Això permet assolir una sòlida formació de base en una especialitat determinada i, al mateix temps, pot contribuir a la creació de perfils professionals polivalents.

El grau està orientat a l'exercici professional i forma en els fonaments, la reflexió i en les habilitats pròpies del periodisme, en tots els mitjans i modalitats (premsa, Internet, radio, televisió, xarxes, agències de notícies, gabinets, plataformes, etc.). Així mateix, proporciona eines de context per reflexionar a fons sobre el periodisme com a activitat professional amb incidència social, que ha de ser garantia de democràcia, de civisme i de cohesió social.

Grau en Comunicació Audiovisual

La llicenciatura en Comunicació Audiovisual es va posar en marxa el curs 1993-94 amb l'objectiu d'oferir una formació sòlida i amb un fort component d'orientació a la pràctica adreçada a futurs professionals i estudiosos dels diferents àmbits de la comunicació audiovisual. La conversió al grau va mantenir i reforçar encara més aquest esperit d'orientació a la pràctica i de concentració des de bon començament en les matèries específiques del grau. El pla d'estudis ha volgut evitar expressament de construir un itinerari amb moltes matèries o cursos sencers compartits amb els altres graus del Centre en el primer i el segon any. Només algunes matèries que tenen clarament unes característiques transversals són compartides en els plans d'estudis i tot i així s'imparteixen en grups formats únicament per estudiants del grau corresponent.

Grau en Publicitat i Relacions Públiques

La llicenciatura en Publicitat i Relacions Públiques es va posar en marxa en el curs 2005-2006 amb els mateixos valors de rigor i de professionalitat de les dues que la precedien. A la seva conversió en grau es van potenciar els aspectes pràctics, reforçant en el pla d'estudis la presència de tallers amb una clara orientació a la pràctica que es complementen també amb pràctiques obligatòries en diferents empreses del sector. Aquesta vocació professionalitzadora es fa palesa especialment a partir del tercer curs, on les assignatures obligatòries conviuen amb quatre itineraris formats per assignatures optatives: *Creativitat Publicitària*, *Relacions Públiques*, *Estratègies de Comunicació Publicitària* i *Investigació en Publicitat, Màrqueting i Relacions Públiques*. Els quatre itineraris inclouen matèries pràctiques vinculades als diferents perfils professionals existents actualment. L'alumnat ha de completar obligatòriament un d'aquests itineraris, a més de complementar la seva formació amb assignatures optatives dels altres. D'aquesta manera, en acabar els estudis, a banda d'haver assolit els coneixements i les competències necessàries, els graduats tenen una àmplia visió dels diferents rols professionals vinculats a la Publicitat i a les Relacions Públiques.

1.4 MÀSTERS I DOCTORAT

A l'actualitat s'imparteix un programa de doctorat i cinc Màsters universitaris oficials: Doctorat en Comunicació, Màster Universitari en Recerca en Comunicació, Màster Universitari en Estudis de Cinema i Audiovisual Contemporanis, Màster Universitari en Estudis Internacionals sobre Mitjans, Poder i Diversitat, Màster en Gestió Estratègica de la Comunicació i Relacions Públiques, Màster Universitari en Cultura Digital i Mitjans Emergents.

Els programes de postgrau del Departament de Comunicació reben estudiants de tot el món, de manera que gaudeixen d'un alt grau d'internacionalització. Així mateix, tan el Doctorat com els Màsters estan estretament relacionats amb la investigació que es duu a terme als diversos grups de recerca del Departament.

El Departament de Comunicació també participa en dos programes interuniversitaris: Màster en Joventut i Societat i Màster en Seguretat Alimentària. D'altra banda també s'ofereix un Màster propi Interuniversitari que és el Màster Internacional en Estudis Cinematogràfics i Audiovisuals on, en l'actualitat, hi participen 17 universitats de diferents països d'arreu del món.

1.5 INTERNACIONALITZACIÓ

El Centre dóna suport a la mobilitat i l'intercanvi d'estudiants i ho facilita mitjançant l'existència de convenis d'intercanvi amb un grup selecte d'universitats internacionals de qualitat i per la pertinença a xarxes internacionals creades per universitats de prestigi. Les universitats amb les quals hi ha establerts convenis específics són les de Universität Augsburg, Freie Universität Berlin, Technische Hochschule Köln, Bauhaus-Universität Weimar, Universidad Del Cine, Sogang University, Danmarks Journalisthøjskole, Roskilde Universitetscenter, Tampere University Of Applied Sciences, Université Michel De Montaigne - Bordeaux III, Université Sorbonne Nouvelle - Paris 3, Rijksuniversiteit Groningen, University College Cork (National University Of Ireland), Interdisciplinary Center Herzliya, Università Degli Studi Roma Tre, Università Degli Studi Di Salerno, Latvijas Universitāte, Universidad De Monterrey, University Of Silesia In Katowice, Universidade Nova De Lisboa, Queen Mary - University Of London, Akademie Muzických Umění V Praze, Bilkent University, Koç University, Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Universidad Jorge Tadeo Lozano, Universidad Ort Uruguay, Universidad De San Andrés, Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen, Université De Lorraine, Aristotelio Panepistimio Thessalonikis, Radboud Universiteit Nijmegen, Tilburg University, Christelijke Hogeschool Windesheim, University Of Limerick, Università Degli Studi Di Firenze, Università Degli Studi Di Siena, Universidade Nova De Lisboa, Glasgow Caledonian University, University Of Stirling, Linnaeus University, Universidad Diego Portales, Universität Augsburg, Karlshochschule International University, Stuttgart Media University, Erasmushogeschool Brussel, Aarhus University, Université Grenoble Alpes, Hogeschool Inholland, Università Degli Studi Di Udine, Instituto Politecnico De Lisboa, University Of Central Lancashire, Universidad Del Pacífico.

1.6 RECERCA

El departament de Comunicació articula la seva activitat investigadora en vuit grups de recerca: Grup de Recerca en Comunicació, Publicitat i Societat (CAS), Grup d'Investigació Estètica dels Mitjans Audiovisuals (CINEMA), Grup de Recerca en Comunicació Política, Periodisme i Democràcia

(POLCROM-GRP), Documentació Digital i Comunicació Interactiva (DigiDoc), Grup de Recerca en Comunicació Científica (GRECC), Grup de Recerca (MEDIUM), Grup de Recerca Critical Communication (CRITICC) i Grup de Recerca Joventut, Societat i Comunicació (JOVIS.com). Aquests tres darrers grups de recerca formen la Unitat d'Investigació en Comunicació Audiovisual (UNIC).

La recerca del departament de Comunicació es desenvolupa principalment en relació amb les següents línies de recerca: Estudis sobre canvi climàtic i antiespecisme, Comunicació inclusiva i estudis de gènere; Comunicació ètica i responsable; Cinema, cultura visual i artística; Creació i comunicació amb intel·ligència artificial; Cultura digital i mitjans emergents; Desinformació i Fact Checking; Comunicació intercultural; Alfabetització mediàtica i comportament informacional; Comunicació i salut; Joves i mitjans; Comunicació política i institucional; i Representació de l'esport als mitjans.

Les activitats de recerca del departament de Comunicació estan finançades mitjançant projectes competius de la Unió Europea, del Govern espanyol, del govern català i a través de la signatura de convenis de col·laboració amb administracions, empreses i institucions. Els resultats derivats de les investigacions realitzades es difonen a través de la publicació d'articles científics a revistes indexades de referència a l'àmbit de les ciències socials; la publicació de llibres i capítols a editorials reconegudes; l'organització i participació en congressos, seminaris i jornades nacionals i internacionals de prestigi; així com activitats de transferència que tenen un clar impacte a l'aula, la societat i la indústria.

L'activitat de recerca és intensa, compromesa amb el seu impacte i hi ha una clara correspondència entre la recerca que es desenvolupa i la docència de postgrau, a través dels seus programes de màster i les temàtiques sobre les quals es desenvolupen les tesis. Com a resultat de tot això, el departament de Comunicació ha experimentat un creixement important en quant al nombre d'investigadores i investigadors que l'escullen per fer les seves cerques, tant amb ajuts predoctorals, FPU i FI o PIPFS propis, com postdoctorals, a través dels programes Juan de la Cierva o Ramón y Cajal, situant-se en aquest segon cas en les primeres posicions a nivell estatal en l'àmbit de les ciències socials.

Aquest departament també atrau un gran nombre d'investigadores i investigadors internacionals, per exemple en el marc de l'aliança Eutopia, que realitzen estades de recerca, predoctorals i postdoctorals, dins del seu programa d'investigadors visitants. El nombre de sol·licituds ha augmentat progressivament, la qual cosa contribueix de manera positiva a la creació i consolidació de xarxes nacionals i internacionals. Aquest és un aspecte fonamental que permet al departament consolidar la seva estratègia d'internacionalització de la recerca.

El departament disposa d'un programa propi de foment i suport a les activitats de recerca (COFRE) a què tenen accés tots els membres de la comunitat investigadora, incloent-hi els doctorands. Aquest programa finança, entre altres conceptes: estades de recerca a l'estranger, l'organització

de congressos i conferències internacionals, la publicació de recerques en revistes d'impacte, la participació o l'organització de congressos internacionals de comunicació.

El departament de Comunicació vehicula la seva investigació a través de diverses càtedres d'empresa, que són un instrument molt valuós per garantir que la investigació tingui un impacte en la professió i la societat. Les càtedres de què disposa ara mateix el Departament de Comunicació són: la Càtedra Ideograma-UPF de Comunicació Política i Democràcia, amb l'objectiu d'incrementar amb la col·laboració de l'empresa Ideograma l'oferta d'activitats i recerca en comunicació política; la Càtedra Re-generation, vinculada a reptes globals, governança urbana i benestar planetari; la càtedra de Futurs de la Comunicació, que té com objectiu estudiar els horitzons que es perfilen per a tots els participants dels processos de la comunicació social; i la Càtedra Fundació Joan Miró-UPF d'Art contemporani, amb el Departament d'Humanitats, per promoure la recerca i la difusió dels coneixements en relació a Joan Miró i l'Art Contemporani.

I estretament vinculat a la recerca i la transferència, ARSENAL és un ecosistema d'iniciatives de creació innovadora i recerca aplicada, amb l'objectiu de fer-los arribar a la societat. Aquest espai compta amb diferents laboratoris vinculats a les tecnologies emergents, la innovació audiovisual, les arts digitals, els nous formats periodístics i la comunicació estratègica d'impacte social.

1.7 INNOVACIÓ DOCENT

El Centre per a la Innovació en l'Aprenentatge i Coneixement - Center for Learning Innovation and Knowledge (CLIK), que té un precedent històric en el Programa de Qualitat Educativa (PQE), entre els anys 2002 i 2007 i, en segon lloc, en el Centre per a la Qualitat i la Innovació Docent (CQUID), des del 2007 fins a l'actualitat, amb la denominació CLIK homologada en les tres llengües de la UPF (Centre per a la Innovació en Aprenentatge i Coneixement) és el centre de la UPF que té com a missió la definició i actualització del model educatiu integral de la UPF, dotant-lo de personalitat i singularitzant-lo per mitjà de l'impuls de la innovació de la docència, la promoció de la transformació dels processos de docència i aprenentatge i de la incorporació de les eines, recursos i tendències que han de suposar una optimització pedagògica.

Seguint la voluntat de la UPF de donar suport al disseny i al desenvolupament de projectes sobre innovació, qualitat i millora de la docència de les seves titulacions, anualment s'aprova la convocatòria dels ajuts del PlaCLIK per tal de ser desenvolupats durant el curs. El professorat del Departament de Comunicació ha sol·licitat un elevat nombre d'ajuts del PlaCLIK en els darrers anys, els quals han permès tant implementar projectes d'innovació docent com projectes d'assegurament de la qualitat educativa. Així mateix, la Facultat de Comunicació va crear la **USQUID**, Unitat de Suport a la Qualitat i a la Innovació Docent, que s'encarrega de la coordinació de la innovació docent en els estudis de grau i màster. En aquest context, la USQUID participa des del 2016, juntament amb altres USQUIDs de la UPF, serveis i unitats (La Factoria, el Servei d'Informàtica i el CLIK) en diversos projectes d'innovació docent.

2. ORGANITZACIÓ I RESPONSABLES DEL CENTRE

2.1 ÀMBIT ACADÈMIC DE COMUNICACIÓ

Per acord del Consell de Govern de l'11 de desembre del 2014, es va aprovar la creació de vuit Unitats de Coordinació Acadèmica (UCA), corresponents als àmbits acadèmics següents: medicina i ciències de la vida, ciències polítiques i socials, dret, economia i empresa, humanitats, comunicació, enginyeries i tecnologies de la informació i les comunicacions, traducció i ciències del llenguatge. La constitució de les UCA no suposa la creació de cap nova estructura, sinó la integració de la coordinació dels centres i departaments en aquelles funcions que requereixen una estratègia conjunta i sense perjudici de les seves respectives funcions d'acord amb els Estatuts de la UPF.

La Unitat de Coordinació Acadèmica de Comunicació va ser constituïda per resolució del Rector de la UPF del 14 de juny del 2016.

Per acord del Consell de Govern de 26 d'octubre del 2022 es modifica l'acord d'11 de desembre del 2014 de creació de les unitats de coordinació acadèmica (UCA) de manera que el terme "UCA" se substitueix per l'expressió "àmbit acadèmic".

L'Àmbit Acadèmic de Comunicació té les funcions següents:

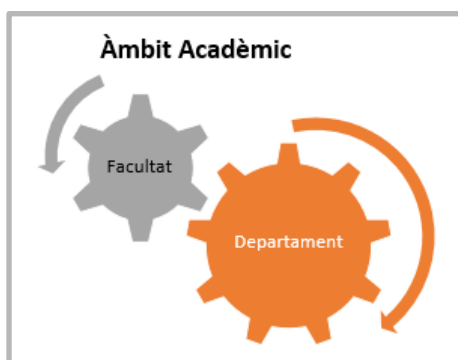
- a) Coordinar els ensenyaments que imparteix en el seu àmbit i vetllar per la coherència de l'oferta formativa de grau, de màster i de doctorat.
- b) Coordinar la política de personal amb la política docent.
- c) Coordinar la recerca i la docència.
- d) Elaborar un nou projecte innovador en matèries com ara la internacionalització, la captació de nous alumnes, la promoció, l'avaluació, la qualitat i totes aquelles polítiques transversals que requereixen una visió global del respectiu àmbit acadèmic i científic o d'abast de la Universitat.
- e) Coordinar la direcció funcional del personal administratiu dels centres i departaments de manera conjunta.
- f) Promoure el caràcter interdisciplinari dels ensenyaments que ofereix i la cooperació amb altres disciplines científiques.

Per portar a terme aquestes funcions, l'Àmbit Acadèmic de Comunicació s'organitza en els àmbits següents:

- **Grau i qualitat:** comprèn la coordinació dels ensenyaments de grau, la qualitat i la innovació docent.
- **Màster i doctorat:** comprèn la coordinació del màster universitari i del doctorat.
- **Recerca i transferència:** comprèn la política de recerca i transferència de coneixement.
- **Professorat:** comprèn la coordinació de la política de personal amb la política docent.
- **Planificació i projecció:** comprèn la promoció i les relacions institucionals, la internacionalització i les polítiques transversals, com ara la responsabilitat social.

Correspon a tots els àmbits promoure el caràcter interdisciplinari dels ensenyaments i la cooperació amb altres disciplines científiques.

Figura 1. Àmbit d'actuació de l'Àmbit Acadèmic



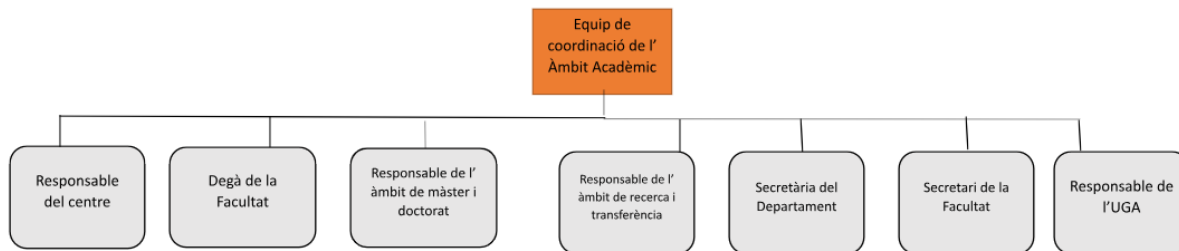
Equip de Coordinació de l'Àmbit Acadèmic

L'equip de coordinació de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació està compost per:

- El **responsable de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació**, el director o directora del Departament de Comunicació, que exerceix les funcions de responsable de l'àmbit de professorat i la coordinació general de tots els àmbits de l'Àmbit Acadèmic.
- El **degà o degana de la Facultat de Comunicació**, responsable de l'àmbit de grau i qualitat.
- El **sotsdirector o sotsdirectora del Departament de Comunicació**, responsable de l'àmbit de màster i doctorat.
- El **sotsdirector o sotsdirectora del Departament de Comunicació**, responsable de l'àmbit de recerca i transferència.
- El **secretari o secretària del Departament de Comunicació**, responsable de l'àmbit de planificació i projecció.
- El **secretari o secretària de la Facultat de Comunicació**, responsable de l'àmbit de professorat.
- Cap de la Unitat de Gestió Administrativa (UGA)

El responsable de l'Àmbit Acadèmic pot encarregar a altres professors de la Facultat de Comunicació o del Departament de Comunicació tasques concretes, sense que se'n puguin derivar complements retributius. El responsable de l'Àmbit Acadèmic pot convidar-los a assistir a les reunions de l'equip de coordinació.

Figura 2. Composició de l'equip de coordinació de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació



2.2 FACULTAT DE COMUNICACIÓ

Junta de Facultat

La Junta de Facultat està regulada pel seu reglament (Acord del Consell de Govern de 9 de juliol del 2008, modificat per Acord del Consell de Govern de 27 de gener del 2010 i per acord de Consell de Govern de 27 d'abril del 2022) on s'estableixen les seves funcions:

- a) Elegir el degà o degana i proposar-ne la revocació.
- b) Aprovar els objectius de la Facultat en el marc estratègic de la Universitat.
- c) Aprovar la memòria anual d'activitats de la Facultat.
- d) Informar sobre les propostes de creació, modificació, fusió o supressió de departaments que imparteixin docència a la Facultat.
- e) Proposar els criteris i les proves d'accés o admissió a la Facultat i sobre la determinació de la capacitat de places docents d'aquesta.
- f) Informar sobre les necessitats de professorat d'acord amb els plans i l'oferta d'activitat docent i decidir conjuntament amb els departaments el professorat que impartirà docència en matèries o àrees de la seva competència.
- g) Proposar l'aprovació o la modificació dels plans d'estudis de les titulacions que imparteix, d'acord amb els requisits establerts en els Estatuts o en la normativa que els desenvolupi.
- h) Aprovar el pressupost de la Facultat i acordar els compromisos incorporats en els instruments que els òrgans competents de la Universitat proposin per a la distribució interna dels recursos.
- i) Aprovar el reglament d'organització i funcionament de la Facultat, que ha de ser ratificat pel Consell de Govern.
- j) Totes aquelles funcions relatives als centres que els Estatuts de la Universitat els atribueixin explícitament.

Així mateix la Junta de Facultat està formada pels següents membres:

- a) El degà o degana.
- b) 15 representants dels professors amb vinculació permanent a la Universitat que imparteixin docència a la Facultat. Aquesta representació correspon en parts iguals al professorat amb docència a cadascuna de les tres titulacions que imparteix el centre, i l'elecció es farà per i entre els professors corresponents a cada titulació.
- c) 6 representants de la resta de personal acadèmic i del personal investigador en formació, elegits per i entre ells. Aquesta representació correspon en parts iguals al professorat amb docència a cadascuna de les tres titulacions que imparteix el centre, i l'elecció la faran pels

professors corresponents a cada titulació.

- d) 6 estudiants en representació dels estudiants matriculats a la Facultat, elegits per i entre ells. Aquesta representació correspon en parts iguals als estudiants de cadascuna de les tres titulacions de grau impartides a la Facultat.
- e) 2 membres en representació del personal d'administració i serveis que està adscrit al centre, elegits per i entre els membres d'aquest col·lectiu.

Equip de Deganat

1. L'Equip de Deganat de la Facultat de Comunicació és un òrgan consultiu del degà o degana, que l'assisteix en les tasques de direcció i de coordinació de la Facultat.
2. L'Equip de Deganat està integrat reglamentàriament per les següents persones: degà o degana; vicedegans amb funcions de Direcció de titulació; vicedegans amb funcions de caps d'estudi; i secretari o secretària de Facultat.
3. El degà o degana podrà convidar als delegats del degà o degana, així com al coordinador o coordinadora de Mobilitat i als coordinadors docents de les titulacions, a assistir a les reunions de l'Equip, sempre que ho consideri necessari en atenció a la naturalesa o continguts dels assumptes que s'hagin de tractar.

2.3 DEPARTAMENT DE COMUNICACIÓ

El Departament està regulat pel seu reglament (Acord del Consell de Govern de 6 d'abril del 2011, modificat per acord del Consell de Govern de 2 de juliol del 2014 i 10 d'abril del 2019), en l'article 4 s'estableixen les seves funcions:

- a) Organitzar, desenvolupar i avaluar guies docents, plans de recerca, els estudis oficials de postgrau que els òrgans de govern els adscriuïn i activitats d'especialització i de formació al llarg de tota la vida, en els àmbits que li són propis.
- b) Decidir conjuntament amb els centres el professorat que exercirà la docència en les matèries de la seva competència a l'efecte del Pla d'activitat docent i col·laborar amb els centres en el seu control.
- c) Proposar l'establiment, la modificació o la supressió de matèries dels plans d'estudis que li afectin.
- d) Proposar als òrgans competents de la Universitat les places de professorat funcionari o contractat que necessita per al desenvolupament de les seves funcions, d'acord amb les directrius generals de planificació de professorat establertes per la Universitat, i proposar els membres de les comissions d'avaluació dels concursos en els termes establerts en els Estatuts.
- e) Propiciar l'actualització científica, tècnica i pedagògica dels seus membres, promovent la innovació i la millora docents i la formació pedagògica del seu professorat, i especialment del personal investigador en formació.
- f) Participar en les tasques d'avaluació, acreditació i certificació del departament i del seu personal.
- g) Cooperar amb altres departaments i amb els altres centres i instituts universitaris o centres de recerca de la Universitat, i amb altres institucions i organismes públics i privats, en la realització de programes de recerca o docents i per promoure activitats interdisciplinàries o

d'interès conjunt. A aquests efectes promou l'establiment de convenis i dels contractes a què es refereix l'article 83 de la Llei orgànica d'universitats.

- h) Informar sobre les necessitats de personal d'administració i serveis.
- i) Organitzar i distribuir entre els seus membres les tasques pròpies i coordinar les activitats i les iniciatives dels investigadors i dels grups de recerca reconeguts per la Universitat o per altres organismes oficials i donar-hi suport.
- j) Administrar el seu pressupost.
- k) Qualsevol altra funció que els assignin els Estatuts o les normes que els desenvolupin.

Consell de Departament

El Consell de Departament està regulat pel seu reglament (Acord del Consell de Govern de 6 d'abril del 2011, modificat per acord del Consell de Govern de 2 de juliol del 2014), en l'article 10 s'estableixen les seves funcions:

- a) Elegir el director o directora del departament i proposar-ne la revocació.
- b) Aprovar els objectius del departament en el marc estratègic de la Universitat.
- c) Organitzar i distribuir les tasques inherents al departament i vetllar pel compliment dels compromisos de docència i de recerca.
- d) Establir els plans de docència i recerca, desenvolupament i innovació i difusió científiques i coordinar l'activitat del seu personal docent i investigador.
- e) Aprovar els programes de les assignatures que imparteix el departament.
- f) Proposar estudis oficials de postgrau.
- g) Formular propostes als centres en relació amb els plans d'estudis.
- h) Exercir les funcions que en matèria de professorat li atorga aquest reglament.
- i) Informar sobre l'adscripció del professorat del departament als instituts universitaris de recerca.
- j) Informar sobre el reconeixement per part de la Universitat dels grups de recerca que s'organitzin amb professors adscrits al departament.
- k) Elaborar i aprovar la memòria d'activitats docents i de recerca del departament.
- l) Aprovar el reglament d'organització i funcionament del departament, que ha de ser ratificat pel Consell de Govern.
- m) Aprovar el pressupost del departament i acordar els compromisos incorporats en els instruments que els òrgans competents de la Universitat proposin per a la distribució interna dels recursos.
- n) Totes aquelles funcions relatives al departament que els Estatuts o el present reglament atribueixin explícitament al consell.

Així mateix, segons l'establert en l'article 8, el Consell de Departament està format pels següents membres:

- a) El director o directora del Departament, que el presideix.
- b) Tot el personal acadèmic doctor i els investigadors vinculats adscrits al departament.
- c) Una representació de la resta de personal acadèmic de les diferents categories i del personal investigador en formació equivalent al 30% del total de membres del Consell, elegida per i entre ells;
- d) Una representació dels estudiants dels ensenyaments en els quals el departament imparteixi

- docència, equivalent al 8% del total de membres del Consell, elegida per i entre ells, dins de cada col·lectiu. Una tercera part d'aquest percentatge correspondrà a representants d'estudiants de màsters oficials, i una altra tercera part correspondrà a estudiants de doctorat;
- e) Una representació del personal d'administració i serveis adscrit al departament, equivalent al 5% del total de membres del Consell, elegida per i entre els membres d'aquest col·lectiu.

El sotsdirector o sotsdirectors i el secretari o secretària del Departament, que exerceix la secretaria del Consell, poden assistir a les reunions del Consell amb veu però sense vot, llevat que en siguin membres nats o electes.

2.4 ALTRES COMISSIONS DEL CENTRE DE COMUNICACIÓ

El reglament també estableix la constitució de set comissions que són les següents:

Comissió Acadèmica del Màster:

La Comissió està formada pel director o directora del Departament, el sotsdirector o sotsdirectora adjunt de postgrau, el degà o degana de la Facultat de Comunicació, el coordinador o coordinadora del programa de doctorat, els coordinadors dels màsters universitaris organitzats pel Departament, els vocals dels màsters interdepartamentals organitzats pel Departament, els vocals dels màsters interuniversitaris amb participació del Departament, el secretari o secretària Acadèmica, un representant dels estudiants de postgrau, escollits per i entre els estudiants membres del Consell de Departament, i un representant del personal d'administració i serveis de la secretaria del Departament. La Comissió Acadèmica de Màster és l'encarregada de la gestió, la promoció, la coordinació i el seguiment dels estudis de Màster del Departament, i d'elaborar la documentació necessària per el procés d'acreditació de la qualitat dels màsters, tot participant de manera activa en els procediments establerts per les agències de qualitat. Correspon a la Comissió fer les propostes a la comissió competent en matèria de Màster de la UPF i qualsevol altra funció que les normes pròpies de la UPF li atorguen.

Comissió Acadèmica de Doctorat:

La Comissió està formada pel seu President, el director o directora del Departament, el sotsdirector o sotsdirectora de Postgrau i Coordinació, els Coordinadors dels diversos grups de recerca de l'Àmbit Acadèmic, els coordinadors dels màsters universitaris organitzats per l'Àmbit Acadèmic i el secretari o secretària Acadèmica. La Comissió Acadèmica de Doctorat és responsable de la definició, actualització, qualitat i coordinació del programa, del progrés de la recerca i de la formació de cada doctorand.

L'article 10 de la normativa que regula l'Escola de Doctorat estableix les funcions de la Comissió Acadèmica de Doctorat:

- a) Definir, actualitzar i garantir la qualitat i coordinació del programa de doctorat.
- b) Organitzar, dissenyar i coordinar cada programa de doctorat.
- c) Establir el sistema de supervisió dels doctorands i el programa de tutories.
- d) Proporcionar el suport necessari per a l'elaboració del document d'activitats personalitzades del doctorand.
- e) Establir requisits i criteris addicionals per a l'admissió dels estudiants a un programa concret de doctorat.

- f) Designar el tutor a cada doctorand o la seva modificació.
- g) Designar el director de tesi o la seva modificació.
- h) Autoritzar o revocar la codirecció de tesi.
- i) Autoritzar o revocar la cotutela de tesi.
- j) Autoritzar les estades a fora del doctorand.
- k) Autoritzar la presentació de tesis de cada doctorand.
- l) Autoritzar la realització d'estudis de doctorat a temps parcial.
- m) Autoritzar la pròrroga del termini de presentació de la tesi.
- n) Pronunciar-se sobre la baixa temporal d'un doctorand.
- o) Determinar els casos excepcionals en que no correspon la publicitat de certs aspectes de la tesi.
- p) Avaluar anualment el document d'activitats del doctorand i els informes del tutor i del director de tesi.
- q) Avaluar anualment el pla de recerca del doctorant i els informes del tutor i del director de tesi.
- r) Aquelles altres que li atribueixi la legislació general o la normativa de la UPF o el Reglament de l'Escola.

Comissió de Docència

La Comissió de Docència estarà formada pel director o directora del Departament, el sotsdirector o sotsdirectora o els sotsdirectors, el degà o degana, els catedràtics membres de la Comissió de Professorat, els directors de titulació dels graus i els coordinadors dels màsters oficials de recerca dirigits pel Departament. La Comissió serà presidida pel director o directora del Departament, que pot delegar en una altra persona. La funció de la Comissió de Docència és assessorar el director o directora del Departament, la Comissió de Professorat i el Consell de Departament sobre l'establiment i el desenvolupament de la docència i sobre les polítiques de professorat.

Comissió Permanent

El Consell de Departament designarà una Comissió Permanent del Consell de Departament, que estarà integrada pel director o directora, pel sotsdirector o sotsdirectora o els sotsdirectors i pel secretari o secretària del Departament. La Comissió Permanent del Consell serà competent, per delegació del Consell de Departament, en les matèries establertes en els apartats c), d), g), h), i) i k) de l'article 10. Qualsevol d'aquestes matèries ha d'adreçar-se al plenari del Consell de Departament si ho demanen un o més membres de la Comissió Permanent.

Comissió de Professorat

La Comissió de Professorat estarà formada pel director o directora del Departament, el sotsdirector o sotsdirectora o els sotsdirectors i per dos catedràtics d'universitat, en representació dels membres del Departament elegits pel Consell. També s'elegirà de manera adicional un catedràtic o catedràtica d'universitat o contractat per completar la comissió quan algun membre nat no sigui d'aquesta categoria i sigui exigible d'acord amb els requisits establerts pels Estatuts de la Universitat. La funció d'aquesta comissió és proposar a la Comissió de Professorat les places dels cossos docents i de catedràtic i de professor agregat que s'han de convocar per concurs, segons que s'estableix en l'article 102.3 dels Estatuts de la UPF. Cap professor no participarà en les decisions que afectin les propostes de provisió de places de categoria superior.

Comissió de Recerca

La Comissió de Recerca estarà formada pel director o directora del Departament, el sotsdirector o sotsdirectora adjunt per a la recerca, pel secretari o secretària i per un representant de cada grup de recerca del Departament, elegits pel Consell. La Comissió serà presidida pel director o directora del Departament, que podrà delegar en una altra persona. La funció de la Comissió de Recerca és assessorar el director o directora del Departament i el Consell de Departament en l'establiment de directrius generals de recerca, i coordinar les activitats d'investigació del Departament. La Comissió de Recerca serà competent, per delegació del Consell de Departament, en les matèries establertes en l'apartat j) de l'article 10. Qualsevol d'aquestes matèries ha d'adreçar-se al plenari del Consell de Departament si ho demanen un o més membres de la Comissió Permanent.

Comissió de Qualitat

La Comissió de Qualitat, creada el febrer del 2018, està formada per el/la director/a o responsable de la unitat/centre, el/la degà/ana del centre, el/la responsable d'innovació, els/les coordinadors/es docents dels graus, els/les coordinadors/es docents dels màsters universitaris, el/la coordinador/a docent del programa de doctorat, el/la cap de la Secretaria Administrativa del Centre, dos representants del professorat, un representant dels estudiants per a cada grau i un més de postgrau. Les seves funcions són: analitzar i fer el seguiment dels indicadors de qualitat de les titulacions; revisar i aprovar els informes de seguiment; revisar i aprovar els autoinformes d'acreditació; elaborar, revisar i aprovar la política i els objectius de qualitat; revisar l'estat de les propostes dels plans de millora i fer noves propostes; revisar i aprovar el SGIQ del centre.

Comitès d'Avaluació Interna (CAI) del Centre

Els CAI que calgui nomenar per a l'acreditació de titulacions estaran formats, com a mínim, pels següents membres:

Per a graus o màsters:

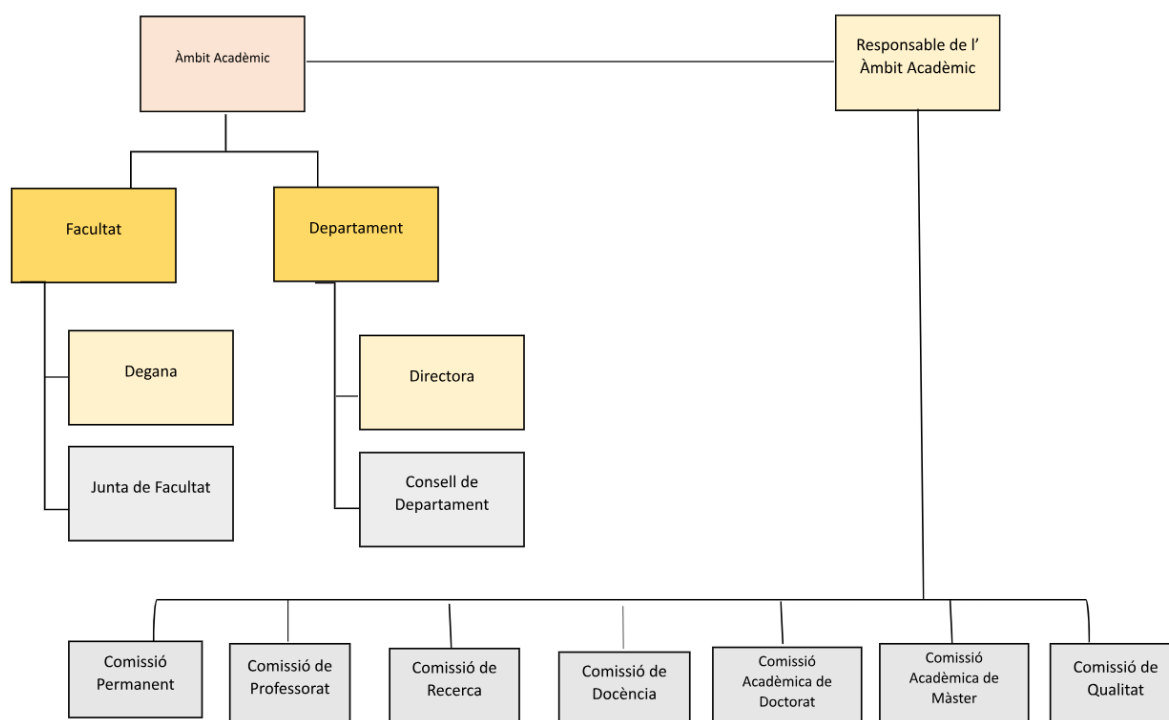
- Director del Centre (que actuarà de president del CAI)
- Coordinador / director de cada titulació avaluada
- Un PDI de cada titulació avaluada
- Un estudiant o graduat de cada titulació avaluada
- Cap d'UGA (que actuarà de secretari del CAI)
- El responsable de qualitat del centre -perfil acadèmic
- Una persona del PTGAS del centre que doni suport a la qualitat
- Una persona de l'UTQ

Per al programa de doctorat:

- Director del Centre
- Coordinador de cada programa avaluat
- Responsable de qualitat del centre -perfil acadèmic
- Un director de tesi de cada programa avaluat
- Un doctorand de cada programa avaluat
- Una persona del PTGAS del centre que doni suport al doctorat

- Una persona de l'UTQ

Figura 3. Estructura acadèmica de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació



3. SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE LA QUALITAT

3.1 SGIQ MARC UPF

Ja des dels seus inicis, la UPF té integrada en les seves activitats una cultura de la qualitat que s'ha anat mantenint i transmetent any rere any i que l'ha arribat a posicionar actualment com una de les universitats amb els millors indicadors en matèria de docència i de recerca tant en l'àmbit estatal com en l'internacional.

Aquesta cultura de qualitat s'ha estès no només a la qualitat dels programes formatius sinó també a la dels processos de gestió necessaris per a la seva execució. En paral·lel, s'ha anat gestant un sistema intern que ha permès encaminar totes aquestes accions de manera coordinada, cooperativa i sostinguda.

La UPF té definida i documentada la seva política i estratègia de qualitat, així com un Manual Marc del SGIQ, un manual de processos i un catàleg d'indicadors, disponibles per a la seva consulta a la [web de Qualitat de la UPF](#).

El disseny del SGIQ de les titulacions de la UPF va obtenir la seva certificació l'any 2011, seguint les directrius del programa AUDIT. Des de llavors, el sistema s'ha revisat i millorat en diverses ocasions, essent l'última revisió l'any 2019. Des d'aquest punt de vista s'entén com un sistema que viu en

constant actualització, i on és imprescindible les aportacions dels Centres a través dels informes de seguiment anuals, les revisions dels seus SGIQs i la seva presència a la Comissió de Qualitat.

El SGIQ Marc de la UPF es configura com un marc o model comú per a totes les titulacions de la UPF (grau, postgrau i doctorat), permetent adaptar-se a les característiques pròpies de cada centre. Això vol dir que hi ha un disseny comú i una implantació personalitzada que dóna resposta a les particularitats de cada centre.

Aquest model alleugereix la tasca de recollida d'informació dels diferents centres i departaments, possibilitant que centrin els seus esforços en l'avaluació pròpiament dita i en la generació i seguiment de les accions de millora que cada centre/unitat decideixi endegar respectant absolutament la singularitat, la sensibilitat, la creativitat i l'estratègia pròpia de cadascun.

El centre de Comunicació disposa del seu propi SGIQ, així com de la seva pròpia comissió, que és la responsable del seguiment i la millora contínua, així com de la revisió i actualització del SGIQ. Aquest sistema propi conté la política de qualitat del Centre, els seus responsables, els seus indicadors i els seus processos. Tota aquesta informació està disponible en l'apartat [Qualitat](#) de la pàgina [web de la UCA de Comunicació](#).

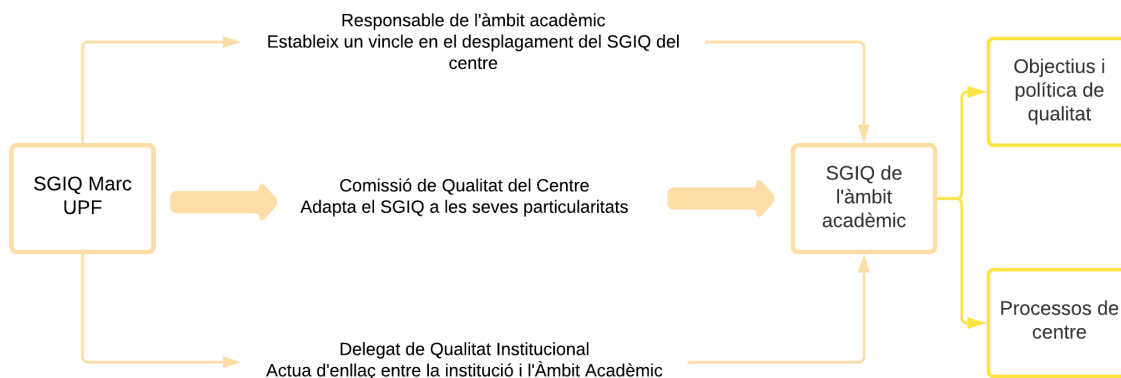
3.1.1. DESPLEGAMENT DEL SGIQ MARC A L'ÀMBIT ACADÈMIC DE COMUNICACIÓ

El SGIQ Marc UPF es defineix com un model marc transversal per a tots els centres integrats de la UPF. El SGIQ Marc UPF es desplega de manera descendent en els centres on la Comissió de Qualitat de cada centre és l'encarregada d'adaptar el SGIQ Marc UPF a les seves particularitats mitjançant l'elaboració i la implantació efectiva d'un SGIQ propi. L'òrgan responsable del disseny, implantació i avaluació del SGIQ a l'Àmbit Acadèmic de Comunicació, tal com s'explica a l'apartat 2 del present Manual, és la Comissió de Qualitat de la mateixa.

Per impulsar el SGIQ Marc UPF i el SGIQ dels centres, la UPF disposa de la figura del/de la delegat/ada de qualitat de la UPF que a més actua d'enllaç entre la institució i els centres.

Al seu torn, el responsable de l'Àmbit Acadèmic també té un paper destacat a l'hora d'establir un vincle en el desplegament del SGIQ Marc al centre, donada la seva participació en les diferents reunions que tenen lloc a nivell de l'equip de govern i del Consell de Direcció (art. 40 Estatuts de la UPF).

Figura 4. Agents que intervenen d'enllaç en el desplegament del SGIQ Marc a l'Àmbit Acadèmic de Comunicació

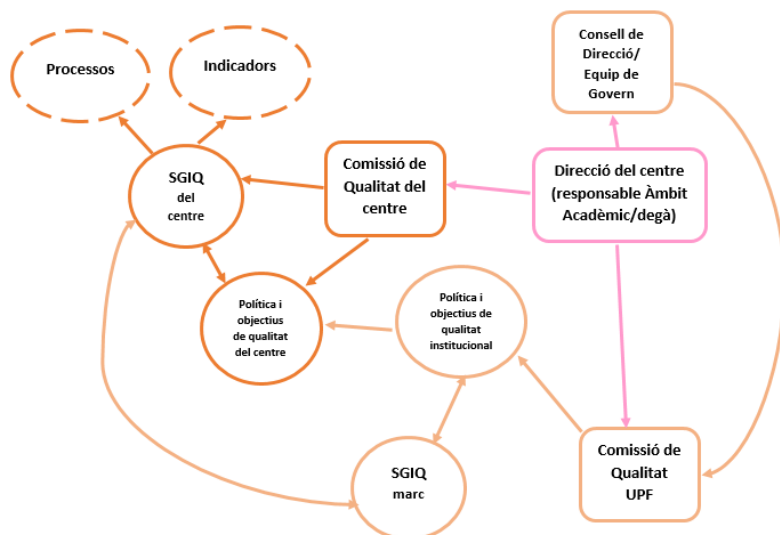


3.1.2. PARTICIPACIÓ DE L'ÀMBIT ACADÈMIC DE COMUNICACIÓ EN LA DEFINICIÓ DEL SGIQ MARC

"La incidència que els centres tenen en la configuració dels processos transversals apareix detallada en [documentació associada al SGIQ Marc UPF](#), on s'explica que els centres contribueixen directament a la definició de l'estratègia de la Universitat en el marc de el **Consell de Direcció**, l'espai de presa de decisions institucional que reuneix el rector, vicerectors, el gerent i els responsables dels Àmbits Acadèmics. En aquest espai es discuteixen tots els temes estratègics que afecten la Universitat i es proposen vies d'acció per transformar les seves decisions en plans operatius a implementar-se en els diferents centres. Els degans i directors de cada centre (Àmbit Acadèmic), havent participat en la conformació de l'estratègia de la Universitat, són els responsables de liderar la seva aplicació en cadascun dels seus àmbits respectius."

De la mateixa manera, mensualment s'organitza un espai de treball sota el nom d'**Equip de Govern**, que congrega els membres del Consell de Direcció més els degans de les diferents facultats i els vicegerents de la Universitat. Aquí es perfila de manera més operativa com adaptar les directrius estratègiques de la Universitat en les diferents titulacions i/o en els processos transversals, d'aquí la presència dels degans i els vicegerents, ja que seran els encarregats de promoure la implementació de les accions.

Figura 5. Esquema sobre la participació dels centres en la definició del SGIQ (Marc i el propi)



És a través d'aquests òrgans, doncs, com els centres -l'Àmbit Acadèmic de Comunicació en aquest cas- contribueixen a la configuració dels SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors; en la definició de l'estratègia de la UPF i igualment en l'establiment de la resta de projectes institucionals. Aquest circuit es descriu en el procés transversal P1.1 Definir el pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.

Així mateix, els responsables dels centres, degans, formen part de la Comissió de Qualitat institucional, l'encarregada de dissenyar, avaluar i implementar el SGIQ Marc UPF. La seva participació s'explica en el procés P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors.

En última instància, és la Comissió de Qualitat de la UPF, que integra representants de tots els grups d'interès, l'encarregada de dissenyar, avaluar i implementar el SGIQ, que proporciona a tota la institució un marc de referència en què s'integren i es vinculen la informació i els sistemes d'informació, amb la presa de decisions a tots els nivells.

També en el procés P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors, s'explica com cada centre individualment, amb caràcter previ a l'inici del procés de revisió del SGIQ Marc, ha identificat propostes de millora en el marc d'un procés d'avaluació que hagi emprès (fruit d'un informe de revisió del SGIQ, a través d'un informe d'acreditació o d'un informe de seguiment). Aquestes propostes o modificacions en els seus sistemes de gestió prenen forma de propostes de millora dins dels respectius plans de millora de les centres, i poden veure engrandit el seu àmbit d'actuació si es constata que poden tenir una afectació global i no només a nivell de centre. Al final, és la Comissió de Qualitat institucional la qual s'acorda si aquestes propostes en el sistema de gestió provinents dels centres -l'Àmbit Acadèmic de Comunicació en aquest cas- poden convertir-se en millores a nivell institucional.

La figura següent mostra com les propostes de millora a nivell de centre poden esdevenir propostes de millora a nivell del SGIQ Marc:

Figura 6. Origen i abast de les propostes de millora



Així doncs, la **Comissió de Qualitat** de centre es responsabilitza de la posada en marxa, el seguiment i la millora dels processos de centre i participa en la millora dels transversals aportant propostes que poden acabar tenint un abast institucional.

3.2 POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT DEL CENTRE

3.2.1 POLÍTICA DE QUALITAT DEL CENTRE

L'Àmbit Acadèmic de Comunicació manifesta el seu compromís amb les activitats acadèmiques que desenvolupa. La qualitat d'aquestes és un factor clau per a una bona acció docent que assegurï l'aprenentatge per als estudiants de les competències que cada una de les titulacions de Grau, Postgrau i Doctorat que desenvolupa el nostre Centre. L'Àmbit Acadèmic de Comunicació és conscient de la importància de disposar de sistemes de control de qualitat de tots els seus programes formatius o titulacions, en la línia de les directrius desenvolupades per instàncies internacionals i per AQU Catalunya. També considera essencial fer-los visibles, els tals sistemes de control, als diferents col·lectius que hi tenen relació, com a mecanisme per aconseguir que les competències, les habilitats i les aptituds dels seus graduats i titulats siguin reconegudes pels ocupadors i per la societat en el seu conjunt. En el marc d'aquesta proposta estratègica, es defineix una missió, visió, valors i principis que inspiren la política de qualitat del Centre:

Missió:

L'Àmbit Acadèmic de Comunicació té la vocació de formar, mitjançant un model educatiu rigorós, innovador i personalitzat, persones amb sòlids coneixements científics i culturals, competències transversals adequades per adaptar-se als canvis i reptes de la societat i capacitats per desenvolupar els seus projectes de vida.

Visió:

L'Àmbit Acadèmic de Comunicació té com a visió convertir-se en un Centre de recerca capdavanter, amb propòsit de servei públic, que es posicioni com una de les institucions europees d'ensenyament superior més reconegudes internacionalment, atractiva per als estudiants i per als professors amb més talent i compromís.

Ser un Centre de tracte personalitzat, eficaç i adaptable, que treballi amb eficiència, amb claredat, amb rigor i amb immediatesa i que s'adapti al context i a les necessitats de la comunitat, per poder assolir de manera efectiva els resultats que persegueix però sense perdre mai de vista el compromís amb la societat.

Valors:

Més enllà de la producció i transmissió del coneixement, volem associar la nostra identitat a un conjunt de valors imprescindibles que ens han de permetre millorar com a persones i consolidar-nos com una comunitat ètica diferenciada en el context de les institucions d'ensenyament superior, cada vegada més global.

a) La pluralitat

Per integrar la diversitat de punts de vista i d'ideologies i respectar la col·legialitat, fomentant el respecte i la col·laboració entre tots els col·lectius i buscant espais de trobada per potenciar la transversalitat en la presa de decisions.

b) El dinamisme

Per estar desperts davant del món que ens envolta, ser-ne agents i alhora saber adaptar-nos i donar resposta, de manera àgil, tant als canvis que s'hi produeixen com a les noves necessitats que se'n deriven.

c) El compromís

Per esdevenir elements actius i motors de canvi i d'innovació de la societat i contribuir així, amb creativitat, esperit crític, honestedat, proactivitat i llibertat acadèmica, a donar resposta als problemes i als eventuais conflictes que afecten la nostra societat i el nostre entorn.

d) L'equitat

Per garantir la igualtat d'oportunitats i de condicions, per combatre les desigualtats o la discriminació per raó de gènere, de classe social, d'origen ètnic o racial, d'orientació sexual i de diversitat funcional, així com per formar professionals i ciutadans que posteriorment traslladin aquests valors als seus cercles personals i professionals.

e) El rigor

Tant des del punt de vista acadèmic com des del punt de vista humà, per treballar, amb autoexigència i al màxim del nostre potencial, per esdevenir un referent en l'ensenyament i en la recerca.

f) El retiment de comptes

Per establir una relació directa amb les institucions i els col·lectius als quals retem comptes i explicar-los amb transparència els objectius que ens proposem i els resultats que obtenim, amb sensibilitat per absorbir les seves valoracions

3.2.2 OBJECTIUS DE QUALITAT DEL CENTRE

l'Àmbit Acadèmic de Comunicació revisa periòdicament els objectius i la política de qualitat acordada, amb la finalitat de mantenir-ne l'adequació continua a les necessitats canviants del centre, de la seva oferta acadèmica de titulacions, i de la societat de la qual en forma part.

Al respecte, l'Àmbit Acadèmic de Comunicació ha definit els objectius de qualitat següents per al període comprès entre l'aprovació del present Manual del SGIQ i la finalització de la vigència del Pla estratègic UPF (prevista per a l'any 2025), sens detriment que aquests objectius de qualitat es revisin i modifiquin de cara a la propera revisió del SGIQ. Aquests objectius es vinculen amb els detallats en el Pla Estratègic UPF 2016-2025 de la forma següent:

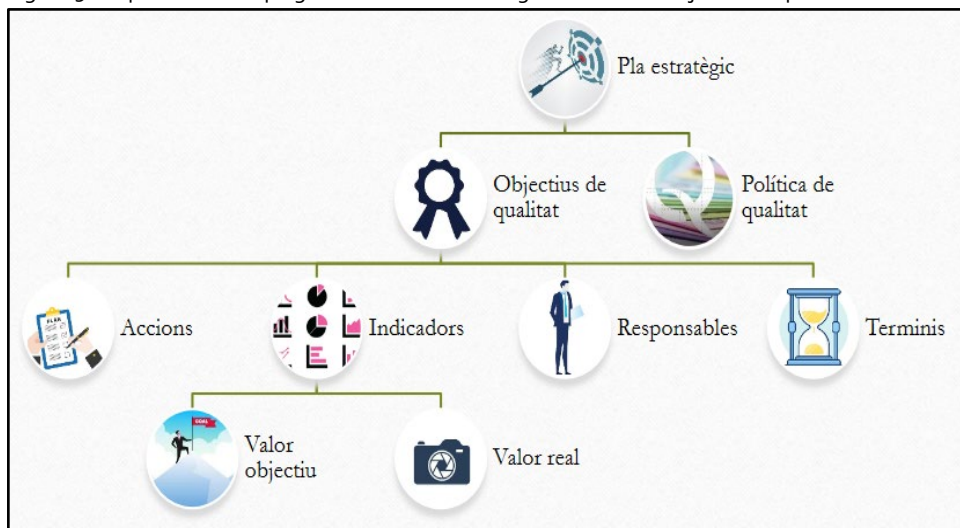
Taula 1. Correspondència entre objectius qualitat del centre i l'eix/àmbit i objectiu estratègic establert a nivell institucional

ABAST INSTITUCIONAL		ABAST CENTRE DE COMUNICACIÓ
ÀMBIT / EIX ESTRATÈGIC	OBJECTIU ESTRATÈGIC UPF	OBJECTIU DE CENTRE
DOCÈNCIA	Consolidar un model educatiu propi	COM_OBJ01 Potenciar la creació i la transferència de coneixement de rellevància acadèmica
		COM_OBJ02 Promoure l'excel·lència educativa del centre
		COM_OBJ04 Dissenyar, impartir docència i avaluar els seus resultats en funció dels objectius de qualitat del SGIQ de centre i del SGIQ-UPF. La concreció d'aquest compromís són els plans l'estudi, el seu seguiment, avaluació i modificació així com la política de professorat.
	Donar resposta a una demanda de formació exigent i canviant	COM_OBJ02 Promoure l'excel·lència educativa del centre
		COM_OBJ03 Planificar accions ben definides d'orientació i suport a l'estudiant, decisives perquè aquest col·lectiu és l'objectiu dels programes formatius.
RECERCA	Definir un model de recerca i innovació transversal a tota la UPF	COM_OBJ01 Potenciar la creació i la transferència de coneixement de rellevància acadèmica
	Fer de la recerca un dels trets definitoris de la UPF	COM_OBJ01 Potenciar la creació i la transferència de coneixement de rellevància acadèmica
INTERNACIONALITZACIÓ	Esdevenir una universitat preeminent a Europa, amb projecció global	COM_OBJ02 Promoure l'excel·lència educativa del centre.
COMUNITAT	Consolidar una comunitat plural i connectada	COM_OBJ05: Promoure la formació continuada del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis, tot fomentant la seva motivació i participació activa en la millora continuada de la qualitat de les activitats del

		centre.
	Promoure una comunitat participativa i socialment responsable	COM_OBJ03 Planificar accions ben definides d'orientació i suport a l'estudiant, decisives perquè aquest col·lectiu és l'objectiu dels programes formatius.
FINANÇAMENT	Impulsar canvis organitzatius per facilitar la governança de la Universitat	COM_OBJ05: Promoure la formació continuada del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis, tot fomentant la seva motivació i participació activa en la millora continuada de la qualitat de les activitats del centre.

Del Pla estratègic emana la política i els objectius de qualitat de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació, els quals es desglossen en accions, indicadors, responsables i terminis per a dur-los a terme. Al seu torn, els indicadors que presenten les accions i que han d'ajudar a mesurar el grau de consecució de les mateixes, incorporen generalment el seu valor real i un valor objectiu o meta a assolir, tal com mostra la imatge següent:

Figura 9. Esquema del desplegament del Pla estratègic en forma d'objectiu de qualitat



El detall dels objectius de qualitat acordats per al període comprès entre l'aprovació del present Manual del SGIQ i la finalització de la vigència del Pla estratègic UPF és el següent:

Taula 2. Objectius de qualitat del centre

COM_OBJ01 Potenciar la creació i la transferència de coneixement de rellevància acadèmica**Responsable:** Cap de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació**Termini d'execució previst:** fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025

Àmbit / Eix estratègic	Objectiu Estratègic UPF
Docència	Consolidar un model educatiu propi
Recerca	Definir un model de recerca i innovació transversal a tota la UPF
Recerca	Fer de la recerca un dels trets definitoris de la UPF
Actuacions en què es desenvolupa l'objectiu:	
Definició	Indicadors
Acció 1: Dinamitzar l'oferta de programes de postgrau per assegurar la formació en recerca de joves investigadors amb projecció internacional	<ul style="list-style-type: none">- UPF 118 Ràtio oferta/ matrícula de les titulacions de màster- UPF 135 Ratio matrícula nou ingrès/oferta dels programes de doctorat- UPF 184 Grau de satisfacció dels estudiants amb les oportunitats d'accés a una comunitat de recerca i/o professional
Acció 2: Incrementar el suport que des de l'Àmbit Acadèmic es presta en matèria de recerca i la seva compaginació amb la docència, i que això repercuteixi en l'increment del volum i la qualitat de la producció científica del PDI del Departament	<ul style="list-style-type: none">- UPF 123 Grau de satisfacció amb el suport a la interacció/integració entre docència i recerca- UPF 156 Grau de satisfacció amb el suport de l'Àmbit Acadèmic a la recerca

COM_OBJ02 Promoure l'excel·lència educativa del centre**Responsable:** Cap de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació**Termini d'execució previst:** fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025

Àmbit / Eix estratègic	Objectiu Estratègic UPF
Docència	Consolidar un model educatiu propi
Docència	Donar resposta a una demanda de formació exigent i canviant

Internacionalització	Esdevenir una universitat preeminent a Europa, amb projecció global
Actuacions en què es desenvolupa l'objectiu:	
Definició	Indicadors
Acció 1: Consolidar el model d'ensenyament aprenentatge pel que aposta el centre i que aporta tan bons resultats acadèmics	<ul style="list-style-type: none"> - UPF 114 Taxa d'eficiència dels estudis de grau - UPF 115 Taxa d'eficiència dels estudis de màster - UPF 116 Taxa d'abandonament a primer curs (graus) - UPF 121 Taxa d'ocupació dels estudis de grau - UPF 122 Taxa d'abandonament dels estudis de grau - UPF 124 Taxa d'abandonament dels estudis de màster - UPF 126 Taxa d'ocupació dels estudis de màster - UPF 176 Taxa de graduació dels estudis de grau - UPF 179 Taxa de graduació dels estudis de màster
Acció 2: Establir uns criteris de selecció d'alumnes de màsters i doctorat que permetin seleccionar el millor alumnat	<ul style="list-style-type: none"> - UPF 118 Ràtio oferta/ matrícula de les titulacions de màster - UPF 135 Ratio matrícula nou ingrès/oferta dels programes de doctorat - UPF 146 Grau de satisfacció dels estudiants de màster amb la matrícula
Acció 3: Consolidar una plantilla de professorat motivada i innovadora	<ul style="list-style-type: none"> - UPF 147 Percentatge de PDI a Temps Complet - UPF 149 Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA) (graus) - UPF 149 Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA) (màsters) - UPF 169 Grau de satisfacció amb el suport institucional per al desenvolupament de l'activitat docent - UPF 192 (graus) Grau de satisfacció dels estudiants amb el professorat - UPF 192 (màsters) Grau de satisfacció dels estudiants amb el professorat

COM_OBJ03 Planificar accions ben definides d'orientació i suport a l'estudiant, decisives perquè aquest col·lectiu és l'objectiu dels programes formatius.

Responsable: Cap de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació

Termini d'execució previst: fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025

Àmbit / Eix estratègic	Objectiu Estratègic UPF
Docència	Donar resposta a una demanda de formació exigent i canviant
Comunitat	Promoure una comunitat participativa i socialment responsable
Actuacions en què es desenvolupa l'objectiu:	

Definició	Indicadors
Acció 1: Consolidar l'acció tutorial com a estratègia que repercuteix directament en la millora del procés ensenyament-aprenentatge.	- UPF 186 Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb la tutorització
Acció 2: Apostar pel tracte personalitzat que s'adapti al context i les necessitats de l'alumnat.	- UPF 159 Relació entre ETC i PTC (graus) - UPF 159 Relació entre ETC i PTC (masters) - UPF 185 Grau de satisfacció amb els serveis de suport a l'estudiant

COM_OBJ04 Dissenyar, impartir docència i avaluar els seus resultats en funció dels objectius de qualitat del SGIQ de centre i del SGIQ-UPF. La concreció d'aquest compromís són els plans l'estudi, el seu seguiment, avaluació i modificació així com la política de professorat

Responsable: Cap de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació

Termini d'execució previst: fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025

Àmbit / Eix estratègic	Objectiu Estratègic UPF
Docència	Consolidar un model educatiu propi
Actuacions en què es desenvolupa l'objectiu:	
Definició	Indicadors
Acció 1: Adaptació i modificació de les Guies Docents segons els resultats de l'AVALDO i del Comitè tècnic dels estudis	- UPF 190 (graus) Percentatge de Guies Docents de grau publicades en relació al total d'assignatures del curs - UPF 190 (màsters) Percentatge de Guies Docents de grau publicades en relació al total d'assignatures del curs - UPF 1100 (graus) Grau de satisfacció dels estudiants amb la formació rebuda - UPF 1100 (màsters) Grau de satisfacció dels estudiants amb la formació rebuda

COM_OBJ05 Promoure la formació continuada del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis, tot fomentant la seva motivació i participació activa en la millora continuada de la qualitat de les activitats del centre.

Responsable: Cap de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació

Termini d'execució previst: fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025

Àmbit / Eix estratègic	Objectiu Estratègic UPF
------------------------	-------------------------

Comunitat	Consolidar una comunitat plural i connectada
Finançament	Impulsar canvis organitzatius per facilitar la governança de la Universitat
Actuacions en què es desenvolupa l'objectiu:	
Definició	Indicadors
Acció 1: Fomentar la formació en docència; prendre consciència de la necessitat de la innovació educativa en un context educatiu canviant	<ul style="list-style-type: none"> - UPF 158 Percentatge d'hores de docència impartides per professorat amb tram de docència viu (graus) - UPF 158 Percentatge d'hores de docència impartides per professorat amb tram de docència viu (masters) - UPF 169 Grau de satisfacció amb el suport institucional per al desenvolupament de l'activitat docent - UPF 170 Percentatge de participants que acrediten el 80% d'assistència a les activitats formatives
Acció 2: Consolidar el professorat de nova incorporació com a mesura de foment de la seva motivació	<ul style="list-style-type: none"> - UPF 147 Percentatge de PDI a Temps Complet - UPF 149 Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA) (graus) - UPF 149 Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA) (màsters) - UPF 151 Grau de satisfacció del PDI amb les perspectives de promoció
Acció 3: Fomentar la formació del PTGAS de l'UGA per millorar les seves competències professionals	- UPF 173 Participació del PTGAS de l'UGA en accions formatives

3.3 ABAST DEL SGIQ DEL CENTRE

L'abast del SIGQ abraça totes les titulacions (Graus i Màsters) que imparteix l'Àmbit Acadèmic de Comunicació que actualment són:

GRAUS	<ul style="list-style-type: none"> - Grau en Comunicació Audiovisual - Grau en Periodisme - Grau en Publicitat i Relacions Públiques
MÀSTERS	<ul style="list-style-type: none"> - Màster Universitari en Recerca en Comunicació - Màster Universitari en Estudis de Cinema i Audiovisual Contemporanis - Màster Universitari en Estudis Internacionals sobre Mitjans, Poder i Diversitat - Màster Universitari en Cultura Digital i Mitjans Emergents - Màster Universitari en Gestió Estratègica de la Comunicació i Relacions Públiques - Màster Internacional en Estudis Cinematogràfics i Audiovisuals - Màster Interuniversitari en Joventut i Societat - Màster de Seguretat Alimentària

3.4. RESPONSABILITATS EN MATÈRIA DE QUALITAT.

A la UPF s'estableixen dos nivells per a la garantia de la qualitat: aquell que es correspon amb les activitats transversals i aquell que es correspon amb les activitats pròpies del centre. El/la rector/ra se situa en la cúspide del sistema de garantia de qualitat en connivència amb els responsables dels centres universitaris d'acord amb les seves competències respectives.

Com s'ha apuntat en anteriors apartats, el/la coordinador/a de Qualitat institucional coordina i supervisa sota la direcció del/de la rector/a, la qualitat, l'avaluació i l'acreditació institucional, i actua d'enllaç entre la institució i els centres. Per la seva part, el/la **responsable d'avaluació i qualitat del centre** té assignades funcions de disseny, proposta i coordinació dels plans d'acció en matèria de l'assegurament de la qualitat docent del centre. En aquest context, l'**Unitat Tècnica de Qualitat**, adscrita al Servei d'Estratègia, Dades i Qualitat, també contribueix a garantir la coordinació d'aquests dos nivells (institucional i de centre) des de la vessant tècnica.

3.4.1 LA COMISSIÓ DE QUALITAT DEL CENTRE

L'Àmbit Acadèmic de Comunicació té com a màxim òrgan de direcció i control del sistema de Qualitat la Comissió de Qualitat. Aquesta comissió és la responsable de garantir la implantació i efectivitat del sistema de garantia de la qualitat de les titulacions que imparteix el centre i té la funció específica d'assegurar la coordinació i la coherència de les accions de millora en totes les titulacions de l'àmbit de la Comunicació. Així mateix es responsabilitza de la posada en marxa, el seguiment i la millora d'un conjunt de processos de qualitat que cal implantar a cada ensenyament (graus, màsters i doctorat) i, per això, vetlla per la posada en marxa, el seguiment i la millora d'un conjunt de processos de qualitat que cal implantar sobre el model docent.

La Comissió de Qualitat del Centre està presidida pel responsable de l'Àmbit Acadèmic i en són membres:

COMISSIÓ DE QUALITAT DEL CENTRE (COMPOSICIÓ)	<ul style="list-style-type: none">- el/la director/a de l'Àmbit Acadèmic- el/la degà/ana del centre- el/la responsable de qualitat del centre- els/les coordinadors/es docents dels graus- els/les coordinadors/es docents dels màsters universitaris- el/la coordinador/a docent del programa de doctorat- el/la cap de la Secretaria Administrativa del Centre- dos representants del professorat- tres representants dels estudiants (grau i postgrau)
---	---

Les funcions de la Comissió de Qualitat són:

1. Analitzar els indicadors de qualitat de les titulacions i fer-ne el seguiment.
2. Revisar i aprovar els informes de seguiment.
3. Revisar i aprovar els autoinformes d'acreditació.
4. Elaborar, revisar i aprovar la política i els objectius de qualitat.
5. Revisar l'estat de les propostes dels plans de millora i fer noves propostes.
6. Revisar i aprovar el SGIQ del centre

Tanmateix, les diferents Comissions del Centre, així com la Junta de la Facultat i el Consell de Departament són també responsables del SGIQ en tant que col·laboren i desenvolupen tasques de control de la qualitat en els àmbits competencials que els hi son propis.

Figura 7. Repartiment competencial en matèria de qualitat (SGIQ marc i de l'Àmbit Acadèmic)



3.4.2 Els Comitès d'Avaluació (CAI) del Centre

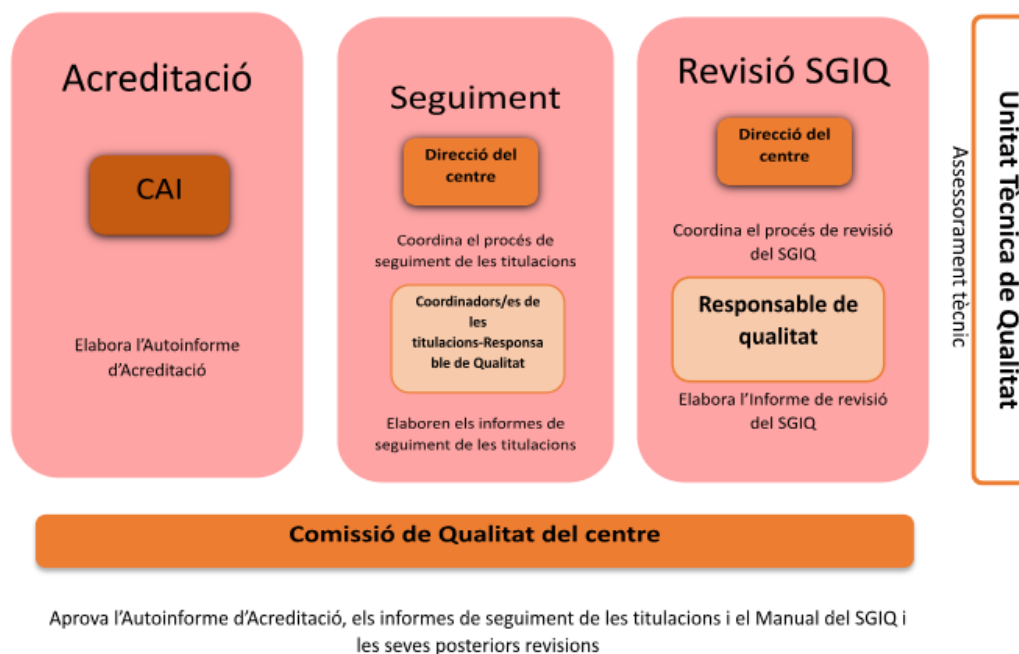
Per a cada acreditació es nomena un comitè d'avaluació interna del centre (CAI), format, com a mínim, per les persones següents:

COMPOSICIÓ CAI	<ul style="list-style-type: none"> - cap de l'Àmbit Acadèmic (que actua de president del CAI) - degà de la facultat
-----------------------	---

GRAUS I MÀSTERS)	<ul style="list-style-type: none"> - el coordinador o director de cada titulació avaluada - un representant del PDI de cada titulació avaluada - un estudiant o graduat de cada titulació avaluada - el cap de l'UGA (que actua de secretari del CAI) - el responsable acadèmic de qualitat - un membre del PTGAS que doni suport a qualitat - un representant de l'UTQ
COMPOSICIÓ CAI (DOCTORAT)	<ul style="list-style-type: none"> - el director del centre (que actua de president del CAI) - el coordinador del programa - el responsable acadèmic de qualitat - un representant del PTGAS que doni suport a qualitat - un director de tesi del programa - la cap de la unitat de gestió administrativa (UGA) - un doctorand - un representant de l'UTQ

La següent imatge mostra gràficament els òrgans que intervenen en els processos de qualitat del centre, així com les seves competències:

Figura 8. Òrgans i agents que intervenen en els processos d'avaluació del centre



3.5. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA

El Sistema de Garantia Interna de Qualitat de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació s'integra dins dels marcs de referència bàsics següents: en primer lloc, les guies, les directrius i els estàndards derivats de la creació de l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior (EEES), especialment els elaborats per l'Associació Europea per a la Garantia de la Qualitat de l'Educació Superior (ENQA); en segon lloc, les directrius establertes per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU

Catalunya), i en tercer lloc, els requisits de la normativa referent a l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials del Ministeri d'Educació i Ciència.

El SGIQ de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació comprèn totes les activitats dirigides a assegurar la qualitat de les titulacions que s'hi imparteixen. És un instrument que s'utilitza tant en la fase de disseny dels ensenyaments com en la del seguiment continu d'aquests, i pretén assegurar l'assoliment dels objectius associats a garantir la qualitat de la formació tant de grau com de postgrau.

Els elements que es tenen en compte a l'efecte de realitzar el seguiment i la millora del SGIQ de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació són:

1. **Dades i indicadors.** La mesura i el control de les dimensions associades al SGIQ es fa través d'un conjunt de dades i d'indicadors del sistema de gestió que ajuda al centre a mesurar i avaluar quantitativament i qualitativament les activitats que s'estan duent a terme. Això possibilita el retiment de comptes a partir de la publicació de les memòries de verificació, dels informes de seguiment, dels informes d'acreditació, i de les dades i els indicadors dels graus i els màsters universitaris del nostre centre.

Aquestes dades i indicadors poden obtenir-se a partir de les fonts següents:

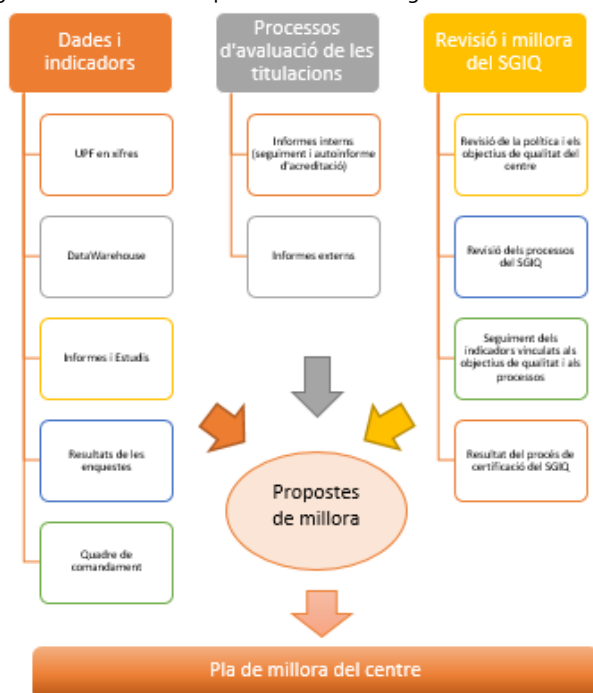
- **UPF EN XIFRES** que recull la informació estadística exhaustiva i de qualitat sobre els dos aspectes bàsics per a la Universitat: la docència i la recerca, a més dels recursos de personal i econòmics que la UPF hi destina. Es tracta, doncs, d'un instrument orientat a proporcionar informació tant a la societat en general com a la mateixa comunitat universitària, amb indicadors avançats que permeten, sobretot en l'àmbit de la docència, fer un seguiment exhaustiu del funcionament universitari.
- **DATAWAREHOUSE (DWH)**, un sistema d'informació avançat que accedeix de manera transversal a tots els sistemes operacionals de gestió vigents a la UPF. Aquest accés transversal amb capacitat per relacionar dades dels diferents àmbits, l'habilita per aportar un coneixement proper a la realitat de les activitats docents i de recerca que es desenvolupen a la UPF. A més, les dades que genera van evolucionant any rere any i aporten una informació molt valuosa que permet reflexionar no només sobre les activitats i els resultats obtinguts, sinó també apuntar cap a objectius de futur.
- Informes de valoració de l'activitat acadèmica així com a altres INFORMES I ESTUDIS que contribueixen a facilitar la presa de decisions estratègiques.
- Els **RESULTATS DE LES ENQUESTES**, molt útils per conèixer la satisfacció respecte a diferents aspectes de la Universitat i que s'integren en les polítiques generals de la Universitat de millora contínua de la qualitat docent.
- **QUADRE DE COMANDAMENT.** Està format per aquells indicadors, del total que configuren el catàleg d'indicadors del SGIQ del centre, considerats centrals, essencials o de més jerarquia i potència indicativa per avaluar la qualitat. L'existència del quadre de comandament del centre s'explica per la voluntat de poder generar informació sobre diferents components del centre, que permeti prendre decisions per millorar la gestió educativa i, en conseqüència, la qualitat del servei que es presta.

2. Els **resultats dels processos d'avaluació**, entre els quals es preveuen els informes següents:

- **L'informe de seguiment de les titulacions** que s'elabora amb caràcter bianual. Conté les valoracions per a cada una de les titulacions que s'imparteixen en el centre -fetes d'acord amb l'evolució que mostren els indicadors de l'activitat docent-, i també inclou una reflexió estratègica a nivell del centre. L'elaboració de l'Informe de seguiment es fonamenta en l'anàlisi, la reflexió i les propostes de millora fetes amb la participació dels principals grups d'interès i els responsables del seguiment de cadascuna de les titulacions, i se sustenta en el sistema d'indicadors que és on, entre altra informació, hi ha actualitzada la relativa als sis estàndards que, d'acord amb l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), serveixen de [guia per al seguiment de les titulacions de grau i màster](#).
- Els **resultats dels processos d'avaluació de les titulacions** que s'imparteixen al centre. Entre aquests cal assenyalar els resultats obtinguts dels processos d'acreditació de les titulacions i l'informe de certificació del SGIQ, en cas que s'hagi sotmès a certificació externa.
- **L'informe de revisió del SGIQ**. Aquest informe es fa anualment i el seu objectiu és revisar les millores proposades el curs anterior i definir noves propostes amb l'objectiu final de que aquest sistema sigui una eina útil per a garantir la millora contínua en les titulacions del centre en cada moment.

3. El **Pla de Millora** o proposta d'actuacions, resultant d'un procés de diagnòstic previ, que recull i formalitza els objectius de millora i les actuacions corresponents adreçades a enfortir els punts forts i resoldre els febles, de manera prioritzada i temporalitzada

Figura 10. Elements en què se sustenta el seguiment i millora del SGIQ del centre



Elaboració i establiment dels plans de millora

Els plans de millora són eines enfocades cap a l'acció i, per aquesta raó, estableixen una assignació clara de responsabilitats i uns mecanismes d'execució i de seguiment precisos. Les accions de millora proposades en els plans de millora són **consensuades** amb els grups d'interès de la titulació; **coherents** amb l'avaluació i el diagnòstic realitzat; **estructurades** perquè identifiquen els objectius clau que el centre considera prioritaris i estableixen un sistema d'indicadors que serveixen per valorar el compliment de les accions programades i el seu seguiment; i **viables** en el context que es plantegen per poder complir els objectius programats.

El pla de millora del centre recull totes les propostes que es fan als **diferents informes d'avaluació del centre** i representa el full de ruta que s'ha marcat el centre en base als punts susceptibles de millora detectats en aquests informes.

Quan s'elabora un **informe d'avaluació** (informe de seguiment, autoinforme d'acreditació o informe de revisió del SGIQ), el centre analitza els indicadors i les evidències dels diferents estàndards i **detecta punts susceptibles de millora** als quals cal donar resposta mitjançant propostes de millora que s'incorporaran a dins del pla de millora que se situa al final de l'informe de seguiment o d'acreditació. A més de les noves propostes de millora, també caldrà **actualitzar l'estat de les propostes de millora anteriors**, tant les que estan vinculades a les titulacions que s'estan analitzant (en l'informe de seguiment o d'acreditació) com les que es troben vinculades al SGIQ. En cas de que la proposta hagi finalitzat, caldrà fer una breu valoració de si ha resultat útil.

En el cas de Comunicació, el Pla de Millora del centre és accessible i es pot consultar a través de l'enllaç a la seva [pàgina de Qualitat](#).

El procés d'elaboració dels plans de millora consta de 2 fases:

- a) Elaboració de la proposta de pla de millora, redactada per la direcció del centre, els coordinadors de les titulacions subjectes a avaluació o el/la responsable d'avaluació i qualitat del centre, partint de la diagnosi o dels processos d'avaluació previs per a cada titulació, amb el suport del personal tècnic de l'UTQ.
- b) Aprovació, posada en comú i discussió en el marc de la Comissió de Qualitat del centre.

Estructura i contingut dels plans de millora

El Pla de Millora inclou:

- a) Els objectius de millora. Aquests objectius assenyalen les fites que el centre es marca a curt i mitjà termini i que contribuiran a augmentar-ne la qualitat.
- b) Les accions de millora vinculades a cada objectiu. Constitueixen la concreció de la manera com cal actuar per assolir l'objectiu de millora (les tasques, les execucions...).

- c) El calendari i els terminis de cada acció. Una acció pot ser repetitiva en el decurs del temps o bé esporàdica, i les diferents accions poden iniciar-se en moments també diferents en el temps. Mitjançant aquest camp s'especifica l'inici i la durada de cada acció.
- d) Els responsables de cada acció. S'identifica qui ha d'informar de l'estat i del resultat de l'acció en el moment del seguiment del pla.
- e) Els indicadors de seguiment. La necessitat de fer un seguiment de l'execució dels plans de millora obliga a fixar uns indicadors que permetin avaluar-ne el grau de compliment. Aquests indicadors poden ser de caràcter quantitatiu o qualitatiu i han de servir per mesurar els objectius i reflectir el producte final de les accions endegades.
- f) La seva vinculació amb el SGIQ. En el cas que la proposta de millora tingui relació amb algun indicador que ha de contribuir a mesurar el grau de consecució dels objectius de qualitat determinats a nivell del Manual del SGIQ, o amb el grau de consecució dels valors objectius vinculats amb els processos de què consta el SGIQ.

Seguiment i revisió dels plans de millora

El seguiment permet obtenir informació, per mitjà d'indicadors, sobre el grau d'assoliment dels objectius del pla i de les incidències detectades al llarg del procés d'implantació.

La revisió periòdica del pla de millora té com a objectiu adaptar-lo als canvis i a les necessitats del centre durant el seu període de vigència. Durant el procés de seguiment es poden detectar desviacions respecte dels resultats esperats, bé perquè les accions s'han planificat i realitzat correctament però no han aconseguit els objectius plantejats, o bé perquè no s'han planificat o implantat adequadament. En tots dos casos es fa una revisió de les accions, els terminis i els resultats esperats del pla de millora.

El seguiment intern del pla de millora del centre es fa amb una **periodicitat anual** que coincideix en el moment en què es revisa el SGIQ del centre, però igualment es revisa en el moment d'emprendre un procés d'acreditació o un de seguiment, pel que fa a les titulacions implicades i totes aquelles propostes amb àmbit d'afectació relatiu a tot el centre.

Els responsables de cadascuna de les propostes de millora són les persones encarregades de proporcionar la informació necessària per al seu seguiment, ho fan al responsable acadèmic de qualitat del centre en el moment de dur a terme la revisió anual del SGIQ. Per a cadascuna de les propostes de millora s'haurà de comprovar el compliment dels terminis i l'assoliment dels valors dels indicadors de seguiment fixats. Per a fer-ho, el/la responsable d'avaluació i qualitat compta amb l'assessorament del personal tècnic de l'Unitat Tècnica de Qualitat (UTQ) i del personal tècnic de la Unitat de Gestió i Administració (UGA), i és la Comissió de Qualitat del centre qui acaba aprovant el contingut del pla de millora del centre.

Figura 11. Responsabilitats en l'alta, seguiment i aprovació de les propostes de millora



Per a la definició, seguiment i revisió de les accions de millora, des del curs 2018/2019 es fa servir una aplicació informàtica centralitzat de la Universitat Pompeu Fabra. Amb aquesta aplicació, a la que tenen accés la direcció del centre, els coordinadors de les titulacions subjectes a avaluació i el/la responsable acadèmica de qualitat del centre, es facilita la gestió de les accions i la seva vinculació amb els informes de seguiment, d'acreditació i de revisió del SGIQ.

3.6 PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament dels programes formatius, els seus resultats i l'impacte sobre la societat (difusió de coneixement, aplicació professional, etc.). Els principals grups d'interès del centre i de les titulacions que imparteix són els següents:

- **El personal docent i investigador (PDI)**, que hi imparteix la docència i que hi duu a terme la recerca.
- **El personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS)**, que es fa càrrec del bon funcionament dels serveis d'administració i de la gestió de tots els programes i projectes, alhora que els garanteix.
- **Els estudiants** de grau i de postgrau (màsters i doctorats).

Cada un d'aquests grups té la seva via natural de participació en la vida universitària, en els debats i en les decisions que s'hi prenen. Els alumnes, el PDI i el PTGAS participen directament en els òrgans de govern de l'Àmbit Acadèmic, amb mecanismes i quotes de participació establertes als Estatuts i als diferents reglaments. Al seu torn, també compten amb òrgans electes de representació sindical o de caire representatiu, a través dels quals poden incidir en l'establiment de les polítiques i actuacions derivades. I també els membres de la comunitat universitària (PDI, estudiants i PTGAS) poden interposar queixes davant el/la Síndica de Greuges.

A més, els tres col·lectius contribueixen d'una forma molt valuosa a la recollida d'evidències a través de les respostes a les enquestes de satisfacció que es realitzen periòdicament.

Més enllà de la participació en òrgans formals, i en relació amb el grup d'estudiants, s'organitzen reunions amb els delegats dels diferents programes formatius per fer el seguiment de la docència, detectar problemes que puguin afectar la qualitat dels programes acadèmics o anticipar-s'hi. Alhora, també els estudiants responen l'[enquesta de valoració del sistema i organització de l'ensenyament \(EVSOE\)](#) –de centre i les específiques per a cadascuna de les titulacions–, l'[enquesta de satisfacció dels estudiants amb la docència \(AVALDO\)](#) i l'[enquesta de satisfacció dels doctorands](#).

Per la seva part, el col·lectiu del PDI respon l'[enquesta de satisfacció del professorat](#) per conèixer la seva satisfacció amb diferents aspectes del sistema i l'organització de la docència al seu centre. I també els directors de tesis responen l'[enquesta de satisfacció dels directors de tesi](#) per conèixer la seva satisfacció amb diferents aspectes del programa de doctorat. Properament, a més, es farà una enquesta de clima entre el PTGAS, organitzada i distribuïda des del Servei de PTGAS, amb funcions de planificació, ordenació i execució de l'administració, la selecció, la contractació, la promoció i la mobilitat del personal d'administració i serveis.

- **Els graduats**, entre els que sobresurt el gruix d'Alumni.

Els graduats participen en la vida universitària a través d'enquestes i iniciatives de la xarxa Alumni. En particular, cal destacar la tasca de consulta i interlocució amb els graduats (Grau, Màster i Doctorat) que es duu a terme des de l'USQUID de l'Àmbit Acadèmic de forma sistemàtica per conèixer la seva situació laboral un cop han deixat el centre. Igualment destacable és l'Enquesta de Valoració del Sistema i Organització de l'Ensenyament (EVSOE) que gestiona el SEDQ, i que permet obtenir de forma periòdica dades de valoració del sistema i l'organització dels ensenyaments de grau, màster i doctorat que s'imparteixen a la Universitat. Així mateix, cal destacar l'Enquesta d'Inserció Laboral als graduats/titulats/doctorats de les universitats catalanes que realitza AQU Catalunya cada tres anys, que permet obtenir dades i referents sobre la qualitat de la inserció dels graduats/titulats/doctorats del centre.

- **La societat** en general. Dins aquest grup es reconeix en especial el paper que juguen els agents socials interessats en la formació i capacitació dels estudiants (potencials ocupadors, col·legis professionals, institucions públiques i privades, etc.).

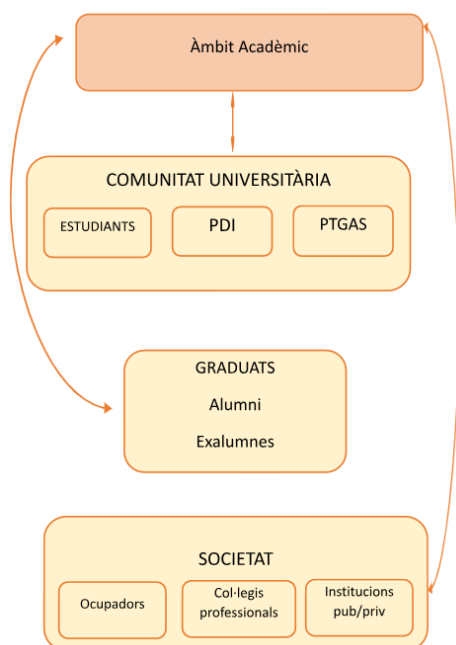
En relació als ocupadors, els sectors productius i els col·legis professionals, participen en enquestes d'opinió i entrevistes i grups de discussió. Les seves opinions i valoracions són tingudes en compte en diferents comissions. Cal destacar el paper consultiu dels col·legis professionals en la proposta de redefinició de les titulacions.

Les empreses i les institucions en les quals els estudiants realitzen els seus projectes fi de carrera i les seves pràctiques externes són també una font important de consulta per a les titulacions. Els tutors de les pràctiques són consultats pels òrgans de coordinació de les titulacions respecte a les competències de l'alumnat i sobre la coincidència entre la formació rebuda per l'estudiant i els requeriments professionals. Ambdós aspectes tenen una gran rellevància en la planificació de futurs programes formatius i en la millora dels programes en curs.

Les enquestes als grups d'interès es gestionen des de la UPF o des de l'AQU. Tanmateix, la seva distribució es fa coordinadament entre la UPF i el centre per sensibilitzar i maximitzar les opcions de participació.

En darrera instància, tots els agents definits com a grups d'interès poden formular suggeriments i queixes a la Universitat a través de la [bústia de suggeriments i queixes](#), i gaudeixen del [dret d'accés](#) a la informació i documentació pública que genera la UPF.

Figura 12. Grups d'interès presents a l'Àmbit Acadèmic



3.7 INFORMACIÓ PÚBLICA I RETIMENT DE COMPTES

El centre publica tota la informació relacionada amb la gestió de la qualitat a la seva pàgina web, en concret a l'apartat titulat "Qualitat", accessible des de la pàgina principal.

S'hi pot trobar:

- Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) del centre
 - El manual del SGIQ

- Els processos associats
- El Pla de Millora del centre
- Informació sobre la qualitat dels programes formatius
 - Memòries de verificació i informes externs
 - Modificacions
 - Informes d'avaluació interna (seguiment)
 - Autoinformes d'acreditació i informes d'avaluació externa
 - Premis, reconeixements i distincions
 - Informes, estudis i memòries del centre
 - Indicadors de qualitat
- Resultats acadèmics

En el cas de les titulacions, la informació comprèn tant els aspectes acadèmics com els dels serveis que la institució i el centre posen a l'abast dels estudiants. Sobre els aspectes acadèmics, per a cada titulació es dona informació sobre:

- Presentació dels estudis, amb informació especialment orientada al futur estudiant: dades generals, perfil d'ingrés, competències de la titulació.
- Pla d'estudis, aportant tant una visió global de la seva estructura com una de més específica quant a assignatures, en aquest cas a través de les guies docents, que contenen informació de les competències associades, els resultats de l'aprenentatge, els continguts, les activitats formatives, el sistema d'avaluació i el professorat encarregat de la seva impartició.
- Professorat, amb accés a les dades de contacte i al seu perfil acadèmic (CV).
- Sortides professionals, amb orientacions sobre els tipus de llocs de treball per als quals prepara la titulació.
- Serveis: gestió acadèmica (matrícula, beques, tràmits diversos, etc.), mobilitat, serveis d'emprenedoria, pràctiques, inserció laboral, biblioteca, activitats extracurriculars, participació dels estudiants i serveis als graduats (alumni).
- Altres enllaços (normativa acadèmica, calendari,...).

En referència a les guies docents, es disposa d'una plataforma que gestiona les seves actualitzacions anuals, que permet l'edició per part dels responsables de les assignatures i els coordinadors fins que aquests últims els validen. Un cop validats, es tanca l'accés a la plataforma i es publiquen automàticament a la pàgina de pla d'estudis del grau i a l'Aula Virtual corresponent.

Per la seva part, el **retiment de comptes intern** es duu a terme a través dels següents òrgans de centre formats per membres del PDI, del PTGAS i dels estudiants:

- La Junta de centre, l'òrgan col·legiat de govern dels centres. Formada pel representant del centre, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis i representants dels antics estudiants.
- El Consell de Departament, òrgan de govern col·legiat dels departaments. Format pel director o directora del Departament, membres del personal docent i investigador, del personal d'administració i serveis i una representació d'estudiants de màster i doctorat.

- La Comissió de Qualitat del centre, màxim òrgan de direcció i control de sistema de qualitat. Aquesta és la responsable de garantir la implantació i l'efectivitat de sistema de garantia de la qualitat de les seves titulacions i del centre. Té com a funció específica assegurar la coordinació i la coherència de les accions de millora en totes les seves titulacions. Així mateix, es responsabilitza de la posada en marxa, el seguiment i la millora dels processos de centre i participa en la millora dels transversals. És presidida pel responsable de l'Àmbit Acadèmic.

Així doncs els tres col·lectius (PDI, PTGAS i estudiants en curs) participen de manera constant en l'organització, en la presa de decisions i en el retiment de comptes, amb mecanismes i quotes de participació diverses (establertes estatutàriament).

3.8 MAPA DE PROCESSOS

El Mapa de processos és un esquema gràfic que reflecteix, en aquest cas, els processos que afecten a l'Àmbit Acadèmic de **Comunicació** i les relacions que estableixen entre aquests.

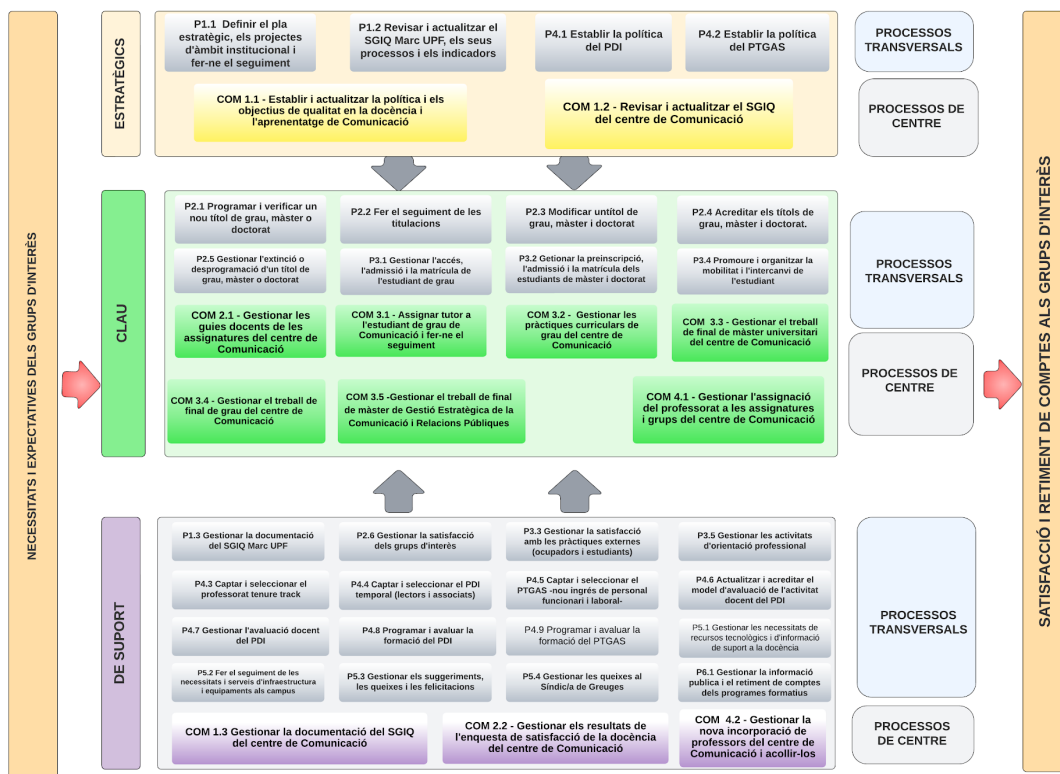
Dins el mapa de processos universitari, es diferencien tres tipus de processos:

- **Processos estratègics:** persegueixen aconseguir els objectius estratègics de cadascuna de les àrees d'actuació de la Universitat.
- **Processos clau:** vinculats al desplegament de les polítiques pròpies de la Universitat, orientats a la prestació de serveis.
- **Processos de suport:** no vinculats al desplegament de les polítiques pròpies de la Universitat, però necessaris per al desenvolupament de la seva activitat pròpia.

Alhora, es contemplen un seguit de processos transversals, associats al SIGQ Marc UPF, que afecten a la totalitat dels centres docents integrats existents dins la UPF i que es poden consultar a l'enllaç: <https://www.upf.edu/web/otq/processos-transversals>. Els processos associats al SGIQ Marc UPF es revisen i s'actualitzen anualment, a l'igual que els processos associats al SGIQ de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació.

El mapa de processos del SGIQ de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació i la seva vinculació amb els transversals és el següent:

Mapa de processos del centre



3.9 PROCESSOS

L'Àmbit Acadèmic de **Comunicació** té actualment un total de 13 processos propis del centre. Addicionalment, la UPF disposa d'una sèrie de processos transversals que, alhora, afecten la totalitat de centres integrats:

- [Relació de processos transversals](#)
- Relació de processos de centre associats al SGIQ de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació:

Taula 3. Relació de processos de centre i dimensió associada del SGIQ

Nom procés	Dimensió associada del SGIQ
COM 1.1 - Establir i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge de Comunicació	1. Revisió i millora del SGIQ
COM 1.2 - Revisar i actualitzar el SGIQ del centre de Comunicació	1. Revisió i millora del SGIQ
COM 1.3 Gestionar la documentació del SGIQ del centre de Comunicació	1. Revisió i millora del SGIQ
COM 2.1 - Gestionar les guies docents de les assignatures del centre de Comunicació	2. Disseny, millora i revisió dels programes formatius
COM 2.2 - Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència del centre de Comunicació	2. Disseny, millora i revisió dels programes formatius

COM 3.1 - Assignar tutor a l'estudiant de grau de Comunicació i fer-ne el seguiment	3.Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
COM 3.2 - Gestionar les pràctiques curriculars de grau del centre de Comunicació	3.Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
COM 3.3 - Gestionar el treball de final de màster universitari del centre de Comunicació	3.Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
COM 3.4 - Gestionar el treball de final de grau del centre de Comunicació	3.Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
COM 3.5 -Gestionar el treball de final de màster de Gestió Estratègica de la Comunicació i Relacions Públiques	3.Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
COM 4.1 - Gestionar l'assignació del professorat a les assignatures i grups del centre de Comunicació	4. Personal acadèmic
COM 4.2 - Gestionar la nova incorporació de professors del centre de Comunicació i acollir-los	4. Personal acadèmic

Dimensió 1. Revisió i millora del SGIQ

Els **processos de centre** que regeixen les actuacions en relació amb la política de qualitat i la implantació del SGIQ són els següents:

- COM 1.1 - Establir i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge de Comunicació
- COM 1.2 - Revisar i actualitzar el SGIQ del centre de Comunicació
- COM 1.3 Gestionar la documentació del SGIQ del centre de Comunicació

D'aquests es desprèn que la documentació del SGIQ (el Manual del SGIQ, les fitxes dels processos, el Pla de millora del SGIQ així com el catàleg d'indicadors vinculats) es revisa amb una periodicitat anual. S'analitza el seu grau d'implantació, el grau de compliment dels objectius i es proposen i s'implanten millores com a conseqüència d'aquesta anàlisi. Al seu torn, s'elabora l'Informe de revisió del SGIQ que incorpora la revisió dels objectius de qualitat de l'Àmbit Acadèmic i les fitxes de revisió dels processos. Finalment, és la Comissió de Qualitat del centre qui aprova tots aquests documents apuntats. També s'explica com es duu a terme la gestió i la publicació de la documentació i la informació generada pel SGIQ del centre, tot garantint l'accessibilitat als diferents grups d'interès.

Dimensió 2. Disseny, millora i revisió dels programes formatius

Les accions relacionades amb la garantia de la qualitat de les titulacions es duen a terme d'acord amb el que estableixen els respectius processos i aquests, al seu torn, respecten les directrius del Marc VSMA. Les avaluacions fetes per AQU avalen la qualitat dels títols. Es destaca el suport que hi donen

tant el Servei d'Estratègia, Dades i Qualitat (SEDQ) com l'Oficina de Programació i Planificació d'Estudis (OPPE).

La UPF disposa d'un conjunt de [processos associats a el Marc VSMA](#) (verificació, seguiment, modificació i acreditació) d'AQU Catalunya. D'una manera directa, els processos que regeixen les actuacions institucionals en relació amb el disseny, la revisió i la millora de les titulacions, i els seus corresponents processos d'avaluació. Aquests **processos** tenen la consideració de **transversals**, atès que s'apliquen d'igual manera a tots els centres sense presentar-se cap singularitat en cap d'ells pel que fa a la seva execució. Són els següents:

- P2.1. Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat
- P2.2. Fer el seguiment de les titulacions
- P2.3. Modificar un títol de grau, màster o doctorat
- P2.4. Acreditar els títols de grau, màster o doctorat
- P2.5. Extingir o desprogramar títols de grau, màster o doctorat
- P2.6. Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

Quant a centre, els processos que es troben vinculats a aquesta dimensió són:

- COM 2.1 - Gestionar les guies docents de les assignatures del centre de Comunicació
- COM 2.2 - Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència del centre de Comunicació

Dimensió 3. Ensenyament-aprenentatge i suport als estudiants

Els **processos transversals** associats als sistemes de [suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants](#) són els següents:

- P3.1. Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de grau
- P3.2. Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màsters universitaris i doctorats
- P3.3. Gestionar la satisfacció amb les pràctiques acadèmiques externes (ocupadors i estudiants)
- P3.4. Gestionar els programes de mobilitat i intercanvi de l'estudiant
- P3.5. Gestionar les activitats d'orientació professional

Pel que fa a l'**Àmbit Acadèmic de Comunicació**, els processos associats a aquesta dimensió són:

- COM 3.1 - Assignar tutor a l'estudiant de grau de Comunicació i fer-ne el seguiment
- COM 3.2 - Gestionar les pràctiques curriculars de grau del centre de Comunicació
- COM 3.3 - Gestionar el treball de final de màster universitari del centre de Comunicació
- COM 3.4 - Gestionar el treball de final de grau del centre de Comunicació
- COM 3.5 - Gestionar el treball de final de màster de Gestió Estratègica de la Comunicació i Relacions Públiques

Els processos centrals en la gestió de les actuacions institucionals per afavorir els aprenentatges tenen caràcter transversal, mentre que la gestió de l'acció tutorial, del TFG i del TFM són processos que es treballen des d'un àmbit de centre.

Dimensió 4. Personal acadèmic

La institució estableix, com a processos de **caràcter transversal** relacionats amb el [personal acadèmic i d'administració i serveis](#), els següents:

- P4.1. Establir la política del PDI
- P4.2. Establir la política del PTGAS
- P4.3. Captar i seleccionar el professorat tenure track
- P4.4. Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)
- P4.5. Captar i seleccionar el PTGAS -nou ingrés de personal funcionari i laboral-
- P4.6. Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI
- P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI
- P4.8. Programar i avaluar la formació del PDI
- P.4.9 Programar i avaluar la formació del PTGAS

La UPF recull indicadors en el quadre de comandament i/o catàleg d'indicadors que permeten analitzar la plantilla assignada als seus programes formatius (percentatge de professorat permanent; de doctors i acreditats; el percentatge de PDI amb valoracions favorables d'acord amb el Manual d'avaluació docent, etc.). Aquests indicadors permeten fer una reflexió sobre el nivell d'adequació de la qualitat del professorat a les característiques de les titulacions que s'imparteixen. Així mateix, en cas que el professorat hagi rebut valoracions desfavorables o favorables amb aspectes que ha de millorar, és instat a rebre formació per perfeccionar les seves competències. Els resultats anuals de l'avaluació es publiquen a la Intranet, com a part de l'acta de la Comissió d'Avaluació Docent. Les direccions dels UCA també reben el detall dels seus resultats. A més, l'anàlisi de l'adequació del PDI a les titulacions es fa en bona mesura a través de l'elaboració dels informes de seguiment de centre.

Per la seva part, les accions relacionades amb la gestió de personal acadèmic es troben detallades en els **processos de centre** "COM 4.1 - Gestionar l'assignació del professorat a les assignatures i grups del centre de Comunicació" i "COM 4.2 - Gestionar la nova incorporació de professors del centre de Comunicació i acollir-los".

Dimensió 5. Recursos materials i serveis

El **SGIQ Marc** inclou els processos següents relacionats amb la [gestió dels recursos materials i els serveis](#):

- P5.1. Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència
- P5.2. Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments al campus
- P5.3. Gestionar els suggeriments, queixes i felicitacions a la UPF
- P5.4. Gestionar les queixes al Síndic/a de Greuges

No es preveuen processos de centre vinculats a aquesta dimensió, atès el tractament comú que es dona als recursos materials i als serveis de caràcter institucional (per exemple, l'equipament científicotècnic, el campus virtual, les TIC, les aules, les sales d'estudi, les aules d'informàtica, els laboratoris, els tallers, el CRAI, els serveis reprogràfics, etc.). Els processos transversals preveuen tant el seu manteniment com la detecció de necessitats de nous recursos o serveis també quant als centres. Pel que fa al grau de satisfacció amb aquests recursos i serveis, destaca la percepció positiva que els estudiants en tenen, comunicada a través de les enquestes de satisfacció a l'alumnat en relació amb la qualitat dels serveis generals.

Dimensió 6. Informació pública i retiment de comptes

El **SGIQ marc** inclou el procés següent relacionat amb la gestió de la informació pública i el retiment de comptes:

→ P6.1. Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius

No es preveuen processos de centre vinculats a aquesta dimensió ja que els aspectes d'aplicació dels criteris de publicació s'acorden a nivell institucional (per això cobren protagonisme la [Unitat de Comunicació i Projecció Institucional \(UCPI\)](#) i [La Factoria](#)).

Anualment, a l'inici del curs, s'organitzen reunions a la UCPI, La Factoria i les UGAs per tractar sobre la publicitat de la informació relacionada amb les titulacions que s'imparteixen a l'Àmbit Acadèmic. I sobre els aspectes de Qualitat, el centre es coordina amb la **Unitat Tècnica de Qualitat** a l'hora de revisar el SGIQ, o sotmetre una titulació a un procés d'acreditació, que és quan des de la UTQ es revisa la qualitat de la informació disponible i s'observa detalladament si s'ajusta als requeriments que fixa AQU a les guies de referència.

Alhora, la difusió de la informació pública disponible relativa al seguiment dels títols oficials queda inclosa en el procés transversal "P2.2. Fer el seguiment de les titulacions". En aquest procés s'explicita que els centres són els encarregats de recollir i analitzar la informació de cadascuna de les titulacions que s'ofereixen i publicar-la a les seves pàgines web. A banda de tots els informes d'avaluació de la qualitat que el centre ha fet sota el marc VSMA d'AQU, també es publiquen els resultats acadèmics de l'alumnat, els resultats de la inserció laboral, els resultats de les enquestes de satisfacció, etc.

Finalment, en les enquestes anuals de serveis els estudiants valoren l'accessibilitat de la informació de la web i els estudiants de nou accés valoren la qualitat de la informació disponible abans de matricular-se. Els informes de seguiment contenen i valoren aquests indicadors. Tots aquests aspectes també són observats i revisats per l'Unitat Tècnica de Qualitat.

3.10 CATÀLEG D'INDICADORS I QUADRE DE COMANDAMENT

Tant per fer el seguiment dels objectius de qualitat com per revisar els processos de centre cal observar l'evolució que els indicadors vinculats a les diferents actuacions o processos mostren al llarg del temps. Tots aquests indicadors formen part del catàleg d'indicadors del SGIQ de Comunicació. Alhora, tots aquests indicadors es troben vinculats al SGIQ Marc UPF i presenten dades desagregades per titulació i/o centre, de manera que permeten veure la fotografia que els diferents títols i centres

de la UPF presenten en relació amb un determinat ítem. Tanmateix, per a la revisió i anàlisi del SGIQ de Comunicació caldrà observar només el valor que correspon a l'Àmbit Acadèmic de Comunicació.

Pel que fa als indicadors relacionats amb els processos propis del centre, queden recollits al Catàleg d'Indicadors del centre amb un índex que enllaça a la fitxa de cada un d'aquests indicador.

Així mateix, dins del catàleg d'indicadors es diferencien uns indicadors crucials, prioritaris o estratègics i uns altres de secundaris o complementaris. Els primers són els indicadors amb més potència indicativa que configuren el **quadre de comandament institucional** format pels indicadors que es presenten a continuació:

Taula 4. Indicadors que configuren el quadre de comandament de l'Àmbit Acadèmic

<i>Indicadors quadre de comandament de l'Àmbit Acadèmic de Comunicació</i>		
1	UPF I18	Ràtio oferta/matrícula de les titulacions de màster
2	UPF I35	Ràtio matrícula nou ingrés/oferta dels programes de doctorat
3	UPF I47	Percentatge de PDI a temps complet
4	UPF I49 (graus)	Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA)
5	UPF I49 (masters)	Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA)
6	UPF I22	Taxa d'abandonament dels estudis de grau
7	UPF I24	Taxa d'abandonament dels estudis de màster
8	UPF I09	Grau de satisfacció dels estudiants amb les titulacions de grau
9	UPF I10	Grau de satisfacció dels graduats amb les titulacions de màster
10	UPF I59 (graus)	Relació entre ETC i PTC
11	UPF I59 (màsters)	Relació entre ETC i PTC
12	UPF I14	Taxa d'eficiència dels estudis de grau
13	UPF I15	Taxa d'eficiència dels estudis de màster
14	UPF I76	Taxa de graduació dels estudis de grau
15	UPF I79	Taxa de graduació dels estudis de màster
15	UPF I36	Taxa d'adequació de la feina als estudis pels estudiants de grau
16	UPF I37	Taxa d'adequació de la feina als estudis pels estudiants de màster

Aquests indicadors serveixen de guia per prendre decisions estratègiques que permeten autoavaluar-nos i millorar els programes universitaris que s'imparteixen al centre i fins i tot construir nous enfocaments i expectatives. Dins aquests es troben tant els indicadors qualitius que reflecteixen o revelen polítiques d'administració o docència, com són els indicadors de satisfacció **UPF I09** i **UPF I10**; i també indicadors quantitius referits a números, percentatges i correlacions, associats a la qualitat de les activitats acadèmiques com són els indicadors **UPF_I49** o **UPF I59** i els indicadors d'aprenentatge **UPF I14** i **UPF I15** o **UPF I21** i **UPF I26**, fonamentals per aconseguir la qualitat i aprenentatge, ja que no és possible parlar de qualitat sense aprenentatge dels estudiants.

A partir de la lectura d'aquests indicadors s'elaboren els informes executius que ajuden a aquesta presa de decisions, siguin els **informes de seguiment i acreditació** elaborats sobre la base de les directrius que fixa l'Agència de Qualitat Universitària AQU Catalunya a les seves guies, o bé **informes d'avaluació de la docència** que no només posen a disposició de la Universitat i els responsables acadèmics dades i elements de judici que ajuden a prendre decisions sobre la política de personal o la política d'innovació docent, sinó que també són considerats a efectes de avaluar l'activitat docent del professorat per optar al complement per mèrits docents autonòmics.

Precisament, els informes referenciats anteriorment estableixen com a estàndards crucials, la valoració dels quals pot conduir a acreditar un títol en condicions, no acreditar-ho o acreditar-ho en excel·lència, **els estàndards 4 i 6**. Així doncs, el centre ha de focalitzar l'anàlisi en l'eficàcia de les accions implementades a partir dels resultats obtinguts, però especialment en allò relatiu a:

- La qualitat de la plantilla de professorat (**subestàndards 4.1 i 4.2**).
- Els resultats acadèmics (**subestàndards 6.1 i 6.3**).

Per aquest motiu, els indicadors referents a aquests ítems (**UPF_I47, UPF_I49, UPF I22, UPF I24, UPF I09, UPF I10, UPF I59, UPF I14, UPF I15, UPF I76, UPF I79, UPF I36 i UPF I37**) tenen més potència indicativa respecte d'altres del catàleg d'indicadors, i per aquest motiu formen part del quadre de comandament del centre.

4. VERSIONS DEL SGIQ

Versió	Data d'aprovació
1	2008 (versió inicial)
2	15 DICIEMBRE 2011 (certificació disseny AUDIT)
3	5 DE NOVENBRE 2014
4	16 DE JULIOL DEL 2015
5	10 DE GENER DEL 2017

6	26 DE FEBRER DEL 2018
7	17 DE JULIOL DEL 2020
8	11 DE FEBRER DEL 2021
9	19 DE DESEMBRE DEL 2022
10	18 DE DESEMBRE DEL 2023

ANNEX Relació dels processos del SGIQ de COMUNICACIÓ amb les directrius del programa AUDIT i les dimensions de la certificació d'AQU

Com a resultat de l'experiència assolida durant la fase d'avaluació del disseny dels SGIQ en el marc del programa AUDIT, actualment s'estableixen sis dimensions per certificar la implantació del SGIQ, d'acord amb el dispostat en la [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat \(AQU, febrer 2020\)](#).

El programa AUDIT es basava en sis directrius principals que eren el focus d'atenció de l'avaluació interna i seguien els principis dels *Standards and guidelines for quality assurance in the EHEA* proposats per l'ENQA. En el moment de dur a terme la certificació del disseny del sistema de qualitat de la UPF es van tenir en compte les directrius del programa AUDIT però actualment aquesta taula de processos s'ha actualitzat en base a les propostes de millora recollides i als inputs rebuts al llarg d'aquests últims cursos.

Seguidament es presenta l'actual taula de processos del centre de Comunicació, en la qual hi ha inclosos tots aquells previstos en el programa AUDIT i la seva equivalència amb els processos transversals o de centre definits en base a les actuals sis dimensions previstes per certificar la implantació del SGIQ:

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Tipus	Abast (transversal o centre)
Q0. Política institucional de qualitat	1. Revisió i millora del SGIQ	1-01. Definir la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge	P1.1 Definir el Pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment	Estratègic	Transversal
			COM 1.1 - Establir i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge de Comunicació	Estratègic	Centre
		1-02. Revisar i actualitzar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de les titulacions(6Q-SGIQt.UPF)	P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors	Estratègic	Transversal
			COM 1.2 - Revisar i actualitzar el SGIQ del centre de Comunicació	Estratègic	Centre
			COM 1.3 Gestionar la documentació del SGIQ del centre de Comunicació	Suport	Centre
Q3. Desplegament i rendiment	4. Personal acadèmic	3-02.c Desplegament de les titulacions (grau) 3-02-d Desplegament de les titulacions (màster)	COM 4.1 - Gestionar l'assignació del professorat a les assignatures i grups del centre de Comunicació	Clau	Centre
			COM 4.2 - Gestionar la nova incorporació de professors del centre de Comunicació i acollir-los	Suport	Centre
	2. Disseny, revisió i millora	COM 2.1 - Gestionar les guies docents de les assignatures del	Clau	Centre	

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Tipus	Abast (transversal o centre)
	dels programes formatius		centre de Comunicació		
Q1. Política, innovació i millora de les titulacions		Programar i verificar un nou títol de grau Programar i verificar un nou títol de màster	P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, de màster o de doctorat	Clau	Transversal
		6-01. Fer el seguiment de les titulacions	P2.2 Fer el seguiment de les titulacions	Clau	Transversal
		Modificar un títol de grau Modificar un títol de màster universitari	P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat	Clau	Transversal
		2-01. Acreditar els títols de grau i de màster universitari: garantir la qualitat dels programes formatius	P2.4 Acreditar els títols de grau, de màster i de doctorat	Clau	Transversal
		2-02. Extingir o reverificar títols	P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat	Clau	Transversal
Q4. Satisfacció	2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius	Gestionar les enquestes de satisfacció de la docència-AVALDO Gestionar l'enquesta de satisfacció del professorat i càrrecs acadèmics	COM 2.2 - Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència del centre de Comunicació	Suport	Centre
			P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès	Suport	Transversal
	5. Recursos materials i serveis	3-06. Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments	P5.3 Gestionar els suggeriments, les queixes i les felicitacions a la UPF	Suport	Transversal
			P5.4 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges	Suport	Transversal
Q2. Accés i matrícula	3. Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants	3-01.a. Gestionar l'accés i l'admissió dels estudiants de grau	P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau	Clau	Transversal
		3-01.b. Gestionar l'accés i l'admissió dels estudiants de màster universitari i doctorat	P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat	Clau	Transversal
Q5. Pràctiques, mobilitat, orientació i inserció laboral		3-02.b. Orientar l'estudiant durant els estudis	COM 3.1 - Assignar tutor a l'estudiant de grau de Comunicació i fer-ne el seguiment	Clau	Centre
			COM 3.2 - Gestionar les pràctiques curriculars de grau del centre de Comunicació	Clau	Centre

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Tipus	Abast (transversal o centre)
			COM 3.4 - Gestionar el treball de final de grau del centre de Comunicació	Clau	Centre
			COM 3.3 - Gestionar el treball de final de màster universitari del centre de Comunicació	Clau	Centre
			COM 3.5 -Gestionar el treball de final de màster de Gestió Estratègica de la Comunicació i Relacions Públiques	Clau	Centre
		3-03. Gestionar els programes de mobilitat i intercanvi de l'estudiant	P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant	Clau	Transversal
		3-04. Gestionar l'orientació professional	P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional	Clau	Transversal
		3-05. Gestionar les pràctiques externes	P3.3. Gestionar la satisfacció amb les pràctiques acadèmiques externes (ocupadors i estudiants)	Suport	Transversal
Q6. Personal i gestió de recursos	4. Personal acadèmic	4-01.a. Definir la política del personal docent i investigador	P4.1 Establir la política del PDI	Estratègic	Transversal
		4-01.a. Definir la política del personal d'administració i serveis	P4.2 Establir la política del PTGAS	Estratègic	Transversal
Q6. Personal i gestió de recursos	4. Personal acadèmic	4-02.a. Captar i seleccionar el personal docent i investigador	P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)	Suport	Transversal
		4-02.a. Captar i seleccionar el personal docent i investigador	P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)	Suport	Transversal
		4-02.a. Captar i seleccionar el personal d'administració i serveis –nou ingrès–	P4.5 Captar i seleccionar el PTGAS -nou ingrès de personal laboral i funcionari-	Suport	Transversal
		4-04.a. Actualitzar/acreditar el model d'avaluació del PDI	P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI	Suport	Transversal
		4-04.b. Gestionar l'avaluació docent del PDI	P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI	Suport	Transversal
		4-03.a. Gestionar la formació del personal docent i investigador	P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI	Suport	Transversal
		4-03.b. Gestionar la formació del personal d'administració i serveis	P4.9 Programar i avaluar la formació del PTGAS	Suport	Transversal

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Tipus	Abast (transversal o centre)
Q6. Personal i gestió de recursos	5. Recursos materials i serveis	5-02.b. Gestionar els serveis de tecnologia i recursos de la informació de suport a la docència, a l'aprenentatge, a la recerca i a la gestió	P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència	Suport	Transversal
		5-02.a. Gestionar els serveis generals complementaris			
		5-01. Gestionar els recursos materials: béns, espais i equipaments	P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus	Suport	Transversal
Q3. Desplegament i rendiment	6. Informació pública i retiment de comptes	7-01. Gestionar la informació pública de les titulacions	P6.1. Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius.	Suport	Transversal