

FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA
INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)**

Procés PS07. Informació pública i rendició de comptes

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
01	Juliol de 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
02	Novembre de 2020	Revisió del procés general UAB. Implantació a la Facultat
03	Abril de 2023	Segona Revisió. Modificació parcial

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegà de Comunicació i UAB Campus Mèdia	Junta de Facultat	Febrer 2021
Coordinador de Comunicació	Junta de Facultat	Octubre 2023

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és definir i organitzar les accions necessàries per garantir l'accés públic a la informació sobre els programes formatius oficials (graus i màsters) que s'imparteixen a la Facultat i els resultats obtinguts, assumint així el compromís de rendició de comptes als diferents grups d'interès i a la societat.

El principal canal de transmissió d'aquesta informació pública és la pàgina web de la Facultat, que té per objectiu difondre informació institucional generada per qualsevol òrgan o unitat organitzativa de la universitat, en l'exercici de les seves funcions i dins el seu àmbit de competència. D'altra banda, les xarxes socials s'utilitzen per a donar visibilitat als diferents processos publicats al web i com a recordatori de dates clau.

2. Àmbit d'aplicació

El contingut d'aquest procés implica a la Facultat i totes les titulacions oficials que s'imparteixen.

3. Propietat del procés

Propietat: El Coordinador de Comunicació de la Facultat que té la responsabilitat de dur a terme la supervisió i el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de gestió: Secretaria de Deganat, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de les propostes de millora i de fer la revisió periòdica del procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS08-IP01: Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
PS08-IP02: Text Refós de les Normatives vigents en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació i de la Comunicació (TIC) de la Universitat Autònoma de Barcelona. Text refós aprovat per l'Acord del Consell de Govern de 13 de juliol de 2011 i modificat per Acord de Consell de Govern de 25 d'abril de 2012.
PS08-IP03: LLEI 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
PS08-IP04: Guia d'AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
PS08-IP05: Guia d'AQU per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster.
PS08-IP06: Pla de comunicació de la Facultat
PC07-IP07: Pla estratègic de la FCC
PC07-IP08: Pla Anual d'Objectius

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
--------------	----------	--------

PS08-OP01: Informació Acadèmica: Avisos, Notícies, Horaris, Aularis, Calendari, TFE	Web de la Facultat	Gestió Acadèmica
PS08-OP02: Informació de la Facultat i Notícies del centre	Web de la Facultat	Administració del Deganat
PS08-OP03: Fitxes de les titulacions	Web de la Facultat (vincla a web UAB)	Gestió Acadèmica
PS08-OP05: Informe perfils xarxes socials.	Metricool	Coordinador de Comunicació

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Coordinador de Comunicació de la facultat.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Evolució dels indicadors i del seu assoliment
- Seguiment del pla de comunicació
- Resultats a la pregunta de la enquesta de satisfacció dels titulats: "La informació referent a la titulació al web és accessible i m'ha resultat útil"

El mitjà a través del qual la Facultat revisa anualment el funcionament les diferents activitats previstes en el present procés és l'Informe de seguiment de Centre (Procés PC07/PC10).

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestió	Fites
PS08-Ind01	Indicador web. Nombre de visites a la pàgina web d'informació sobre les titulacions de la FCC, desglossat per tipus d'estudi	Servidor UAB	Administració del Deganat / Coordinació de Comunicació	+5%
PS08-Ind02	Indicador web. Nombre de visites a la pàgina web sobre qüestions de gestió acadèmica de la FCC (Pràctiques, TFM, Horaris, Calendari i Aulari)			+5%
PS08-Ind03	Indicador web. Nombre de visites a la pàgina web a les notícies de la facultat / nombre de notícies.			+5%
PS08-Ind04	Indicador xarxes. IG. Nombre d'impressions / nombre de publicacions (post, reals, stories)	Metricool	Coordinació de Comunicació	+5%
PS08-Ind05	Indicador xarxes. IG. Engagement: (total interaccions/reach * 1000)/ publicacions (post, reals, stories)			+5%
PS08-Ind06	Indicador xarxes. IG. Nombre de publicacions			+/- 5%

PS08-Ind07	Indicador xarxes. IG. Nombre de seguidors			+/- 5%
PS08-Ind08	Indicador xarxes. TW. Nombre d'impressions / nombre de publicacions			+5%
PS08-Ind09	Indicador xarxes. TW. Engagement: (total interaccions/impressions * 1000) / publicacions			+5%
PS08-Ind10	Indicador xarxes. TW. Retuit / publicacions			+5%
PS08-Ind11	Indicador xarxes. TW. Nombre de publicacions			+/- 5%
PS08-Ind12	Indicador xarxes. TW Nombre de seguidors			+/- 5%
PS08-Ind13	Resultats enquesta titulats: enquesta de satisfacció dels titulats: "La informació referent a la titulació al web és accessible i m'ha resultat útil" *	Espai OneDrive Qualitat	Gestió de Qualitat	3,70

*Dades per any natural. *Dades per curs acadèmic*

Els elements que es tindran en compte per a validar l'assoliment dels indicadors serà l'existència d'una tendència positiva o de manteniment dels mateixos. Entenem que aquests indicadors son importants però s'han de contextualitzar en el marc d'una universitat pública on cada any es matricula un nombre d'estudiants però en surten d'altres, suposant aquesta rotació una possible manca d'interès pels continguts de la Facultat per a aquells estudiants graduats.

D'altra banda, els valors dels indicadors associats a les xarxes socials poden canviar en funció de la tendència d'ús i de consum de cada xarxa.

8. Desenvolupament del procés

El web de la Facultat de Ciències de la Comunicació està format per la seva pàgina principal (home) i per les pàgines vinculades (Estudiar, Mobilitat Internacional, Investigar i Coneix la Facultat).

A la pàgina principal s'hi publica informació, general o transversal, del Centre. A les diferents pàgines vinculades es recull informació relativa al seu respectiu àmbit de competència.

Des del web de la Facultat també s'accedeix a les fitxes de les titulacions, allotjades al web de la UAB.

Pel que fa a la publicació de la informació, el Deganat i Gestió Acadèmica tenen les funcions següents:

- Elaborar continguts del web del centre.
- Mantenir actualitzada la informació acadèmica inclosa a les parts de les fitxes de les titulacions de les que n'és responsable, segons estableix el procediment relacionat.
- Publicar els criteris i resolucions seguint el Reglament (UE) 2016/769 del Parlament Europeu, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades.

Les xarxes socials actives de la Facultat són Twitter i Instagram. A partir de les indicacions del Coordinador de Comunicació de la Facultat es publiquen les informacions més rellevants per a la comunitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

Pel que fa a qui gestiona els principals continguts del nostre web i xarxes socials:

Pàgina	Contingut	Gestor continguts
Portada Home	Notícies	Becari/a de Comunicació Coordinador de Comunicació de la facultat. Quan no hi ha becari/a ho gestiona l'administració del Deganat
	Xarxes Socials	Becari/a de Comunicació Coordinador de Comunicació de la facultat. Quan no hi ha becari/a ho gestiona l'administració del Deganat
	Avisos acadèmics	Gestió Acadèmica
	Informació acadèmica de la Facultat (Horaris, calendaris, cita prèvia, procediments, TFE, pràctiques)	Gestió Acadèmica
	Sistema de Garantia Interna de Qualitat	Gestió de Qualitat
Pestanya Estudiar	Informació acadèmica de la UAB(normativa, procediments)	Àrea d'Afers Acadèmics (AAA)
	Contingut específic FCC	Gestió Acadèmica
Pestanya Mobilitat Internacional	Contingut normativa UAB	Àrea de Relacions Internacionals (ARI)
	Contingut i enllaços	Gestió Acadèmica
Pestanya Investigar	Grups de Recerca	Administració del Deganat a partir de la informació dels Departaments
Pestanya Coneix la Facultat	Govern, Departaments, Coordinadors, Estructura i documents oficials	Administració del Deganat

Més enllà de complir amb els estàndards d'informació pública i transparència, tota la comunicació de la Facultat de Ciències de la Comunicació segueix els paràmetres establerts en el pla de comunicació creat *ad hoc* amb l'objectiu d'esdevenir centre de referència en l'àmbit de la comunicació amb compromís cívic i forta vocació de servei públic.

8.1 Informació pública sobre els programes formatius de la UAB i dels seus resultats a través del web de la UAB i dels webs dels centres

El Deganat, Gestió Acadèmica i Gestió de Qualitat gestionen la web de la Facultat, i el Coordinador de Comunicació de la Facultat és responsable d'aplicar les directrius de l'Àrea de Comunicació i Promoció de la UAB.

A través del web de la Facultat s'ofereix informació completa i actualitzada sobre l'oferta formativa.

Cada titulació disposa d'una fitxa, d'accés públic i universal, amb informació sobre la titulació, que s'estructura en les pestanyes següents: informació general, accés, pla d'estudis, professorat, matrícula i qualitat. El seu disseny correspon a l'Àrea de Comunicació i de Promoció i la definició s'ajusta a les recomanacions de les guies per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster universitari. La Facultat té la responsabilitat de publicar una part de la informació de contingut acadèmic de la fitxa. Des de l'Àrea de Comunicació i Promoció, l'Oficina de Qualitat Docent i l'Àrea d'Afers Acadèmics omplen i es responsabilitzen de la publicació de la resta de contingut, seguint les indicacions dels procediments relacionats en aquest procés.

Altra informació acadèmica que es publica al web de la Facultat, responsabilitat de la Gestió Acadèmica:

- Horaris i calendaris de les titulacions/ofertes formatives
- Aularis de les titulacions/ofertes formatives
- Informació acadèmica rellevant
- Informació sobre la matrícula
- Assignacions de pràctiques
- Assignacions de Treballs Fi de Grau
- Formularis

Des de la Coordinació de la Comunicació es fa seguiment de les publicacions al web per donar-ne cobertura des de les xarxes socials o des de l'àrea d'actualitat del web. D'altra banda, la Coordinació de Comunicació juntament amb UAB Media inicia una col·laboració amb l'objectiu d'explicar els conceptes i processos associats a la qualitat del centre a través de la creació de dos peces especials i la difusió de l'evolució de les dades.

8.2 Rendició de comptes

La Facultat ret comptes als grups d'interès i a la societat publicant dades relacionades amb indicadors de funcionament i resultats de les titulacions a través del portal UAB i a través de "El Grau en Xifres" (localitzable dins de la fitxa de cada titulació) disponible a la web de la Facultat, des d'on també, es pot accedir a resultats acadèmics, perfil del professorat, estudis sobre inserció laboral i grau de satisfacció dels grups d'interès.

Les actes de les reunions dels diferents òrgans de govern de la Facultat es troben publicades a l'apartat "Coneix la Facultat/Documents oficials" del web del centre.

A la pàgina principal del web del Centre també s'hi troba la pestanya de "Qualitat", on es publiquen els informes de rendiment de comptes generats en diferents processos.

La rendició de comptes també incorpora les accions següents:

1) Rendició de comptes interna

- La Junta de la Facultat
- Les diferents comissions delegades de la Junta

2) Rendició de comptes externa

- L'informe de seguiment de Centre (PC07) i acreditació de titulacions (PC10).

8.3 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Junta de Facultat i la Comissió de Qualitat

8.4 Revisió i actualització dels continguts de la informació pública i de la rendició de comptes

Els mitjans a través dels quals es revisa anualment el funcionament de les diferents activitats previstes en el present procés són:

- Els informes de seguiment de les titulacions, dels centres i de la mateixa universitat (Procés PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions).
- Els canvis en els requeriments de les agències externes d'avaluació.

En tots els casos, el Coordinador de Comunicació de la Facultat és el responsable de garantir que es realitzin els canvis en consonància amb la política d'informació i rendició de comptes, mentre que es tasca de l'Administració del Deganat de sol·licitar a l'Àrea de Comunicació i Promoció (ACP) canvis a les fitxes de les titulacions. El Coordinador de Comunicació de la Facultat proposa a l'Equip de Govern de la Facultat accions de millores relacionades amb el sistema d'informació i rendició de comptes per a la seva consideració.

8.3 Procediments d'aquest procés

Procediment	Ubicació	Gestió
PS08-Prc1. Actualització de la fitxa de titulacions de Grau	El bloc dels editors web	Àrea de Comunicació i Promoció
PS08-Prc2. Actualització de la fitxa de màsters oficials	El bloc dels editors web	Àrea de Comunicació i Promoció
PS08-Prc3. Publicació a la web i xarxes socials	El bloc dels editors web i plataformes de les xarxes socials respectives	Coordinador de Comunicació de la Facultat

9. Diagrama de flux

P507. Informació pública i rendició de comptes

Deganat, Administració de centre, Gestió Acadèmica i Gestió Qualitat

