

# SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT -SGIQ- FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ

Versió: 07

Data: Maig 2025

Realitzat per: Degà i Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació  
Docent

Aprovat per: Junta de Facultat el Juny de 2025

**INFORMACIÓ GENERAL DE LA FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ**

<b>CENTRE</b>	FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ
<b>DEGÀ</b>	Juan José Perona Páez
<b>DOMICILI SOCIAL</b>	Campus Universitari de Bellaterra Edifici I. C/ de la Vinya s/n 08193 Cerdanyola del Vallès
<b>CIF</b>	Q-0818002 H
<b>PORTAL WEB</b>	<a href="http://www.uab.cat/comunicacio">http://www.uab.cat/comunicacio</a>
<b>TELÈFON/FAX/CORREU-E</b>	+34 93 581 1945/+34 93 581 2005 dg.c.comunicacio@uab.cat

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
02	Juliol 2015	Revisió del procés general UAB. Implantació a la Facultat.
03	Maig 2019	Segona revisió. Modificació parcial.
04	Novembre	Tercera revisió. Modificació parcial.
05	Juliol 2023	Quarta Revisió. Modificació parcial
06	Juny 2024	Cinquena Revisió. Modificació parcial
07	Maig 2025	Sisena Revisió. Modificació parcial.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Junta de Facultat	10/07/2015
Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Comissió Coordinadora de la Junta de Facultat	17/01/2020
Degana Coordinador del SGIQ	Junta De Facultat	Febrer 2021
Degà Vicedegà de Qualitat	Junta de Facultat	Octubre 2023
Degà Vicedegà de Qualitat	Junta de Facultat	Octubre 2024
Degà Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Consell de Facultat	Juny 2025

## SUMARI

SUMARI.....	3
Preàmbul.....	4
1. La facultat.....	6
1.1. Presentació .....	6
1.2. Estructura.....	8
2. La política de qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació de la UAB.....	13
2.1. La trajectòria de la Facultat de Ciències de la Comunicació en matèria de política de qualitat	13
2.2. Política i objectius de qualitat de la FCC.....	15
<b>MISSIÓ</b> .....	15
<b>VISIÓ</b> .....	15
<b>VALORS</b> .....	16
<b>LÍNIES ESTRATÈGIQUES DE LA FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ:</b> .....	16
3. El sistema de garantia interna de qualitat.....	18
3.1. Presentació del sistema intern de qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació ..	18
3.2. Organització del SGIQ_FCC .....	19
3.3. Responsabilitats lligades al SGIQ_FCC .....	24
3.4. Grups d'interès .....	29
<b>3.4.1. Via de participació de l'alumnat, el professorat i el PAS</b> .....	29
<b>3.4.2. Via de participació dels titulats i titulades</b> .....	30
<b>3.4.3. Via de participació dels agents externs (ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques)</b> .....	30
3.5. Gestió documental.....	31
<b>3.5.1. Les dades</b> .....	31
<b>3.5.2. El gestor documental</b> .....	31
<b>3.5.3. Control de documents i versions</b> .....	32
3.6. Informació pública i rendició de comptes.....	33
<b>3.6.1. Informació pública</b> .....	33
<b>3.6.2. Rendició de comptes interna</b> .....	33
<b>3.6.3. Rendició de comptes externa</b> .....	34

## Preàmbul

El Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ\_FCC) de la Facultat de Ciències de la Comunicació de la Universitat Autònoma de Barcelona vol reflectir el ferm compromís de la Facultat en la seva oferta de programes formatius de qualitat, per tal d'incloure en el seu funcionament mesures que assegurin l'avaluació i la millora contínues.

El SGIQ\_FCC que aquí es presenta té com a base les directrius del Sistema de Garantia Interna de Qualitat marc de la Universitat (SGIQ\_UAB), del programa AUDIT i els estàndards i les directrius de garantia de qualitat propugnades per l'ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), organisme europeu d'avaluació de la qualitat. ENQA (<http://www.enqa.eu/>) difon informació, experiències i bones pràctiques en matèria d'assegurança de la qualitat (QA) en l'educació superior a les agències europees d'assegurança de la qualitat, els poders públics i centres d'educació superior. Aquests organismes dins del Registre Europeu d'Assegurança de la Qualitat de l'Educació Superior (EQAR) (<http://www.eqar.eu/index.php?id=31>) compleixen substancialment amb un conjunt comú de principis de garantia de qualitat a Europa. Aquests principis s'estableixen dins les Normes i Directrius per a la Garantia de Qualitat (<https://www.eqar.eu/kb/joint-programmes/application/>).

Per sobre de l'àmbit europeu comptem com a referència la International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) que és una associació mundial de més de 200 organitzacions que treballen conjuntament per tal d'assegurar un alt nivell tant en la teoria com en la pràctica dins l'educació superior. La gran majoria dels seus membres són les agències de garantia de qualitat que operen de diferents maneres, encara que la Xarxa també acull (com a membres associats) altres organitzacions que tenen interès en el control de la qualitat en l'educació superior.

La Facultat de Ciències de la Comunicació ha verificat i acreditat les seves titulacions de grau i de màster universitari amb el SGIQ\_FCC, el qual ha estat utilitzat fins aquest moment per a la gestió dels diferents processos. Aquesta versió del SGIQ\_FCC revisa els continguts i els actualitza. Els aspectes del model de qualitat de la Facultat que volem destacar per a una millor comprensió de l'abast de la política del centre i d'aquest mateix manual són:

- El govern de la Facultat es basa en la premissa que la qualitat no és un concepte que pugui ser tractat de forma aïllada. La qualitat és una actitud i una manera de fer les coses que hem de tenir en compte en totes i cadascuna de les activitats de la nostra organització.
- En conseqüència, no es pot parlar estrictament dels "objectius de la política de qualitat de la Facultat" sinó de la manera en la qual la qualitat s'enllaça amb els objectius de la política global de l'equip de Deganat. Cal destacar que en el

programa electoral de l'actual equip de deganat es persegueix l'objectiu de “fer de la nostra Facultat, un centre d'excel·lència en docència, recerca i gestió” (Candidatura Deganat 2024, Facultat de Ciències de la Comunicació, pàgina 5). Una de les fites més importants en aquest sentit és la de posicionar-nos en un lloc privilegiat per revalidar l'acreditació Institucional del Centre l'any 2028. També hi ocupa un lloc privilegiat el SGIQ i el pla estratègic, tot amb l'ànim de consolidar el lideratge de la Facultat en l'àmbit dels estudis de comunicació al nostre país.

# 1. La facultat

## 1.1. Presentació

Una de les característiques fonamentals de la Facultat de Ciències de la Comunicació de la Universitat Autònoma de Barcelona és que es troba en un procés de continua transformació amb l'objectiu d'anar redefinint els estudis oferts i actualitzar els coneixements del seu capital humà.

Des del curs 1971-1972, a la Facultat s'ofereixen els estudis de Periodisme i de Publicitat i Relacions Públiques i, des de 1992, també els estudis de Comunicació Audiovisual. Des del curs 2019-20 l'oferta s'ha ampliat amb els graus de Comunicació Interactiva i Comunicació de les Organitzacions. La creació d'aquests nous títols ha anat aparellada a una reducció del nombre de places ofertes a Periodisme. Aquests canvis són fruit de la voluntat a respondre a les necessitats socials i als canvis en el sector de la comunicació. La Facultat també ofereix quatre màsters oficials: Periodisme i Innovació en Continguts Digitals; Continguts de Comunicació Audiovisual i Publicitat; Mitjans, Comunicació i Cultura; i Planificació Estratègica en Publicitat i Relacions Públiques. L'oferta de màsters també s'ha anat modificant els darrers anys, atenent als mateixos principis aplicats als graus.

Així mateix, el caràcter canviant dels estudis de Comunicació es veu incrementat per les innovacions de les diferents àrees de coneixement amb les que està relacionada i per les diverses sinergies que s'estableixen entre elles. El propi concepte de comunicació ha variat radicalment les últimes dècades, tant pel que fa al seu significat com a la seva àrea d'influència. Si a això hi afegim la celeritat amb què es transformen les diferents tecnologies de la informació i la comunicació (les TIC) i els dispositius que se'n deriven, es comprèn que la Facultat com a Centre d'ensenyament, recerca i transferència mantingui viu un profund esperit de canvi, i que revisi constantment la seva missió i el seu funcionament.

L'ensenyament ha estat tradicionalment entès com un procés de transmissió del saber, socialment provat i assimilat. Però en el cas dels estudis de Comunicació, cal afegir-hi la mirada envers el futur. En aquest sentit, s'ha evolucionat des de la posició de subjectes passius del canvi social cap a la posició de subjectes actius, per tal de contribuir no només a l'assimilació de les noves formes de comunicació, sinó també cap a la possibilitat d'informar sobre les seves projeccions de futur. Aquesta particularitat obliga a establir profundes relacions entre la docència i la recerca. Per això, és tan important la constant implementació de grups de recerca que interactuin amb la docència i agilitzin el recorregut entre la detecció dels nous fenòmens i la seva conversió en saber transmissible i socialment assimilable. Per això mateix, la Facultat manté una estreta relació amb les empreses que produeixen informació, productes culturals i materials d'entreteniments.

Aquest conjunt de factors situa els estudis de Comunicació en una posició atípica pel que fa a la transferència de la producció científica i pedagògica. Cal elaborar, evidentment, els plans d'estudis d'acord amb les necessitats socials i laborals. Però també cal dissenyar-los d'acord amb la realitat canviant, prenent la iniciativa i fent arribar a la societat les transformacions que s'apropen i que tenen relació amb els canvis tecnològics.

Tot això es tradueix en la necessitat d'incorporar una gran dosi de dinamisme als estudis de comunicació. Aquesta capacitat projectiva ha de presidir l'actuació de tots els estaments de la Facultat i s'ha de transmetre a l'alumnat, no endebades l'espai europeu d'educació superior posa l'accent en que siguin els propis estudiants els qui es facin càrrec del seu aprenentatge. Els processos de qualitat implementats han de servir per a que la Facultat en el seu conjunt prengui consciència de la nova realitat i li doni la resposta adequada.

La Facultat de Ciències de la Comunicació de la Universitat Autònoma de Barcelona, en els seus més de cinquanta anys de vida, ha tingut una influència molt notable en l'evolució de les professions relacionades amb la comunicació. Així, les seves titulacions han fet possible que un ampli conjunt d'estudiants procedents d'àrees geogràfiques diverses hagi accedit a la professió desenvolupant tot un ventall d'activitats en el mutant panorama comunicatiu. S'ha produït una enorme activitat i una notable producció en recerca i en transferència de coneixement. La influència de la docència s'ha manifestat també en altres àmbits. No es pot entendre l'activitat dels col·legis professionals o dels organismes de supervisió i assessoraments dels mitjans de comunicació sense la presència del professorat i dels titulats i titulades de la UAB. Catalunya ha estat i és en l'actualitat una de les zones europees més dinàmiques i innovadores en el panorama comunicatiu.

El treball dut a terme pel capital humà de la Facultat, més enllà de la docència, ha significat una contribució en la renovació del debat intel·lectual sobre la comunicació. Els valors que s'han transmès a les generacions d'estudiants han ajudat a consolidar les professions relacionades amb la comunicació com a professions amb responsabilitat social.

En l'àmbit acadèmic cal constatar l'important nombre de tesis doctorals i de treballs de fi màster i treballs de fi de grau presentats, l'augment d'estudiants internacionals, especialment del programa Erasmus. També dels provinents de Llatinoamèrica i dels països asiàtics en màster i doctorat. Es manté la preocupació d'oferir als estudiants una formació de qualitat i, alhora, instruments que ajudin a desenvolupar les seves tasques professionals amb excel·lència tècnica, visió crítica i voluntat transformadora.

Tot un conjunt de dades donen fe del dinamisme de la Facultat: l'Institut de Comunicació de la UAB -INCOM-, la presència rellevant de professorat de la Facultat davant d'organismes catalans, espanyols i internacionals com la Societat Catalana de Comunicació de l'Institut d'Estudis Catalans; l'Associació Catalana de la Premsa Comarcal (ACPC), ATIC (Asociación de Universidades con Titulaciones de Información y Comunicación), AE-IC (Asociación Española de Investigadores en Comunicación), AHC (Asociación de Historiadores de la Comunicación), SEP (Sociedad Española de Periodística), l'Associació Internacional dels Estudis i la Recerca de la Informació i la Comunicació (AIERI), l'UNESCO etc. Altres elements a tenir en compte és la participació en jornades i congressos, les trobades i reunions promogudes per la Facultat i els Departaments o els SGR consolidats.

Totes aquestes activitats demostren la voluntat d'inserir els estudis en l'àmbit de la Comunicació dins del complex entorn del segle XXI, amb l'objectiu de mantenir la Facultat de Ciències de la Comunicació de la Universitat Autònoma de Barcelona com un referent internacional. La comunicació, en totes les seves branques i

subespecialitats, s'ha convertit en un dels motors econòmics i socials més potents del present i del futur.

## 1.2. Estructura

La Facultat de Ciències de la Comunicació és el centre encarregat de l'organització dels ensenyaments i dels processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a l'obtenció de títols universitaris en l'àmbit de la comunicació, en les seves diferents modalitats, que li siguin adscrits pels òrgans competents.

El curs 24/25, aquesta tasca de la Facultat és l'organització i tutela de:

- Els graus en Comunicació Audiovisual, en Periodisme, en Publicitat i Relacions Públiques, en Comunicació Interactiva i en Comunicació de les Organitzacions.
- Els màsters oficials en Periodisme i Innovació en Continguts Digitals, Continguts de Comunicació Audiovisual i Publicitat, Mitjans, Comunicació i Cultura, i Planificació Estratègica en Publicitat i Relacions Públiques.
- L'aprovació dels màsters propis que ofereix el professorat de la Facultat.
- Els doctorats que ofereixen els diferents departaments de la Facultat.

Segons l'article 5 del Reglament de la Facultat, els òrgans de govern de la Facultat de Ciències de la Comunicació són :

De caràcter col·legiat:

- La Junta de Facultat<sup>1</sup>
- Les comissions permanents
- L'equip de Deganat
- La Junta Electoral
- El Consell d'Estudiants

---

<sup>1</sup> Els nous estatuts de la UAB, aprovats pel Claustre de la UAB el 20/6/2024 i per l'acord de Govern 62/2025 de la Generalitat de Catalunya, substitueixen els anteriors estatuts (Decret 237/2003 de 8 d'octubre) i han modificat la denominació de la Junta de Facultat a Consell de Centre (art. 71) o Consell de Facultat (Art. 37 apartat c). El maig de 2025 la Facultat encara no ha modificat el seu Reglament, per la qual cosa, en aquest document hi figuren les dues denominacions en funció de si es fa referència a un o altre (Reglament Facultat o Estatuts UAB). Donat que en el marc del procés de revisió d'aquest document el Reglament de la Facultat encara no ha estat modificat per adaptar-lo als nous estatuts de la UAB, en la descripció de l'estructura, òrgans de govern i representació es manté l'antiga denominació (Junta de Facultat).

De caràcter unipersonal:

- el degà o degana, el secretari o la secretària i els vicedegans/les vicedeganes
- els/les coordinadors/coordinadores d'estudis

D'acord amb l'article 71 dels Estatuts de la UAB, el Consell de Centre és l'òrgan col·legiat de govern del centre. El Consell és el màxim òrgan de representació de la Facultat. També elabora, aprova i modifica (si escau) el Reglament de la Facultat i les línies generals d'actuació. Està formada pel degà o degana, pels membres de l'equip de govern del centre, pels coordinadors d'estudis, per una representació del personal acadèmic de cadascun dels departaments que imparteixen docència en el centre (proporcional a la seva dedicació docent i on el professorat permanent ha de representar el 51% de membres del consell), per una representació de l'alumnat de totes les titulacions del centre (30% de membres del consell) i per una representació del personal tècnic, de gestió i administració dels serveis de la Facultat (14% de membres del consell).

La Junta disposa de cinc comissions de caràcter permanent:

**Comissió d'Afers Acadèmics:** Està formada per una representació del professorat, una representació del PTGAS i una representació dels estudiants, té sota la seva responsabilitat l'aplicació correcta del pla d'estudis, solucionar els problemes i atendre les queixes dels estudiants, del professorat o d'altres membres de la secció sobre qüestions de docència i elevar a la Junta de Facultat les propostes aprovades en el si de la mateixa sobre la modificació de pla d'estudis i normatives de la Facultat (pràctiques externes, tallers, tribunals de premis extraordinaris, etc.).

**Comissió d'Economia i Serveis:** Composta per una representació del professorat, una representació del PTGAS i una representació dels estudiants, té sota la seva responsabilitat la presentació de la proposta del pressupost del Centre, el tancament del pressupost del Centre, la proposta de provisió d'inversió en manteniment i noves adquisicions del Centre i elevar a la Junta de Facultat les propostes aprovades en el sí de la mateixa.

**Comissió de Màster:** Està integrada per una representació del professorat, una representació del PTGAS i una representació dels estudiants. Té sota la seva responsabilitat l'aprovació de noves propostes de titulació de màsters, tant de la Facultat com de la resta de propostes de la Universitat quan el contingut té a veure amb la comunicació, la renovació dels títols de màster del Centre, la coordinació dels màsters de la Facultat, tant propis com oficials, redacció d'informes per a la Comissió d'Afers Acadèmics de la Universitat, i elevar a la Junta de Facultat les propostes dels títols nous oficials i les renovacions de títols aprovats en el sí de la mateixa.

**Comissió d'Igualtat:** Està composta per una representació dels tres estaments de la Facultat (Professorat, alumnat i PTGAS). La seva tasca es coordinar la implementació de seguiment del Pla d'acció en matèria d'Igualtat de la UAB a la Facultat de Ciències de la Comunicació i vetllar per la seva aplicació en tots els àmbits on sigui pertinent. També assessora a les comissions o els processos de la Facultat que ho sol·licitin.

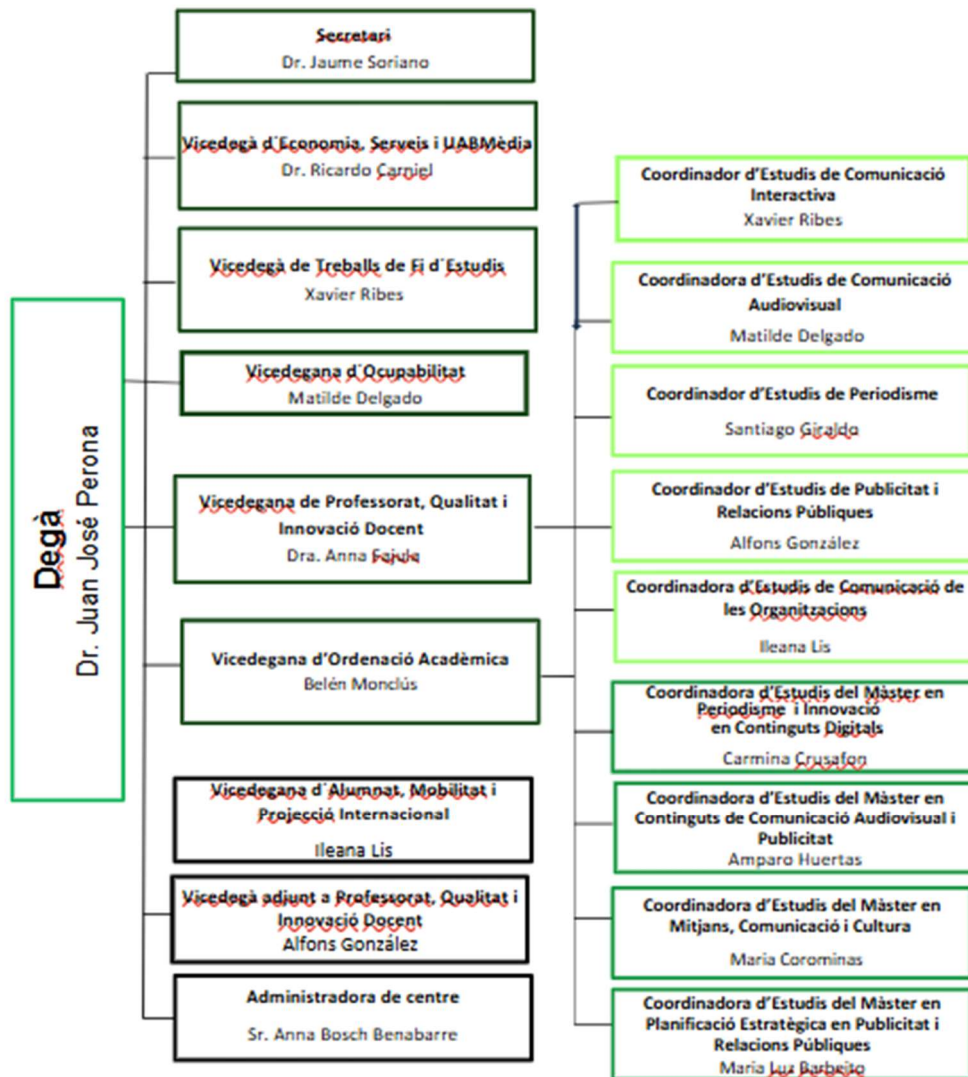
**Comissió de Qualitat:** està integrada per una representació dels tres estaments de la Facultat (Professorat, alumnat i PTGAS). És l'òrgan col·legiat que participa específicament en la definició, implantació, seguiment, millora i rendiment de comptes de la política de qualitat del centre i del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ). Participa en el seguiment de titulacions amb la revisió del l'Informe de Seguiment de Centre (ISC) i és un actor rellevant en els processos d'acreditació del centre.

L'equip de govern de la Facultat de Ciències de la Comunicació està format pel degà, el secretari de Facultat i set vicedegans/nes, tal com apareix a la imatge 1. També hi participen les cinc coordinacions de grau, les quatre de màster, la de Biblioteca i Hemeroteca General, la d'Igualtat, la d'UABmèdia i la de comunicació (imatge 2).

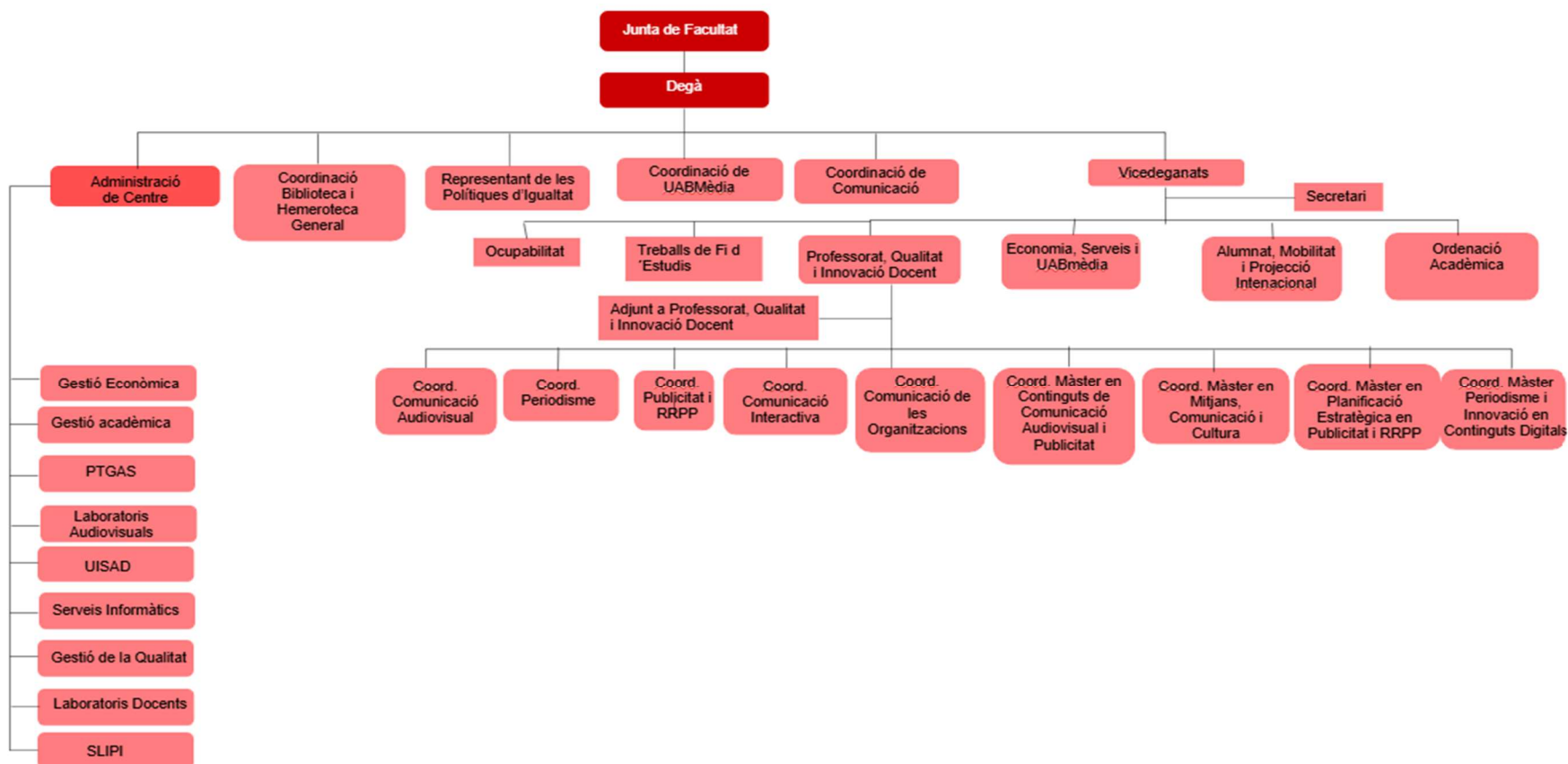
El personal acadèmic (PA) de la Facultat és membre d'algun dels quatre departaments de la Facultat o bé pertany a altres departaments amb docència a la Facultat (interfacultatius). El PA desenvolupa la seva tasca de recerca mitjançant els diferents projectes d'investigació i de transferència de coneixement. Els departaments propis del Centre estan situats al mateix edifici de la Facultat i agrupen la majoria del professorat que imparteix docència a les diferents titulacions. El professorat dels departaments interfacultatius, disposen de despatxos a l'edifici per atendre l'estudiantat.

Imatge 1

**ORGANIGRAMA EQUIP DE DEGANAT**  
**GENER 2025**



Imatge 2



## **2. La política de qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació de la UAB**

### **2.1. La trajectòria de la Facultat de Ciències de la Comunicació en matèria de política de qualitat**

La Facultat de Ciències de la Comunicació acumula una dècada de trajectòria en política de qualitat. L'any 2015 la Facultat va implantar el seu propi SGIQ en el marc d'un procés de revisió general de la UAB. Quatre anys després duia a terme una segona revisió, que aniria seguida d'una tercera revisió que, tot i ser parcial, va ser molt profunda: es va assumir la totalitat dels processos de qualitat (fins aleshores més de la meitat dels 27 es definien des del rectorat i la Facultat els aplicava). Aquesta ampliació es va dur a terme amb l'objectiu d'obtenir la certificació del SGIQ, pas previ a l'obtenció de l'acreditació del centre el juny de 2022. El 2023 es va dur a terme la quarta revisió del SGIQ, que consolida l'eina com un instrument central en la gestió de la Facultat. La cinquena revisió, duta a terme l'any 2024 va confirmar la consolidació del SGIQ com a eina de gestió. Finalment, la sisena revisió, realitzada l'any 2025, ha servit per a actualitzar els 25 processos que integren el SGIQ de la nostra Facultat, tot esdevenint la primera revisió liderada per l'actual equip de deganat.

En paral·lel, La Facultat va tancar exitosament al 2015 el primer cicle VSMA (verificació, seguiment, modificació i acreditació) amb l'acreditació de les tres titulacions de grau que tenia en aquell moment i tres màsters oficials. El curs 2019-2020 es van crear dues noves titulacions, Comunicació Interactiva i Comunicació de les Organitzacions (memòries aprovades per AQU el 2019) seguint el Marc VSMA, tot plegat amb el suport del SGIQ.

Una fita important en el compromís de la Facultat és la constitució, el 17 de gener de 2020, de la Comissió de Qualitat. De fet, referma un compromís previ, ja que neix de l'adaptació de la Comissió de Seguiment de la Facultat de Ciències de la Comunicació (aprovada en Junta de Facultat el 8 de febrer de 2012) i que tenia per funció el control de la qualitat de les titulacions oficials. Al seu torn, deriva de la política de qualitat impulsada per l'equip de govern de la UAB i referendades pel Consell de Govern, segons la qual es crea una Comissió de qualitat de la UAB, delegada del Consell de Govern i totes les facultats hauran de crear la seva.

Els membres de la comissió de qualitat de la FCC són els següents.

- a) El vicedegà o la vicedegana d'Ordenació Acadèmica.
- b) El/la coordinador/ra del SGIQ.
- c) El/la secretari/secretària acadèmica de la Facultat.
- d) Els coordinadors o coordinadores dels graus que imparteix la Facultat.
- e) Els coordinadors o coordinadores dels màsters oficials que imparteix la Facultat.
- f) L'administrador o administradora de Centre.
- g) El gestor o gestora de Qualitat de la Facultat com a convidat amb veu però sense vot.
- h) Un representant del personal Tècnic i d'Administració i Serveis (PTGAS), que sigui membre de la Junta de Facultat.

i) Dos representants de l'alumnat, un dels graus que imparteix la Facultat i un de Màster oficial, que siguin membres de la Junta de Facultat

Part de les funcions de la comissió de qualitat, abans de la seva existència, eren assumides per la Comissió d'Affers Acadèmics de la FCC. En no existir prèviament, la comissió de qualitat no figurava al reglament de la FCC com a comissió permanent de la Junta de Facultat. A partir de 2021 ja consta com una comissió permanent de la Junta.

En el marc del procés de revisió del SGIQ 2018/2019 es proposa la inclusió de la Comissió de Qualitat de la Facultat, la seva composició i les seves funcions, que apareixeran en el nou reglament i són les següents:

- a) Elaboració, actualització i seguiment de la política i objectius de qualitat del Centre.
- b) Vetllar per la difusió i implantació de la política i objectius de qualitat.
- c) Supervisar l'elaboració, actualització i revisió del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) del Centre.
- d) Fer el seguiment, millora i avaluació de les titulacions en funció del procés de qualitat que la Universitat o la Facultat disposi, de la docència i dels programes de qualitat i avaluació que la Universitat o la Facultat disposi, d'acord amb l'article 9 d'aquest reglament.
- e) Vetllar per la difusió i la implantació del SGIQ.
- f) Participar activament en els processos de Seguiment i Acreditació de les titulacions del Centre (Article 19 f del Reglament de la Facultat de Ciències de la Comunicació).
- g) Participar activament en el procés de certificació del SGIQ del Centre.
- h) Fer propostes de millora a l'equip de qualitat de la Facultat per a la millora continua de les seves activitats.
- i) Vetllar per l'actualització i el manteniment del quadre de comandament del Centre.

El SGIQ\_FCC, doncs, té com a base les directrius del Sistema de Garantia Interna de Qualitat marc de la Universitat (SGIQ\_UAB), del programa AUDIT i els estàndards i les directrius de garantia de qualitat propugnades per l'ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), organisme europeu d'avaluació de la qualitat. ENQA (<http://www.enqa.eu/>) difon informació, experiències i bones pràctiques en matèria d'assegurança de la qualitat (QA) en l'educació superior a les agències europees d'assegurança de la qualitat, els poders públics i centres d'educació superior. Aquests organismes dins del Registre Europeu d'Assegurança de la Qualitat de l'Educació Superior (EQAR) (<http://www.eqar.eu/index.php?id=31>) compleixen substancialment amb un conjunt comú de principis de garantia de qualitat a Europa. Aquests principis s'estableixen dins les Normes i Directrius per a la Garantia de Qualitat (<https://www.eqar.eu/kb/joint-programmes/application/>).

Més enllà d'aquests aspectes més formals i normatius, el compromís de la FCC amb la qualitat vol anar més enllà. El govern de la Facultat es basa en la premissa que la qualitat no és un concepte que pugui ser tractat de forma aïllada. La qualitat és també una actitud i una manera de fer les coses que s'han de tenir en compte en totes i cadascuna de les activitats de la nostra organització. Es parteix d'una concepció orientada a la millora continua del centre, i actualitzar els processos de treball que hi estan associats.

En conseqüència, no es pot parlar estrictament dels “objectius de la política de qualitat de la Facultat” sinó de la manera en la qual la qualitat s'enllaça amb els objectius de la política global de l'equip de Deganat. L'objectiu últim es inclou en el funcionament del centre uns mecanismes i una cultura de treball que assegurin l'avaluació i la millora continuada per oferir programes formatius de qualitat.

Des d'aquesta filosofia, la Facultat de Ciències de la Comunicació és conscient de la importància de disposar d'uns sistemes de control de qualitat dels seus programes formatius en la línia de les directrius desenvolupades per instàncies internacionals -i acceptades per la UAB- i de fer-los visibles als diferents col·lectius, com a mitjà per aconseguir que les competències, les habilitats i les aptituds dels seus titulats siguin reconeguts pels ocupadors i la societat en general.

La Facultat de Ciències de la Comunicació vol ser un centre universitari excel·lent en docència i aquesta qualitat requereix comptar no solament amb un professorat excel·lent sinó també amb una estructura bàsica que inclogui:

- Uns processos clars i transparents de definició, desenvolupament i seguiment de l'impartició de la docència orientats a la millora dels processos formatius.
- Unes accions molt ben definides d'orientació i suport a l'estudiantat, donada la importància d'aquest col·lectiu dins l'estructura.
- Uns recursos materials relatius a instal·lacions i infraestructures que permetin el desenvolupament dels programes formatius en les millors condicions possibles, d'acord amb el finançament que rebí la Facultat.
- Uns mecanismes de difusió, transparència i, en definitiva, rendició de comptes que facin visible la tasca de la Facultat.

A partir del seu programa electoral presentat a la Junta de Facultat del novembre de 2021, l'equip de Deganat anterior va definir el pla estratègic pel període 2021-2024, on es recollia la política i objectius de qualitat de la FCC en el marc dels “Objectius UAB 2018” en aquell moment vigents. A partir del Pla Estratègic, la Facultat elabora Plans Anuals d'Objectius que recullen els que s'han d'assolir cada any acadèmic.

Per la seva banda, l'actual equip de Deganat ha definit el pla estratègic pel trienni 2025-2027, en base al programa electoral amb el qual va concórrer a les eleccions a degà/ana celebrades els dies 9 i 10 de desembre de 2024, tot inspirant-se en les línies estratègiques contingudes al Pla Estratègic 2018-2030 de la UAB (Horitzó 2030).

## **2.2. Política i objectius de qualitat de la FCC**

### **MISSIÓ**

La Facultat té com a missió formar ciutadanes i ciutadans en els diferents i canviants perfils professionals del macro-sector de la informació i la comunicació en la doble dimensió tecnològica i de producció de continguts comunicatius. Aquesta formació sempre ha de basar-se en els principis de responsabilitat ètica i de respecte pels drets i deures fonamentals, la diversitat, l'entorn i els valors democràtics.

### **VISIÓ**

La Facultat de Ciències de la Comunicació de la UAB és el centre que forma a les comunicadores i comunicadors que contribueixen a la millora de la societat, les prepara per desenvolupar amb garanties la seva feina i els ofereix un acompanyament formatiu al llarg de la vida, de qualitat i adaptat a les necessitats d'un context canviant.

Som, i volem continuar essent, una Facultat de referència nacional i internacional en la docència, la recerca i la transferència del coneixement sobre comunicació, amb voluntat de lideratge, amb compromís cívic i amb forta vocació de servei públic. Aquest requeriment adquireix una rellevància creixent en l'actual context de domini de la cultura digital i de transformacions socials accelerades.

## **VALORS**

La visió i la missió de la Facultat estan inspirades en els següents valors:

- Servei a la ciutadania: som una facultat pública amb forta vocació de servei públic, cultura democràtica, projecte acadèmic, identitat col·lectiva i capacitat d'innovació.
- Qualitat: afavorim la cerca constant de la qualitat i l'excel·lència, tant en la docència com en la recerca, la transferència de coneixement, així com en una governança democràtica, transparent i eficient.
- Pertinença: impulsem el sentiment i orgull de pertinença de tots els col·lectius que integren la Facultat (alumnat, PTGAS, PDI) per tal de facilitar el treball cooperatiu que permet assolir objectius compartits.
- Integritat: vetllem per promoure la conducta ètica, el respecte i el compromís cívic per fer front als reptes socials de caràcter global i local; des de l'emergència climàtica, la crisi alimentària, la fractura digital, les discriminacions de gènere o ètnia, fins a la regressió de la diversitat lingüística i cultural.
- Compromís: tenim un ferm compromís amb la llengua i cultura catalanes, amb la igualtat d'oportunitats i la no discriminació.
- Cooperació: tenim vocació de projecció social, promovem el diàleg, la interacció i la col·laboració amb l'entorn, així com amb altres facultats i institucions catalanes, espanyoles i de la resta del món.
- Diàleg: som una facultat de comunicació amb projecció internacional que interactua amb el seu entorn, potencia les relacions amb empreses i institucions del territori, amb mitjans i agències de comunicació del país i amb altres universitats i centres de recerca, sempre des del diàleg constructiu i amb la voluntat d'establir aliances que fomentin la cooperació.
- Salut i sostenibilitat: som una facultat que vetlla per oferir un entorn saludable (sostenibilitat, gestió dels recursos, actuacions en relació a la mobilitat, clima laboral...) a tots els seus col·lectius per tal que repercuteixi positivament en el seu benestar físic, mental i emocional.
- Participació: treballem per la promoció de la participació dels diferents col·lectius de la Facultat en la vida acadèmica i institucional del centre. La Facultat vol ser reconeguda com un espai de coneixement, experimentació i convivència.
- Passió: en la tasca formativa i la transmissió de coneixement.

## **LÍNIES ESTRATÈGIQUES DE LA FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ:**

L'actual equip de deganat ha fixat, al juny de 2025, les següents línies estratègiques, en concordança amb el pla estratègic de la UAB, per dur a terme la seva missió i desplegar els seus valors:

- Millora de les titulacions oficials
- Qualitat i innovació docent
- Transferència, connexió i relació amb el territori
- Mobilitat, internacionalització i projecció externa
- Comunitat
- Serveis de suport a la docència i la recerca

En aquest enllaç es pot trobar el pla estratègic 2025-2027 de la FCC, on hi consten les sis línies estratègiques, els 33 objectius estratègics a assolir i els 101 objectius operatius associats a accions concretes destinades a l'assoliment dels objectius establerts. En aquest document també es pot observar l'alineació de la Facultat amb els sis eixos estratègics del Pla estratègic de la UAB 2018-2030 aprovat pel Claustre de la UAB el 27/02/2019.

El "Quadre d'indicadors estratègics del centre" selecciona els objectius més rellevants i prioritaris en relació a la política de qualitat del centre, incorporant l'evolució dels indicadors associats i els valors de referència considerats.

## 3.El sistema de garantia interna de qualitat

### 3.1. Presentació del sistema intern de qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació

Els objectius de qualitat estableixen què (es pretén aconseguir) i qui (és el responsable d'executar-ho i fer-ne el seguiment). El Sistema de Garantia Interna de Qualitat, plasmat en el present Manual , estableix com (posar en pràctica la política de qualitat). Aquest com s'expressa en un conjunt de processos.

La UAB ha desenvolupat un Sistema Intern de Qualitat marc a partir del qual s'ha elaborat el Sistema Intern de Qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació (SGIQ\_FCC) amb el suport de l'Oficina de Qualitat Docent.

La responsabilitat de planificar, executar i revisar els processos pertanyents al SGIQ\_FCC del Centre recau, en primera instància, en el degà o degana de la Facultat, amb l'excepció d'aquelles situacions en les quals el SGIQ\_FCC atribueixi les responsabilitats a altres figures o òrgans de govern. El degà o degana de la Facultat té la potestat, dins de les reglamentacions en ús, de modificar els processos del SGIQ\_FCC.

L'objectiu del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació és garantir la qualitat dels programes formatius de la Facultat. La garantia de qualitat implica:

- Una política de personal que atregui els millors professors i professionals i els ofereixi els mitjans per la constant actualització dels seus coneixements i el seu creixement personal i professional
- Uns programes formatius ben dissenyats d'acord amb les necessitats de la societat i la demanda acadèmica.
- Uns recursos personals, materials i de serveis que permetin el desenvolupament de l'activitat docent en les millors condicions i que siguin gestionats amb criteris d'eficiència. Aquests recursos, però, estaran supeditats a disposar del finançament necessari per renovar les plantilles docents, tècniques i de gestió, per actualitzar els equipaments tècnics etc.
- Uns sistemes de suport a l'estudiantat que garanteixin l'adquisició de competències i els orientin en la seva vida acadèmica i professional
- Una política de mobilitat que asseguri l'accés de l'alumnat als programes estatals i internacionals.
- Un sistema de seguiment del desenvolupament de totes aquestes accions que permeti detectar i corregir al més aviat possible les disfuncions que es puguin produir , i que garanteixin l'actualització i la millora contínua dels programes formatius.

Tot això s'ha de dur a terme sota les premisses de:

- Legalitat. Tots els processos expliciten les bases legals i normatives de referència.
- Adequació a les directrius nacionals i europees referents a qualitat.
- Difusió i transparència, tant del disseny del SGIQ\_FCC com dels resultats obtinguts.
- Rendició de comptes a la comunitat universitària i als agents socials.

### **3.2. Organització del SGIQ\_FCC**

Els processos del SGIQ s'han dissenyat per assegurar la qualitat dels programes formatius del centre. Els processos permeten definir un sistema on es reflecteixen les relacions entre els diferents elements i alhora els mostra dins el conjunt complert. El treball en aquests processos és l'eina bàsica d'una forma d'actuació ordenada i subjecta a uns protocols establerts.

El mapa de processos visualitza tres categories o nivells de processos: els processos estratègics (PE), els processos clau (PC) i els processos de suport (PS) (taula 1).

Els **processos estratègics** són els que proporcionen directrius per a la resta de processos, guiant a la Facultat cap a la consecució de la seva missió. La seva responsabilitat es reparteix entre el degà, vicedegans/-es i administració de centre. L'actual SGIQ compta amb 6 processos estratègics.

Els **processos clau** són aquells directament vinculats al procés educatiu i són, per tant, els processos que tenen un impacte més significatiu en l'alumnat. S'hi inclouen també els processos orientats al seguiment del SGIQ\_FCC. Els seus responsables són membres de l'equip de Deganat o coordinacions de titulació. A l'actual SGIQ, s'hi compten 11 processos clau.

Els **processos de suport** són importants per als processos clau o estratègics, facilitant el seu desplegament i l'assoliment de les fites que s'hi marquen. Els seus responsables són tant el Degà com vicedegans/-es i responsables d'oficines i àrees tècniques. En trobem 8 en el SGIQ.

**Taula 1. Relació de processos del SGIQ de la Facultat de Ciències de la Comunicació**

Tipologia	Procés
Estratègic	PE01 Definició de la política i objectius de qualitat
	PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
	PE03 Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions
	PE04 Definició de la política del PDI
	PE05 Definició de la política del PTGAS, formació i avaluació
	PE06 Acreditació institucional de centre
Clau	PC01 Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis
	PC02 Programació docent de les assignatures. Guies docents
	PC03 Gestió de les pràctiques externes
	PC04 Orientació a l'estudiantat
	PC05 Avaluació de l'estudiantat
	PC06 Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PTGAS i PDI
	PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
	PC08 Modificació i extinció de les titulacions
	PC09 Gestió documental
	PC10 Acreditació de titulacions oficials (inactiu)
	PC11 Gestió dels Treballs de Fi d'Estudis (TFE)
Suport	PS01 Formació del PDI: Innovació docent
	PS02 Gestió dels serveis i dels recursos materials
	PS03 Organització i gestió acadèmica
	PS04 Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions
	PS05 Satisfacció dels grups d'interès
	PS06 Inserció laboral dels titulats
	PS07 Informació pública i rendició de comptes
	PS08 Avaluació de l'activitat docent del PDI

Els processos del SGIQ s'han dissenyat tenint en compte les directrius AUDIT i sense perdre'n de vista la finalitat: assegurar la qualitat dels programes formatius de la Universitat (taula 2).

**Taula 2. Vinculació directrius AUDIT amb els processos del SGIQ de la Facultat.**

<i>Directriu AUDIT</i>		<i>Procés de la FCC</i>
<p>1. Com la Universitat defineix la seva política i els seus objectius de qualitat de la formació.</p>	<p>Definir els objectius i la política de qualitat de la Universitat com a part indistingible al Pla director. Determinar, avaluar i revisar periòdicament els objectius i la política de qualitat. Assignar recursos i establir les responsabilitats que facin possible assolir els esmentats objectius.</p>	<p>PE01. Definició de la política i els objectius de qualitat</p>
<p>2. Com la Universitat garanteix la qualitat dels programes formatius.</p>	<p>Determinar, avaluar i revisar periòdicament l'oferta formativa de la Universitat (mapa de titulacions), detectant les necessitats de la societat en matèria d'educació superior, definint les metes educatives, dissenyant els plans d'estudi d'acord amb els criteris d'acreditació vigents i utilitzant els resultats de l'avaluació per millorar l'eficiència de l'oferta formativa.</p>	<p>PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ_FCC PE03. Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions PC08. Modificació i extinció de titulacions PE06. Acreditació institucional de centre PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PC01. Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis. PC10. Acreditació de titulacions oficials (inactiu). PS06. Inserció laboral dels titulats.</p>
<p>3. Com la Universitat desenvolupa els seus programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.</p>	<p>Determinar, avaluar i revisar periòdicament les accions implicades en el desenvolupament dels programes formatius en el seu sentit més ampli, incloses les accions orientades a afavorir l'aprenentatge dels estudiants.</p>	<p>PE06. Acreditació institucional de centre PC01. Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis. PC02. Programació docent de les assignatures. Guies docents PC03. Gestió de les pràctiques externes i els TFE PC04. Orientació a l'estudiant PC05. Avaluació de l'estudiant PC06. Gestió de la mobilitat dels estudiants PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PC10. Acreditació de titulacions oficials. (inactiu) PC11. Gestió dels TFE. PS03. Organització i gestió acadèmica. PS04. Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions.</p>
<p>4. Com la Universitat garanteix la qualitat del personal acadèmic i PAS.</p>	<p>Establir els cursos a través dels quals es defineix la política de personal de la Universitat, referent a les necessitats de personal i a la carrera professional del PDI i del PAS. Avaluar i revisar periòdicament els objectius de la política de personal, promovent-ne la modificació sempre que sigui necessari per assolir una gestió eficient dels RH (referents al personal relacionat amb la formació) de la Universitat.</p>	<p>PE04. Definició de la política del PDI PE05. Definició de la política del PAS, formació i avaluació PS01. Formació del PDI PS05. Satisfacció dels grups d'interès. PS08. Avaluació de l'activitat docent del PDI</p>

<p>5. Com la Universitat garanteix la qualitat dels seus recursos materials i dels seus serveis.</p>	<p>Gestionar de forma eficaç els recursos materials (infraestructures, locals i equipament) per assegurar que les accions formatives puguin desenvolupar-se amb eficàcia i amb la qualitat requerida.</p>	<p>PS02. Gestió dels serveis i recursos materials</p>
<p>6. Com la Universitat recull i analitza els resultats per a la millora dels seus programes formatius.</p>	<p>Establir els camins de recollida d'evidències i facilitar l'accés a la informació a les persones encarregades d'analitzar-les, per tal d'avaluar i revisar periòdicament els programes formatius de la universitat i el funcionament del sistema de qualitat mateix.</p>	<p>PE06. Acreditació institucional de centre PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PC09. Gestió documental PC10. Acreditació de titulacions oficials. (inactiu)</p>
<p>7. Com la Universitat publica la informació i ret comptes sobre els seus programes formatius.</p>	<p>Garantir l'accés a la informació sobre els programes formatius als col·lectius implicats en els mateixos (professorat, estudiants, PAS i societat). Retre comptes quan correspongui a tots els col·lectius implicats sobre els resultats del programa formatiu en el seu sentit més ampli (Pla director, oferta formativa, desenvolupament dels programes, personal PDI i PAS, recursos materials).</p>	<p>PE06. Acreditació institucional de centre PC07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PC09. Gestió documental PC10. Acreditació de titulacions oficials. PS07. Informació pública i rendició de comptes.</p>

Els processos es vertebraren entorn del cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions per tal d'assegurar la qualitat dels programes formatius. Cada procés conté en si mateix un mecanisme de seguiment que assegura el bon funcionament del procés.

Aquest cicle constitueix, en el fons, la tasca primordial del SGIQ\_FCC i té en el PC07 el seu procés central. El procés PC07 analitza directament el desenvolupament dels processos formatius de la Universitat.

A partir de les evidències i els indicadors recollits en els diferents processos i emmagatzemats en el gestor documental de la UAB, el procés PC07 pauta l'anàlisi periòdic del desenvolupament de les titulacions i dels seus resultats, defineix el tipus d'informes que faran visible el seguiment realitzat, estableix els responsables de realitzar l'anàlisi, els organismes que l'hauran de validar, indica com es posaran en marxa les mesures correctores i les propostes de millora que sorgeixin d'aquest estudi i qui en seran els encarregats. Ja sigui directament o indirectament, el procés PC07 es relaciona amb pràcticament tots els processos del SGIQ.

El Seguiment del SGIQ\_FCC assegura el seu correcte funcionament i el dels processos que el componen. Analitza per sí mateix l'acompliment dels processos, prenent com a base les evidències (documentació "output") generades en cadascun dels processos i els indicadors d'acompliment del Sistema. El seu procés fonamental és el procés PE02, "Definició, desplegament i seguiment del SGIQ". De la mateixa forma que en el cas

anterior, la seva font de dades és el gestor documental. Els indicadors que permeten la revisió i la millora dels processos es mostren en l'apartat 7 de cada procés.

### **3.3. Responsabilitats lligades al SGIQ\_FCC**

L'establiment d'un sistema de la qualitat i el manteniment i millora dels estàndards assolits són tasques compartides per tots els agents implicats en els afers propis de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

La definició dels objectius i la política de qualitat dins dels paràmetres establerts per la Universitat és responsabilitat de l'Equip de Deganat, amb el/la degà/na al capdavant. La proposta del Deganat s'exposa a la Comissió de Qualitat, que pot proposar millores i l'eleva a la Junta de Facultat per a la seva aprovació.

El disseny del SGIQ\_FCC recau en l'Equip de Deganat de la Facultat, personificat en primera instància en el/la degà/na. El SGIQ\_FCC és revistat i debatut a la Comissió de Qualitat i ha de ser aprovat pel Consell de Centre.

El desplegament del SGIQ és responsabilitat de l'Equip de Deganat de la Facultat, personificat en primera instància pel degà/ana. El Vicedeganat amb competències en matèria de Qualitat s'encarrega de coordinar el Sistema de Qualitat de la Facultat, del seu seguiment i millora i de la seva adequació al SGIQ marc de la UAB, amb el suport del/a Gestor/a de Qualitat. Proposa a la Comissió de Qualitat i a l'Equip de Deganat les modificacions que estima necessàries. L'equip de qualitat del centre compta amb l'ajuda tècnica de l'Oficina de Qualitat Docent.

El/la vicedegà/na amb responsabilitat en qualitat delega la propietat dels diferents processos als membres de l'equip de deganat responsables dels mateixos. Els responsables de cada procés reben el suport dels responsables de gestió (Vegeu la taula següent). La comissió de qualitat participa en el procés supervisant el treball dels responsables del SGIQ i fent propostes de millora.

A més de les figures del/a Vicedegà/na de Qualitat i dels diferents responsables de cada procés, en els processos del Marc VSM(A) també intervenen les diferents coordinacions de titulació. En aquests processos (PE03-Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions, PC07-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions, PC08-Modificació i extinció de les titulacions i PC10-Acreditació de titulacions oficials, inactiu des que el centre va assolir l'acreditació institucional al juny de 2022), lligats al cicle de vida de les titulacions i directament vinculats a la seva Qualitat, les coordinacions de les titulacions desenvolupen un paper clau: tenen el contacte directe amb l'alumnat i el professorat de la titulació, elaboren la documentació necessària per garantir el seguiment, la millora i l'acreditació de la titulació, i implementen les propostes de millora necessàries. A més a

més, mantenen una interlocució fluida amb les direccions dels departaments amb docència a la Facultat, ja que són les que proposen la contractació del professorat que ha de dotar de qualitat a les titulacions. Aquest rol està especialment detallat en el Programa de Seguiment de la Qualitat docent (PSQD, output del PC07).

La Comissió de Qualitat és la responsable de la rendició de comptes generats en els processos de qualitat i de debatre i elevar els informes de seguiment al Consell de Centre per a la seva aprovació (si s'escau). Així mateix, participa activament en l'elaboració de propostes de millora, tant per la supervisió d'aquelles sorgides de la revisió del SGIQ i de l'Informe de Seguiment de Centre, com amb la formulació de propostes per part dels seus membres durant les reunions periòdiques de la comissió.

En el marc del nou model de qualitat, on aquesta ha de ser transversal i no limitada als equips de gestió, tots els membres de la comunitat universitària han de tenir-la present en les seves accions, ajudant a estendre-la i consolidar-la des de els seus àmbits de responsabilitat personal.

Procés SGIQ	Responsable	Suport tècnic i/o administratiu
Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la UAB	Degà de la Facultat / Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Gestió de la Qualitat
<b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>		
PE01 Definició de la política i objectius de qualitat	Degà de la Facultat	Secretaria de Deganat
PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Gestió de la Qualitat
PE03 Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions	Degà de la Facultat / Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gestió de la Qualitat
PE04 Definició de la política del PDI, formació i avaluació	Degà de la Facultat / Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Secretaria de Deganat
PE05 Definició de la política del PTGAS	Administrador de Centre	Secretaria d'Administració de Centre
PE06 Acreditació institucional de centre	Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Gestió de la Qualitat
<b>PROCESSOS CLAU</b>		
PC01 Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gestió Acadèmica
PC02 Programació docent de les assignatures. Guies docents	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gestió Acadèmica

PC03 Gestió de les pràctiques externes	Vicedegana d'Ocupabilitat	Gestió Acadèmica
PC04 Orientació a l'estudiantat	Vicedegana d'Alumnat, Mobilitat i Projecció Internacional	Gestió de la Qualitat / Gestió Acadèmica
PC05 Avaluació de l'Estudiantat	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica / Vicedegana d'Alumnat, Mobilitat i Projecció Internacional	Gestió Acadèmica
PC06 Gestió de la mobilitat	Vicedegana d'Alumnat, Mobilitat i Projecció Internacional	Gestió Acadèmica
PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Gestió de la Qualitat
PC08 Modificació i extinció de les titulacions	Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent / Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gestió de la Qualitat
PC09 Gestió documental	Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent / Secretari	Gestió de la Qualitat
PC10 Acreditació de titulacions de graus i màsters universitaris ( <i>inactiu</i> )	Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Gestió de la Qualitat
PC11 Gestió dels Treballs de Fi d'Estudis (TFE)	Vicedegà de Treballs de Fi d'Estudis	Gestió Acadèmica
<b>PROCESSOS DE SUPORT</b>		
PS01 Formació i Innovació Docent del PDI	Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent / Vicedegà adjunt a Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Secretaria de Deganat
PS02 Gestió dels serveis i recursos materials	Vicedegà d'Economia, Serveis i UABMèdia / Administrador de Centre	Secretaria d'Administració de Centre
PS03 Organització acadèmica	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica	Gestió Acadèmica
PS04 Gestió de les queixes i suggeriments	Administrador de Centre	Secretaria d'Administració de Centre
PS05 Satisfacció dels grups d'interès	Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent / Vicedegana d'Alumnat, Mobilitat i Projecció Internacional / Vicedegà adjunt a Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Gestió de la Qualitat

PS06 Inserció laboral dels titulats	Vicedegana d'Ocupabilitat	Secretaria de Deganat
PS07 Informació pública i rendició de comptes	Coordinadora de Comunicació	Secretaria de Deganat
PS08 Avaluació de l'activitat docent del PDI	Degà de la Facultat / Vicedegana de Professorat, Qualitat i Innovació Docent	Secretaria de Deganat

### 3.4. Grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament dels programes formatius, dels seus resultats i l'impacte sobre la societat (disseminació de coneixement, aplicació professional, ...). És fàcil identificar cinc grans grups d'interès:

- L'alumnat.
- El professorat que imparteix docència en les titulacions de la Facultat de Ciències de la Comunicació (PDI).
- El personal tècnic de gestió i d'administració i serveis (PTGAS).
- Els titulats i titulades.
- Els agents socials: ocupadors/es, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.

Cadascun d'aquests grups participa de forma natural en la vida universitària, en els debats i en les decisions que s'hi prenen. També han de participar, doncs, en la definició de la política de qualitat i els seus objectius, així com en la detecció de punts febles i en la proposta d'accions de millora.

#### 3.4.1. Via de participació de l'alumnat, el professorat i el PTGAS

L'alumnat, el PDI i el PTGAS són els grups amb una participació més constant i majoritària en el món universitari. Els òrgans de govern i les comissions en les quals aquests tres col·lectius tenen representació són pràcticament idèntics. La taula següent resumeix els òrgans de govern i les comissions rellevants per al SGIQ\_FCC que compten amb representació d'estudiants, professorat i PTGAS:

Òrgans de participació de l'alumnat, el professorat i el PTGAS

Òrgans de govern de la Facultat de Ciències de la Comunicació
Junta de Facultat
Comissions delegades de la Junta de Facultat:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• D'Afers Acadèmics</li> <li>• D'Economia i Serveis</li> <li>• De Qualitat</li> <li>• De Màster</li> <li>• D'Igualtat</li> </ul>

### **3.4.2. Via de participació dels titulats i titulades**

Els titulats i titulades participen en les decisions universitàries mitjançant les enquestes d'inserció laboral i també amb reunions periòdiques amb l'equip de deganat (vegeu el Programa de Seguiment de la Qualitat Docent, derivat del PC07).

### **3.4.3. Via de participació dels agents externs (ocupadors/-es, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques)**

Els ocupadors/-es, els sectors productius i els col·legis professionals participen en enquestes i grups de discussió periòdics i quan sorgeixen temes rellevants pel futur de la facultat i dels perfils dels titulats i titulades del centre –com, per exemple, la creació de nous títols oficials. (vegeu el Programa de Seguiment de la Qualitat Docent, output del PC07).

Les empreses i les institucions en les quals l'alumnat realitza les seves pràctiques externes són també una font important de consulta per al desenvolupament i anàlisi de les titulacions. Els tutors/es de les pràctiques i els tutors/es dels treballs de final de grau o de final de màster que es realitzen a organismes aliens a la UAB són consultats pels òrgans de coordinació de les titulacions respecte a les competències de l'alumnat rebut i sobre el nivell de coincidència entre la formació de l'estudiant i els requeriments per dur a terme, en el marc de la institució que els rep, la tasca encomanada (tot això es tracta en els processos PC03 i PC07). Ambdós aspectes tenen una gran rellevància en la planificació de futurs programes formatius i en la millora dels programes en curs.

Les administracions públiques participen mitjançant l'elaboració dels marcs normatius i de referència que són de la seva competència. Les agències d'avaluació incideixen en la planificació, l'avaluació i la revisió de les activitats acadèmiques mitjançant els programes de seguiment i mitjançant reunions periòdiques amb els responsables de qualitat de les universitats.

### **3.5. Gestió documental**

El procés clau PC09 és l'encarregat de la gestió de tota la documentació, que és una activitat bàsica del SGIQ\_FCC.

#### **3.5.1. Les dades**

La UAB té un sistema de bases de dades (datawarehouse), anomenat DATA, que recopila una gran part de la informació generada a la Universitat en relació a 5 àmbits: gestió acadèmica, recursos humans, investigació, gestió econòmica i infraestructures. L'àmbit de gestió acadèmica en particular emmagatzema dades sobre preinscripció i accés universitari, matrícula, rendiment acadèmic i plans docents, entre d'altres.

El datawarehouse permet a més definir informes transversals que visualitzen la informació d'una manera personalitzada segons les necessitats de l'usuari a través del publicador DATADASH. Les dades del datawarehouse estan sotmeses als mateixos filtres i processos de validació de la informació que el sistema interuniversitari català UNEIX, la qual cosa en garanteix la fiabilitat.

A més del datawarehouse, els aplicatius corporatius de l'àmbit acadèmic de la Universitat recopilen tota la informació sobre plans d'estudi, professorat, plans docents, qualificacions i expedients acadèmics de l'alumnat.

#### **3.5.2. El gestor documental**

El SGIQ\_FCC requereix un gestor documental informàtic i un sistema de gestió documental que defineixi el flux dels documents i el temps que s'han de guardar, que identifiqui clarament la vigència del document, que asseguri la gestió de versions i, sens dubte, que permeti recuperar els documents d'una forma eficient quan es requereixi.

La Facultat ha dissenyat un espai OneDrive SGIQ\_FCC amb l'objectiu de registrar, arxivar i gestionar la documentació generada del seu SGIQ:

- Manual de la Facultat.
- Processos que engloben el SGIQ de la Facultat.
- Indicadors generats.
- Informes de revisió.
- Pla de millores de cada procés.

- Pla de millores global.

Cada àmbit de responsabilitat garanteix el control de versions i la seva accessibilitat en les ubicacions pròpies.

### **3.5.3. Control de documents i versions**

En cada procés s'especifiquen els documents necessaris perquè es pugui desenvolupar (documents associats o inputs) i els documents que es generen en el procés (outputs). Tots ells es gestionen a través del sistema de gestió documental.

Els documents associats als processos (o inputs) tenen els seus propis canals d'elaboració, revisió i publicació. L'Oficina de Coordinació Institucional (OCI) actualitza i publica la documentació de caràcter intern a la UAB corresponent als acords de les comissions.

La persona que elabora cada document de sortida (outputs), la comissió o el/la responsable que l'aprova, i l'encarregat d'entrar el document en el gestor s'especifica en cada procés.

Els documents porten una primera pàgina amb informació sobre el títol del document, el número de versió, la data d'entrada, la comissió, l'òrgan o la persona responsable que ha aprovat el document (si n'hi hagués), i la persona encarregada d'entrar el document en el sistema.

Es mantenen totes les versions dels documents al repositori de dades. És l'espai en el qual s'emmagatzemaran totes les evidències (documents, informes, actes, etc.) que són necessàries per als processos d'acreditació.

### **3.6. Informació pública i rendició de comptes**

#### **3.6.1. Informació pública**

La Facultat de Ciències de la Comunicació de la UAB està fortament compromesa amb els conceptes de transparència i rendició de comptes i, com a tal, s'ha dotat dels instruments necessaris per assolir-los. Disposa de:

1. Un portal web de la Facultat d'accés universal a través del qual es difonen no només els programes formatius sinó les notícies, les actuacions i els esdeveniments de la vida universitària.
2. Un perfil públic a les xarxes socials Facebook, Bluesky i Instagram on es publiquen les notícies i esdeveniments més destacats de la Facultat dins l'àmbit d'interès professional dels alumnes i exalumnes (alumni).
3. El Pla estratègic de la Facultat que és d'accés universal des de l'apartat de Qualitat de la pàgina web de la FCC.

Al PS07 hi consta la informació detallada de quines tasques d'informació pública es duen a terme, quins són els canals emprats i qui n'és el responsable.

A això cal afegir-hi la participació i l'organització d'esdeveniments orientats a la difusió de l'oferta formativa com el Saló de l'Ensenyament, les Jornades de Portes Obertes, el Dia de la Família, les visites a instituts d'educació secundària i ajuntaments, les sessions d'acollida dels estudiants, recollides en el Pla d'Acció Tutorial del PC04.

#### **3.6.2. Rendició de comptes interna**

La rendició de comptes interna es realitza a través de les comissions competents:

0. Junta de Facultat o Comissió Coordinadora de la Junta
1. Comissió d'Affers Acadèmics
2. Comissió d'Economia i Serveis
3. Comissió de Màster
4. Comissió de Qualitat
5. Comissió d'Igualtat

A totes hi ha representació de professorat, estudiantat i PTGAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

A més, es fa arribar informació a través dels diversos canals de comunicació del centre. Al procés PS07 es detallen els documents amb què es rendeix compte, per

quins canals es rendeix, a quin públic objectiu s'adreça i amb quin calendari i qui n'és el responsable de dur-ho a terme.

### **3.6.3. Rendició de comptes externa**

La rendició de comptes externa es realitza a través d'una triple vessant.

1. D'una banda, les memòries anuals UAB, els informes de seguiment de centre (ISC) i l'Informe de Gestió de Centre (IGC), al costat de la resta de publicacions relatives al funcionament dels programes formatius de la Universitat i visibles a través del portal UAB, exerceixen aquesta tasca de rendició de comptes.
2. La rendició de comptes es realitza a través dels processos de verificació i seguiment de les titulacions i d'acreditació de centre a les administracions públiques i agències d'avaluació.

El procés PS07 (informació pública i rendició de comptes) formalitza l'actuació de la Facultat en matèria d'informació pública i rendició de comptes. Allà es detallen els documents amb què es rendeix compte, per quins canals es rendeix, a quin públic objectiu s'adreça, amb quin calendari i qui n'és el responsable de dur-ho a terme.