

FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

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 (procediment)
9. Diagrama de flux

| RESUM DE REVISIONS | | |
|--------------------|------------------|--|
| Versió | Data | Motiu de modificació |
| 01 | Juliol 2010 | Creació en el marc del SGIQ_ UAB |
| 02 | Novembre De 2020 | Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat. |
| 03 | Abril de 2023 | Segona revisió. Modificació parcial. |
| 04 | Maig de 2024 | Tercera revisió. Modificació parcial. |
| 05 | Març de 2025 | Quarta revisió. Modificació parcial. |
| 06 | Març de 2026 | Cinquena 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 |
| Coordinador de Comunicació | Junta de Facultat | Octubre 2024 |
| Coordinadora de Comunicació | Junta de Facultat | Maig 2025 |
| Coordinadora de Comunicació | Consell de Facultat | Juny 2026 |

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/la Coordinador/a 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)

| |
|--|
| PS07-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. |
| PS07-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. |
| PS07-IP03:LLEI 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. |
| PS07-IP04:Guia d'AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster. |
| PS07-IP05: Guia d'AQU per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster. |
| PS07-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 |
|---|---------------------------------------|---|
| PS07-OP01: Informació Acadèmica: Avisos, Notícies, Horaris, Aularis, Calendari, TFE | Web de la Facultat | Gestió Acadèmica |
| PS07-OP02: Informació de la Facultat i Notícies del centre | Web de la Facultat | Administració del Deganat |
| PS07-OP03: Fitxes de les titulacions | Web de la Facultat (vincla a web UAB) | Gestió Acadèmica |
| PS07-OP04: Informe perfils xarxes socials. | Metricool | Coordinador ^a de Comunicació |
| PS07-OP05: Accions d'informació i rendiment de comptes del SGIQ FCC | Espai OneDrive de Qualitat | Coordinador ^a de Comunicació |

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts a cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el/la Coordinador/a 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 l'enquesta de satisfacció de les persones titulades: "La informació referent a la titulació al web és accessible i m'ha resultat útil"

El mitjà a través del qual la Facultat revisa biennalment el funcionament de 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 |
|--------------|---|--------------|--|-------|
| PS07-Ind01sp | 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% |
| PS07-Ind02sp | Indicador web. Nombre de visites a la pàgina web sobre qüestions de gestió acadèmica de la FCC (Pràctiques, TFM, Horaris, Calendari i Aulari) | | | +5% |
| PS07-Ind03sp | Indicador web. Nombre de visites a la pàgina web a les notícies de la facultat / nombre de notícies. | | | +5% |
| PS07-Ind04sp | Indicador xarxes. IG. Nombre d'impressions / nombre de publicacions (post, reals, stories) | | | +5% |
| PS07-Ind05sp | Indicador xarxes. IG. Engagement: (total interaccions/reach * 1000)/ publicacions | | | +5% |

| | | | | |
|--------------|--|-------------------------|----------------------------|--------|
| | (post, reals, stories) | | | |
| PS07-Ind06sp | Indicador xarxes. IG. Nombre de publicacions | | | +/- 5% |
| PS07-Ind07sp | Indicador xarxes. IG. Nombre de seguidors | Metricool | Coordinació de Comunicació | +/- 5% |
| PS07-Ind8sp | Resultats enquesta titulats/des: "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 en la seva evolució o de manteniment dels mateixos. Entenem que aquests indicadors son importants però s'han de contextualitzar en el marc d'una universitat pública amb rotació en el nombre d'estudiantat matriculat (cada any es matricula alumnat nou i se'n graduen d'altres). Aquesta variació pot comportar una manca d'interès cap als continguts impartits a la Facultat per part de l'estudiantat que ja s'ha graduat.

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 (procediment)

El web de la Facultat de Ciències de la Comunicació està format per la seva pàgina principal (home) i per les pàgines vinculades (Estudis, Futurs estudiants, Mobilitat, Talent i 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:

- a) Elaborar continguts del web del centre.
- b) 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.
- c) 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 Instagram, Bluesky i Facebook. A partir de les indicacions del/de la Coordinador/a 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 la gestió dels principals continguts del nostre web i xarxes socials, la distribució és la següent: els continguts són gestionats principalment pel/per la becari/ària i el/la coordinador/a de Comunicació, o bé per l'administració del Deganat en la seva absència; la informació acadèmica i els avisos depenen de Gestió Acadèmica, mentre que els aspectes de qualitat són responsabilitat de Gestió de Qualitat, i la resta de seccions específiques es reparteixen entre unitats com l'Àrea d'Afers Acadèmics, l'Àrea de Relacions Internacionals i el Deganat segons la seva temàtica.

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/la Coordinador/a 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.

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 "La Facultat/ Òrgans de govern" del web del centre.

A la pàgina principal del web del Centre, dins la pestanya de La Facultat, 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

- El Consell de la Facultat
- Les diferents comissions delegades de la Junta

2) Rendició de comptes externa

- L'informe de seguiment de Centre (PC07).
- L'acreditació de titulacions (PC10, *inactiu*).
- L'acreditació institucional del centre (PE06), i, derivats d'ella, l'informe de seguiment de l'acreditació institucional (AI) i la renovació de l'AI.

8.3 Participació dels grups d'interès

| Grups d'interès | Forma de participació |
|------------------------------|---|
| Alumnat, professorat i PTGAS | Consell 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 documents de seguiment de les titulacions, l'informe de seguiment del centre i de la mateixa universitat (Procés PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions). Els dos primers documents s'elaboren amb periodicitat biennal.

- Els canvis en els requeriments de les agències externes d'avaluació.

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

8.5 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/a de Comunicació de la Facultat |

9. Diagrama de flux

PS07. Informació pública i rendició de comptes

Deganat, Administració de centre, Gestió Acadèmica i Gestió Qualitat

