



# PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

## Informe de evaluación externa

**Centro:**

08071068 - Facultad de Comunicación

08072437 - Departamento de Comunicación

**Universidad:** Universitat Pompeu Fabra

**Fecha de la visita:** 2, 3 y 4 de junio de 2021

## ÍNDICE

<b>A. Introducción</b> .....	3
<b>B. Desarrollo del proceso de evaluación</b> .....	4
<b>C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación</b> .....	7
<b>C1. Revisión y mejora del SGIC</b> .....	7
<b>C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b> .....	18
<b>C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes</b> .....	23
<b>C4. Personal académico</b> .....	27
<b>C6. Información pública y rendición de cuentas</b> .....	34
<b>D. Resultado de la evaluación</b> .....	37
<b>E. Acta de envío del informe externo</b> .....	38
<b>Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados</b> .....	39

## A. Introducción

### 1. Descripción del SGIC evaluado

<b>Centro:</b>	Facultad de Comunicación
<b>Código:</b>	08071068
<b>Departamento:</b>	Departamento de Comunicación
<b>Código:</b>	08072437
<b>Sede:</b>	Roc Boronat, 138 08018 Barcelona
<b>Tipología:</b>	Propio
<b>Universidad:</b>	Univesitat Pompeu Fabra
<b>Alcance del SGIC</b>	Titulaciones de grado y máster de la UCA

### 2. Composición del Comité externo de certificación

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
<b>Presidente</b>	José Ramón García-Aranda	Organización de Empresas	Universidad de Zaragoza
<b>Profesional</b>	Enric Brull Alabart	Sistemas de Gestión/Excelencia	Brull Alabart, consultors
<b>Estudiante</b>	Sálvora Feliz Ricoy	Arquitectura	Universidad Politécnica de Madrid
<b>Secretario</b>	Albert Basart Capmany	Evaluación de la Calidad	AQU Catalunya

### 3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Facultad de Comunicación y del Departamento de Comunicación, en adelante Unidad de Coordinación Docente de Comunicación (UCA) o Centro, de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), se ha centrado, de acuerdo con la *Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad* de AQU Catalunya (en adelante *Guía para la Certificación*) en las seis dimensiones obligatorias: Revisión y mejora del SGIC; Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; Sistemas de apoyo al aprendizaje y de apoyo a los estudiantes; Personal académico; Recursos materiales y servicios; e Información pública.

Este informe, que se enmarca en la certificación de la implantación del SGIC, tiene principalmente dos finalidades:

1. Dar a conocer el nivel de despliegue e implementación del SGIC evaluado y, en consecuencia, proponer a la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC de AQU Catalunya que proceda a emitir el certificado que acredite su logro.
2. Aportar sugerencias al SGIC evaluado para mantener un nivel de calidad adecuado en las dimensiones susceptibles de valoración, contenida en una propuesta formalizada de acciones orientadas a la mejora.

## B. Desarrollo del proceso de evaluación

### 1. Breve descripción del proceso de evaluación

En el marco de las actuaciones prevista en el “Protocolo de actuación en el Marco VSMA debido a los efectos del Coronavirus SARS-COV-2”, aprobado por la Comisión de evaluación de Instituciones y programas de AQU Catalunya el 12 de mayo de 2020, se adapta el proceso de certificación de la implantación del SGIC para ser desarrollado de forma no presencial. Todas las reuniones se organizan utilizando el software Zoom.

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE) realizó una visita previa virtual al centro el día 7 de abril de 2021, después de revisar la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita, el CEE solicitó un conjunto de evidencias adicionales que el Centro se comprometió a entregar y presentó en el plazo indicado.

La visita de certificación se realizó los días 2, 3 y 4 de junio de 2021. El programa de la visita fue el siguiente:

#### 1ª jornada: miércoles 2 de junio de 2021

<b>08:45 – 09:00</b>	Bienvenida institucional y presentación del Comité de evaluación externa
<b>09:00 – 10:00</b>	Entrevista con representantes SGIC Marco UPF y UCA Comunicación
<b>10:00 – 11:00</b>	Procesos estratégicos: <i>COM1.1 Establir els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge dels estudis de Comunicació i fer-ne el seguiment.</i> <i>COM1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ de Comunicació</i>
<b>11:00 – 11:30</b>	<i>Pausa</i>
<b>11:30 – 13:30</b>	Procesos transversales de Diseño, revisión y mejora de los programas formativos: <i>P2.1 Programar i Verificar un nou títol de grau, màster o doctorat</i> <i>P2.2 Fer el seguiment de les titulacions</i> <i>P2.4 Acreditar els títols de grau, màster o Doctorat</i> Presentación de los sistemas de gestión de la información y gestión documental de soporte al SGIC (plataformas y herramientas utilizadas)

#### 2ª jornada: jueves 3 de junio de 2021

<b>09:00 – 10:30</b>	Procesos clave y transversales de enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado: <i>COM2.1 Gestionar els plans docents de les assignatures del Centre</i> <i>COM3.1 Assignar tutor a l'estudiant de grau i fer-ne el seguiment</i>
<b>10:30 – 11:00</b>	Procesos clave de gestión de Prácticas curriculares y TFG/TFM: <i>COM3.2 Gestionar les pràctiques curriculars de grau del Centre</i> <i>COM3.4 Gestionar el treball de final de grau dels graus del Centre</i> <i>COM3.3 Gestionar el treball final de màster universitari del Centre</i>

	<i>COM3.5 Gestionar el treball final de màster de Gestió Estratègica de la Comunicació i Relacions Públiques</i>
<b>11:00 – 11:30</b>	<i>Pausa</i>
<b>11:30 – 13:00</b>	Procesos clave, de soporte y transversales de gestión del profesorado: <i>COM4.1 Gestionar l'assignació del professorat a les assignatures i grups del Centre</i> <i>COM4.2 Gestionar la nova incorporació dels professors del Centre i acollir-los</i>
<b>13:00 – 13:30</b>	Procesos transversales de gestión de recursos materiales y servicios: <i>P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència</i> <i>P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus</i> <i>P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració</i>

### 3ª jornada: viernes 4 de junio de 2021

<b>09:00 – 10:00</b>	Procesos de soporte: <i>COM2.2 Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència del Centre</i> <i>COM6.1 Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius del Centre</i>
<b>10:00 – 10:45</b>	Entrevista con estudiantes y egresados
<b>10:45 – 11:15</b>	<i>Pausa</i>
<b>11:15 – 12:00</b>	Entrevista con profesorado
<b>12:00 – 12:30</b>	Entrevista con la Comisión de Calidad
<b>12:00 – 13:15</b>	<i>Pausa y Trabajo interno CAE</i>
<b>13:15 – 13:30</b>	Presentación de conclusiones preliminares y despedida

## 2. Incidencias

En el transcurso de la visita no se ha producido ninguna incidencia remarcable y el proceso ha sido en todo momento adecuado, de acuerdo con el plan establecido.

## 3. Actitud de la comunidad

El CEE quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de la comunidad universitaria, y en especial del equipo directivo de la UCA de Comunicación y del personal técnico de calidad durante la evaluación. Un agradecimiento que se extiende a todas las personas y colectivos que participaron activamente en las audiencias celebradas, cuyas apreciaciones han sido de gran importancia para incrementar el conocimiento de la institución y del nivel de implantación de su SGIC.

En este sentido, el comité externo valora positivamente la colaboración recibida de todas las personas vinculadas al SGIC y de los grupos de interés con los que tuvo ocasión de dialogar, así



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

como sus aportaciones a las cuestiones planteadas por los miembros del CEE; agradece también su interés en contribuir al desarrollo de este proceso y a lo que del mismo podrá derivarse para la mejora del centro y de los programas formativos que imparte.

## C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación

### C1. Revisión y mejora del SGIC

El centro dispone de un SGIC con sus procesos implantados, que incluye procesos para su revisión y mejora continua.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

La UCA dispone de un conjunto de procesos asociados a la revisión y mejora del SGIC. De una manera directa, los procesos que rigen sus actuaciones en relación con la política de calidad y la implantación del SGIC son los siguientes:

- COM1.1 Establir els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge dels estudis de Comunicació i fer-ne el seguiment.
- COM1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ de Comunicació

Así mismo, el SGIC a nivel UCA se elabora a partir de la adaptación del SGIC marco de la universidad y al despliegue de los procesos transversales en el centro, por lo que están directamente interrelacionados con el siguiente:

- P1.2 Revisar y actualitzar el SGIQ marc, els processos i indicadors

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

#### **(1.1) Definición de la cadena de responsabilidades y los grupos de interés implicados en el funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC.**

***La cadena de responsabilidades y los grupos de interés para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC son muy adecuados para asumir dichas funciones y presentan una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (satisfactorio).***

La Unidad de Coordinación Docente de Comunicación, en adelante UCA, está compuesta por el Departamento de Comunicación, responsable de la asignación del profesorado y gestión de la investigación y de los programas de postgrado, máster y doctorado; y por la Facultad de Comunicación, responsable de la organización y la docencia de los estudios de grado.

La UCA dispone de un Manual SGIC que identifica la estructura de gobierno de la UCA y representación, estructura académica y estructura administrativa. Se describen también las funciones de las diversas comisiones y la participación de los grupos de interés.

Por su lado, la UCA de Comunicación tiene como máximo órgano de dirección y control del sistema de Calidad la Comisión de Calidad. Esta comisión es la responsable de garantizar la implantación y efectividad del sistema de garantía de la calidad de las titulaciones que imparte el centro y tiene la función específica de asegurar la coordinación y la coherencia de las acciones

de mejora en todas las titulaciones del ámbito de la Comunicación. Asimismo, se responsabiliza de la puesta en marcha, el seguimiento y la mejora de un conjunto de procesos de calidad a implantar cada enseñanza (grados, másteres y doctorado) y, por ello, vela por la puesta en marcha, el seguimiento y la mejora de un conjunto de procesos de calidad a implantar sobre el modelo docente. Sin embargo, las diferentes Comisiones del Centro, así como la Junta de la Facultad y el Consejo de Departamento son también responsables del SGIC en tanto que colaboran y desarrollan tareas de control de la calidad en los ámbitos competenciales que les son propios.

Además, las funciones de diseño y de control de la calidad son coordinadas e impulsadas, bajo la supervisión del responsable de la UCA, por el responsable de calidad del centro, el cual trabaja en colaboración y relación con la Unidad de Gestión Administrativa (UGA) de Comunicación y con las unidades administrativas y técnicas de la UPF que tienen responsabilidad sobre la gestión del sistema de calidad (Oficina Técnica de calidad - OTQ), adscrita a la Unidad de Proyectos, Estudios y calidad, y que intervienen sectorialmente como la Unidad de Organización y Procesos (UOP), la Oficina de Programación y Planificación de Estudios (OPPE), el Centro para la Innovación en Aprendizaje y Conocimiento (CLIK) y la Unidad de Comunicación y Proyección Institucionales (UCPI). La UCA también cuenta con el apoyo del director de la USQUID de Comunicación, unidad que coordina la innovación docente en los estudios de grado y máster.

En el Manual de Calidad se identifican cinco grupos de interés principal en cuanto a la UCA de Comunicación y en todas sus titulaciones:

- El Personal Docente e Investigador (PDI) - El Personal de Administración y Servicios (PAS) - El alumnado de grado y posgrado (másteres y doctorados) - Los titulados y los agentes sociales - La sociedad en general.

El PDI, el PAS y el alumnado en curso participan en la organización, toma de decisiones y rendimiento de cuentas del Centro y de todos sus programas formativos. Lo hacen, con mecanismos y cuotas de participación diversas (establecidas estatutariamente), en los ámbitos del Consejo de Departamento, de la Junta de Facultad, de la Comisión Permanente del Departamento, y de la Comisión de Calidad del Centro.

Según el Manual de Procesos de la UCA, como propietario del proceso se entiende aquel sobre el que recae la toma de decisiones sobre su objetivo y alcance. A su vez, el responsable de gestión es a quien le corresponde la titularidad de la instrucción del proceso. Las fichas de proceso del Manual de Procesos incluyen un apartado donde se define el propietario y el responsable de gestión y una tabla que recoge la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones. Los diagramas de flujo, por su parte, permiten ver la participación de los diferentes agentes que participan en las diferentes etapas del proceso.



## **(1.2) Política y Objetivos de Calidad**

***Se dispone de una política y unos objetivos de calidad actualizados, que son públicos y forman parte de la gestión estratégica. Las partes internas desarrollan y aplican esta política y estos objetivos mediante estructuras y procesos adecuados y, a la vez, implican a las partes interesadas externas. (satisfactorio)***

El Manual SGIC de la UCA de Comunicación muestra evidencias de que se cuenta con una Política de Calidad, formada por la misión, visión y valores y principios que inspiran la política de calidad del Centro.

En el mismo Manual se definen 5 Objetivos de Calidad, que tienen como responsable la persona responsable de la UCA, y son vigentes para el Plan estratégico 2016-2025. Se muestra la relación de cada Objetivo de Calidad con un Ámbito estratégico y un Objetivo estratégico de la UPF. Además, cada Objetivo estratégico se desarrolla en 1, 2 o 3 acciones, de las cuales se informa de la persona responsable y plazo de cumplimiento.

Para el seguimiento de los 5 Objetivos de Calidad y las acciones que se derivan, la UCA dispone de un Cuadro de objetivos de calidad, con fecha de Mayo de 2021, y planteado como una solución temporal. El Cuadro relaciona los Objetivos de calidad y las actuaciones con algunos indicadores de proceso tanto del Catálogo de indicadores de la UCA como del Catálogo del SGIQ Marco (herramientas que se describen en el estándar 1.6).

***RE-1.2.1. Generar documentos independientes del Manual de calidad para la información que requiera actualización periódica.***

Los objetivos estratégicos se entienden como parte de la política de calidad de la UCA y por ello se incorporan en el Manual de calidad, lo que implica una modificación en el Manual cada vez que se incorpore un nuevo objetivo o se actualice uno de los existentes. Se recomienda generar un documento independiente con los Objetivos estratégicos de calidad, dejando en el Manual de calidad los aspectos del funcionamiento del SGIC de carácter más permanente.

***RE-1.2.2. Desarrollar un cuadro de mando de primer nivel que asegure un seguimiento eficaz del grado de materialización de los Objetivos de calidad del Centro (más allá del grado de ejecución de acciones y más allá del grado de consecución de metas de los indicadores de los procesos vinculados a dicho objetivo)***

El hecho de que en el Cuadro de objetivos de calidad el seguimiento de estos objetivos (y, en definitiva, de la estrategia del Centro) se vincule a indicadores de proceso no permite un análisis y valoración del cumplimiento adecuados, dado que son indicadores que no informan sobre el resultado o impacto de las actuaciones. Por poner un ejemplo, el objetivo “COM\_OBJ002: Promoure l’excel·lència educativa del centre” y la actuación que se deriva “Contractar el millor professorat doctor” se miden a través del indicador “COMI4.2.1 Número de professors acollits de nova incorporació”. Parece claro que este puede ser un indicador adecuado para el seguimiento y control del proceso “COM4.2 Gestionar la nova incorporació de professors de Comunicació i acollir-los”, pero no para informar sobre los resultados del objetivo mencionado.

### **(1.3) Coherencia del mapa de procesos respecto a los procesos implantados y las interrelaciones definidas entre ellos.**

***Se cuenta con un mapa de procesos actualizado que contempla todos los procesos del SGIC. Los procesos del SGIC implantados están generalmente vinculados según lo descrito en el mapa. Aun así, se observa alguna incoherencia en la relación entre procesos. (suficiente).***

El SGIC de la UCA de Comunicación se organiza en 12 procesos clasificados por tipología: estratégicos (2), clave (7) y de soporte (3).

El mapa de procesos, definido en el apartado 3.8 del Manual de calidad y el apartado 2 del Manual de procesos, incluye los procesos específicos de la UCA y los procesos transversales que afectan a la UCA. De los 27 procesos transversales del SGIC marco UPF, 12 forman parte del SGIC del centro y se representan en su mapa (1 de carácter estratégico, 8 claves y 3 de soporte). Los procesos específicos son los que gestiona directamente el centro (como propietario o responsable de gestión), mientras que los transversales son los gestionados por otros órganos y servicios de la universidad.

En el mapa de procesos se identifican de manera genérica las interrelaciones principales entre las tres tipologías de procesos de la UCA con los transversales de universidad.

El Manual de procesos de la UCA incluye una ficha para cada uno de los procesos (apartado 3) que describen los propietarios y los responsables de la gestión, la descripción de las principales fases del proceso, la participación de los grupos de interés, las aplicaciones o sistemas de gestión de la información, los indicadores, la información documentada asociada, la vinculación con otros procesos, ya sean transversales o de la UCA, la normativa, las revisiones y un diagrama de flujo.

***AM-1.3.1. Incorporar los procesos transversales (P2.3) de modificación de títulos y el (P2.5) de extinción, en el mapa de procesos del SGIC de la UCA.***

A diferencia del resto de procesos del marco VSMA, el mapa de procesos de la UCA no incorpora el proceso P2.3, relacionado con la modificación de títulos, ni el P2.5, vinculado a la extinción de títulos, como parte de los procesos transversales que contempla el SGIC de la UCA. Se considera que la participación directa de los responsables del centro y de los títulos en los procesos del Marco VSMA justifican la incorporación de dichos procesos en el mapa de procesos de la UCA.

***RE-1.3.1 Revisar el mapa de procesos con el objetivo de que evidencie que se da respuesta a las dimensiones AUDIT.***

El mapa de procesos del SGIC de la UCA muestra los procesos bajo la responsabilidad de la UCA y los procesos transversales que también forman parte de la actividad del centro. Considerando ambas tipologías de procesos, se observa que en su conjunto falta evidenciar el cumplimiento de determinadas dimensiones del Programa AUDIT, especialmente las vinculadas al personal académico y los recursos materiales y servicios. LA UCA debería realizar una revisión general del mapa de procesos para garantizar que los procesos contemplados (tanto a nivel de UCA como transversales) muestran que se da respuesta a las dimensiones del Programa AUDIT, por ejemplo, incorporando los procesos transversales que corresponda en el mapa de procesos del SIGC de la UCA.

***RE-1.3.2. Revisar el contenido del Manual de calidad y Manual de procesos evitando incorporar información duplicada o innecesaria.***

Se identifica, por ejemplo, que la información vinculada al mapa de procesos se encuentra repetida en el Manual de calidad (apartado 3.8), en el Manual de procesos (apartado 2) y descrita en detalle en las fichas de procesos (apartado 11). Se recomienda revisar el contenido de la documentación del SGIC, evitando la duplicidad de información o la incorporación de contenido no relevante para el objeto del documento, con el fin de prevenir posibles errores en futuras revisiones y simplificar la gestión documental.

#### **(1.4) Vinculación del SGIC con las dimensiones del programa AUDIT.**

***El SGIC implantado responde suficientemente a las dimensiones del programa AUDIT. Se garantiza el desarrollo de los programas formativos (suficiente).***

La Facultad de Comunicación obtuvo la evaluación positiva del diseño del SGIC, en el marco del Programa AUDIT el 15 de diciembre de 2011.

En el Manual de procesos Transversales del SGIC marco de la UPF, anexo 2, se muestra una tabla que detalla la relación entre los procesos transversales y las dimensiones establecidas en el Programa de Certificación de la Implantación de SGIC, además de evidenciar que la universidad partió del modelo 6Q y ha ido evolucionando hasta el modelo actual. La tabla de correspondencia (anexo 2) permite extraer la relación de los procesos transversales, aunque de forma indirecta, con las dimensiones del programa AUDIT.

A partir del diseño del SGIC marco de la UPF, modelo común para el conjunto de Centros integrados de la universidad, se diseñan, despliegan e implantan los SGIC en las UCAs, permitiendo adaptarse a sus especificidades.

Tras la visita de certificación, se evidencia que el SGIC de la UCA de Comunicación da respuesta a las dimensiones del Programa AUDIT, si se tienen en cuenta tanto los procesos transversales de universidad como los específicos del centro.

***RE-1.4.1 Incorporar en la documentación del SGIC de la UCA una referencia explícita a la vinculación del SGIC con las dimensiones del Programa AUDIT.***

Tras la revisión de la documentación, se observa que la única referencia a la vinculación entre los procesos y las dimensiones del Programa AUDIT se encuentra en el catálogo de indicadores del SGIC-UCA.

En línea con lo indicado en la **RE-1.3.1**, una vez revisado el mapa de procesos y, en su caso, decidido la incorporación de algunos procesos transversales, se recomienda reflejar en la documentación del SGIC de la UCA la vinculación entre procesos y las dimensiones del Programa AUDIT (por ejemplo, a través de una tabla de referencias cruzadas), que facilite la visualización directa de la correspondencia entre modelos. Se considera que esta mejora permitiría, además, identificar de forma inequívoca los procesos transversales que contribuyen al aseguramiento de la calidad de sus titulaciones de forma directa y, en consecuencia, identificar la necesidad de que el centro participe en la revisión y mejora de los procesos transversales que le afecten.

### **(1.5) Sistema de gestión de la documentación del SGIC.**

***Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que incluye la última versión del SGIC y la documentación más relevante que se genera al respecto. La mayor parte de la documentación está organizada de forma sistemática (suficiente).***

Según consta en el Manual de Calidad, la documentación directamente asociada al SGIC de la UCA está constituida por los siguientes documentos consultables en el apartado Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) de la web de la Unidad de Coordinación Académica de Comunicación:

- Manual del SGIC de Comunicación
- Manual de procesos de Comunicación
- Catálogo de indicadores de Comunicación
- Plan de Mejoras del Sistema de Garantía Interna de Calidad de Comunicación
- Informe de revisión del SGIC de Comunicación

En cada una de las fichas se definen los documentos relacionados (apartado 10), que informa sobre el código, nombre, tipología (entrada/salida), responsable, ubicación (aplicativo y/o plataforma) y publicación para cada documento.

Sin embargo, el Manual de calidad de la UCA no hace referencia explícita al sistema de gestión documental ni existe un proceso concreto en el Manual de procesos. En el informe de respuesta presentado por el centro tras el informe de visita previa emitido por AQU Catalunya, se informa que la gestión de la documentación asociada al SGIC se realiza utilizando un sistema de carpetas compartidas en red (Drive) por el Centro y la Oficina Técnica de Calidad (OTQ), y permite recoger y almacenar las evidencias que emanan de la aplicación de los procesos y los documentos asociados al SGIC de la UCA.

Finalmente, en el Manual de Calidad se señala, como pieza fundamental de los procesos de evaluación de la calidad de las titulaciones, la existencia de una aplicación informática específica llamada “Gestor de Calidad”, que además de coadyuvar al proceso de elaboración colaborativa de los informes de evaluación institucionales también actúa como gestor documental (ver la buena práctica **BP-2.2.1**).

***RE-1.5.1. Valorar la automatización y sistematización de las tareas de gestión documental del SGIC, permitiendo una adecuada trazabilidad e integración entre las diferentes soluciones utilizadas (Sistema de carpetas compartidas, Gestor de calidad, ...).***

Las tareas de gestión documental a través del sistema de carpetas compartidas se realizan, al menos en parte, de forma manual (versionados, flujo de trabajo, etc.) encargándose de ello fundamentalmente la OTQ, junto con los responsables del centro. En la medida de lo posible, se recomienda valorar la automatización y/o simplificación de alguna de estas tareas, con el objetivo de mejorar la eficiencia del sistema y la trazabilidad de la documentación generada. El despliegue efectivo de la herramienta “Gestor de Calidad” en el centro y sus nuevas funcionalidades, deberán contribuir a esta transformación, permitiendo, entre otros aspectos, facilitar un acceso más directo a la información necesaria para dar soporte al SGIC.

## **(1.6) Sistema de gestión de la información.**

***Se dispone de un sistema de gestión de la información que recoge datos e indicadores que son generalmente representativos y fiables de los procesos del SGIC. El sistema de gestión de la información permite un acceso relativamente fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés (suficiente).***

A un nivel institucional, tal y como se identifica en el Manual de calidad del SGIC Marco UPF, la universidad dispone de herramientas comunes y transversales a todos los centros que integran el sistema de gestión de la información UPF, que aportan información completa y fiable al sistema y mediante el cual se explotan y se generan los datos e indicadores necesarios para los procesos de análisis, revisión y mejora de la calidad, así como los informes públicos de rendición de cuentas: Datawarehouse, SEP (control y seguimiento de las acciones de los planes de actuación de la UPF) y AVALDO (presentación de resultados y gestión de las encuestas de evaluación de la docencia). Adicionalmente, la universidad cuenta con otros aplicativos que contribuyen a la gestión por procesos: PAE (plataforma de administración electrónica), SIGMA (gestión académica) HOMINIS (gestión de los recursos humanos de la universidad) y un repositorio de convenios institucionales.

Los indicadores directamente relacionados con los procesos transversales de la Universidad se recogen en el Catálogo de indicadores del SGIC Marco UPF. Cada uno de los indicadores dispone de una ficha de seguimiento, que integra la descripción de sus principales características: Código del indicador, Nombre del indicador, Frecuencia de la medición, Tipología de indicador, Clasificación, Responsable de la gestión, Definición, Cálculo, Procesos a los que afecta, Resultados (con valor objetivo y % de cumplimiento) y Observaciones.

Además, tal y como se ha indicado en el subestándar 1.5, la plataforma “Gestor de Calidad” integra elementos relacionados con el sistema de información y documental de la UPF, entre los que se encuentran: Documentación (informes generados); indicadores y valores alcanzados, resultados de las encuestas; contenido de los informes de valoración de la actividad académica (que contribuyen a facilitar la toma de decisiones estratégicas); y planes de mejora.

En su conjunto, el sistema de gestión de la información de la UPF y las diferentes plataformas de explotación de gestión de datos se considera una fortaleza a nivel institucional, dado que contribuye a la disposición de datos e indicadores fiables para la toma de decisiones en el marco del aseguramiento de la calidad y facilita la información pública y rendición de cuentas sobre la calidad.

En lo que se refiere a los sistemas de gestión de la información propios de la UCA de Comunicación, se dispone de un Catálogo de indicadores propio y de acceso público a través de la página web del centro. Cada uno de los indicadores dispone de una ficha de seguimiento, que integra la descripción de sus principales características: Código del indicador, Nombre del indicador, Frecuencia de la medición, Responsable de la gestión, Definición, Cálculo, Procesos a los que afecta, Resultados (con valor objetivo y % de cumplimiento) y Observaciones. Además, cada ficha presenta también una gráfica que permite visualizar los valores alcanzados.

Tal y como se evidencia en el Mapa de procesos de la UCA, y también se manifestó durante la visita, los procesos transversales contribuyen de forma directa al aseguramiento de la calidad de los programas formativos. A pesar de que estos procesos están liderados por los servicios centrales, las personas responsables de la UCA y del SGIC manifestaron durante las audiencias que los asumen como procesos propios. Sin embargo, el Catálogo de indicadores de la UCA no integra indicadores asociados a dichos procesos transversales. Estos indicadores se encuentran definidos y monitorizados a través del Catálogo de indicadores del SGIC Marco UPF, con información sobre los valores alcanzados a nivel global de la universidad, lo que impide que las personas responsables de la UCA puedan realizar un análisis y valoración integrada del desarrollo de los procesos que afectan al Centro. Si bien es cierto que las herramientas institucionales antes mencionadas (Datawarehouse, Avaldo, Sigma, etc.) ofrecen información desagregada por centros y titulaciones, y que la Unidad de Proyectos, Estudios y Calidad (UPEQ) proporciona a las UCAs informes y estudios pormenorizados de valoración de la actividad académica (Preinscripción, Acceso y matrícula, Despliegue y rendimiento, etc. – ver **BP-2.4.1** –), el CAE considera necesario que, como se comenta más adelante en la **AM-1.7.1**, la UCA avance hacia una gestión de los procesos que permita una monitorización y análisis de dichos indicadores también a nivel de centro/titulación.

***AM-1.6.1. Asegurar que el conjunto de indicadores definidos en el catálogo de indicadores aporte un valor añadido para la toma de decisiones, incluyendo indicadores de rendimiento y valores objetivo/meta para el conjunto de ellos.***

El SGIC está dotado de abundantes indicadores, la mayoría de ellos de utilidad para la revisión y mejora de los procesos del centro y del SGIC de la UCA. No obstante, se deberían repensar los indicadores con el objetivo de valorar su capacidad y adecuación para medir la eficacia y la eficiencia de los procesos. En este sentido, en algunos casos se limitan a ofrecer información sobre el volumen de actividad que genera el proceso, más que sobre su rendimiento, como por ejemplo el “COM I3.2.1 Nombre d'estudiants que han fet pràctiques curriculars per titulació (grau)”, el “COM I3.2.2 Nombre d'empreses que han acollit estudiants en practiques” o el “COM I6.1.2 Nombre de visites a la web del centre”.



### **(1.7) Existencia de evidencias sobre la eficiencia y la compleción de los procesos, y análisis y mejora periódica del SGIC.**

*La información que se deriva de la mayoría de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, generalmente permite tomar decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones. La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Éste aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada (suficiente).*

El centro dispone de un proceso estratégico (COM1.2) que tiene como objetivo la revisión y actualización del SGIC. La aplicación del proceso, con una periodicidad mínima anual, da como resultado el Informe de revisión del SGIC, un plan de mejora y, si procede, modificaciones en el SGIC. Para la visita externa de certificación, el CEE solo ha tenido acceso a un Informe de revisión del SGIC, aprobado con fecha 11 de febrero de 2021, y público a través de la página web de la UCA.

En el informe de Revisión del SGIQ, en primer lugar, se informa de si cada Objetivo de Calidad es adecuado a la política de calidad, si es vigente y si la alineación con el Plan Estratégico y el Plan de Actuaciones de la UPF es la adecuada. También se sigue el proceso de implantación de las actuaciones previstas para cada Objetivo de Calidad. Sin embargo, no se identifica sobre qué procesos han incidido estas actuaciones, como se comenta en la recomendación **RE-1.7.1**, y tampoco se evidencia que esta revisión de los Objetivos de calidad se realice en base a métricas, como se comenta en la recomendación **RE-1.7.2**.

En segundo lugar, en el informe de Revisión del SGIQ se revisa, para cada proceso, las incidencias o anomalías acontecidas en el año anterior, los posibles cambios, el cumplimiento de los resultados y la opinión de los grupos de interés. También hay un breve análisis del estado de cumplimiento de cada indicador asociado al proceso.

Finalmente, el Informe da lugar a un plan de mejora, que integra tanto las acciones derivadas de la revisión del sistema (Plan de mejora de la UCA), como las procedentes de los diversos procesos de evaluación internos y externos. La gestión de los planes de mejora se realiza a través de la plataforma “Gestor de Calidad”, lo que garantiza una estructura homogénea y un sistema de alertas que informa a los responsables de las acciones de su caducidad.

Teniendo en cuenta las argumentaciones aportadas, el CAE considera que se da repuesta adecuada a las rúbricas correspondientes al estándar, es decir: *la información que se deriva de la mayoría de los procesos del SGIC permite tomar decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones, y la revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora*. Como se ha comentado a lo largo de la dimensión 1 de este informe, a nivel institucional se dispone de sistemas que proveen de información cuantitativa y cualitativa relevante para una gestión eficaz, y a nivel de las titulaciones, los procesos de seguimiento y revisión permiten una implantación y desarrollo adecuado de los Grados y Masters de la UCA, además con unos resultados satisfactorios, como se detallará en la dimensión 2. Sin embargo, entre la gestión propia de la Universidad y la gestión focalizada en las titulaciones, existe un espacio para la gestión a nivel de UCA que requeriría de un mayor nivel de estructuración a través de los procesos y las métricas propias del Centro, como se concreta en la **AM-1.7.1**.



***AM-1.7.1. Mejorar la disponibilidad y uso de métricas para la gestión del Centro, que permita optimizar el análisis de los procesos más relevantes, con independencia de si pertenecen a un ámbito transversal o de la UCA.***

A lo largo de la visita el CAE pudo constatar que la mayor parte del análisis sobre el funcionamiento de los procesos más relevantes (los relacionados con la enseñanza-aprendizaje, apoyo a los estudiantes, gestión del personal académico, recursos materiales y servicios, etc.) se practica a nivel de cada titulación, en especial a través del Informe de seguimiento, y a un nivel más global a través de los informes de la Unidad de Proyectos, Estudios y Calidad. En cambio, a nivel de la gestión de la UCA este análisis es menor, debido a que los indicadores que se han definido para los procesos transversales a menudo no tienen el desglose a nivel de UCA, y los indicadores que se han definido para los procesos propios de la UCA no abarcan el conjunto de ámbitos más relevantes. Completar la definición y recogida de indicadores a nivel de la UCA de Comunicación, como se comenta a lo largo de las siguientes dimensiones del informe, permitirá a las personas responsables del SGIQ optimizar el análisis de los procesos más relevantes.

***RE-1.7.1. Identificar sobre qué procesos del SGIC inciden las actuaciones vinculadas a cada Objetivo de calidad.***

Tanto en el Informe de revisión del SGIQ como en el Cuadro de objetivos de calidad (Mayo 2021) no se establece una relación entre las actuaciones estratégicas y los procesos sobre los que inciden estas actuaciones. El CAE considera que conocer cómo las actuaciones inciden sobre los procesos es útil para valorar la eficacia de una estrategia.

***RE-1.7.2. Integrar en el Informe de revisión del SGIC las métricas utilizadas para la realización de la revisión anual de los Objetivos de calidad.***

En el Informe de revisión del SGIQ no se establece una relación entre el estado de implantación de las acciones previstas para cada Objetivo de Calidad y los valores o las tendencias de los indicadores del Cuadro de objetivos de calidad (Mayo 2021) mencionado en el estándar 1.2, al tener este Cuadro una elaboración posterior a la realización del Informe de revisión. Además, se deben tener en cuenta las debilidades de las métricas utilizadas en el Cuadro de objetivos de calidad mencionadas en la recomendación **RE-1.2.2**. Por ello se considera necesario realizar esta integración, consolidando así las interrelaciones que debería haber entre el ámbito estratégico (Objetivos de calidad) y los procesos, que, en definitiva, son los que vertebran la actividad relevante del Centro.

## C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos

El centro cuenta con procesos implantados para el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos y, si es pertinente, la extinción de estos programas, como también para el conjunto de las acciones de evaluación que se realicen en el Marco del VSMA.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

La universidad dispone de un conjunto de procesos de carácter transversal asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación), que se despliegan a nivel centro. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con el diseño, revisión y mejora de las titulaciones, y sus correspondientes procesos de evaluación, son los siguientes:

- P2.1 Programar i Verificar un nou títol de grau, màster o doctorat
- P2.2 Fer el seguiment de les titulacions
- P2.3 Modificar un títol de grau, màster o doctorat
- P2.4 Acreditar els títols de grau, màster o doctorat
- P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat

Así mismo, la UCA de Comunicación cuenta con procesos relacionados con la mejora de los programas formativos y, por tanto, asociados con los procesos del marco VSMA:

- COM2.1 Gestionar els plans docents de les assignatures del centre de Comunicació.
- COM2.2 Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència del centre de Comunicació

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

### **(2.1) Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de diseño, revisión y mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos vinculados con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados (satisfactorio).*

El núcleo de las actividades vinculadas con el diseño, la revisión y mejora de los programas formativos (MARCO VSMA) se lideran a través de los procesos transversales de la universidad. Según evidencia el mapa de procesos de la UCA, los procesos transversales se encuentran vinculados con algunos procesos de centro: Verificación (P2.1 – COM2.1), Seguimiento (P2.2 – COM.6.1) y Acreditación (P2.4 – COM6.1). Tal y como se ha señalado en anteriormente en la **AM-**

**1.3.1**, el mapa de procesos de la UCA no explicita los procesos vinculados a la Modificación (P2.3) y Extinción (P2.5) de los programas formativos.

Los procesos transversales definen los responsables institucionales y de gestión. Parte de las acciones a desarrollar en los procesos transversales, vinculadas al Marco VSMA y que la UCA asume como propios, corresponden a cargos u órganos que se consideran vinculados al centro o dentro de su alcance. En este sentido, los diagramas de flujo de las fichas de procesos (apartado 14) dejan clara la participación del centro: las responsabilidades del Consejo de Departamento, de la Junta Permanente de la Facultad, de la Dirección de la UCA, la Dirección de la UGA, la Comisión de Calidad de Centro (CCC), la persona responsable de Calidad del Centro/SGIC, el Comité de Evaluación Interna del centro (CAI), las coordinaciones de titulaciones o los y las responsables académicos. Se constata que existe una adecuada definición y puesta en marcha de las responsabilidades que garantizan el correcto funcionamiento de estos procesos a nivel de centro.

**(2.2) Acciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos respecto al Marco VSMA y los procesos del SGIC, y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las actuaciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se llevan a cabo en el contexto del Marco VSMA y siempre se realizan según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).*

Como se ha comentado anteriormente, el núcleo de las acciones vinculadas con el diseño, la revisión y mejora de los programas formativos (MARCO VSMA) se lideran a través de los procesos transversales de la universidad. Dichos procesos han obtenido un resultado de “implantación avanzada” en el proceso de evaluación de los procesos transversales, hecho que avala su funcionamiento satisfactorio a nivel de universidad.

La implementación y el despliegue de los procesos de evaluación en el centro han contribuido a mejorar el desarrollo de los programas formativos, si se atiende a los resultados positivos obtenidos en los diferentes informes de evaluación externa. La mayoría de las titulaciones bajo el alcance de la UCA de Comunicación han obtenido la valoración de *acreditado en progreso hacia la excelencia* en el proceso de acreditación realizado por AQU Catalunya.

**BP-2.2.1 Utilización de la herramienta “Gestor de Calidad”**

En el Manual de Calidad se señala, como pieza fundamental de los procesos de evaluación de la calidad de las titulaciones, la existencia de una aplicación informática específica llamada “Gestor de Calidad”, que además de coadyuvar al proceso de elaboración colaborativa de los informes de evaluación institucionales también actúa como gestor documental. Esta herramienta aprovecha la disponibilidad de los sistemas de información de que dispone la UPF para generar automáticamente los informes necesarios para la evaluación de los títulos. La herramienta está integrada por los siguientes elementos:

- Documentación (informes que genera).
- Indicadores (tablas con datos que sirven para la elaboración de los informes).

- Resultados de las encuestas
- Contenido de los informes de valoración de la actividad académica (que contribuyen a facilitar la toma de decisiones estratégicas).
- Planes de mejora (del centro, de un informe de seguimiento o de acreditación o de los informes de revisión de los SGIC).

La plataforma permite la incorporación automática de indicadores, el seguimiento y revisión de los informes por parte de la Oficina Técnica de Calidad, incluye avisos automáticos de los plazos y permite la generación y monitorización de las propuestas de mejora.

Cabe destacar que la herramienta Gestor de calidad ha obtenido recientemente uno de los premios Alfons Ortuño a la innovación y buenas prácticas en materia de gestión pública en las administraciones públicas, en concreto el primer premio dentro de la categoría Transparencia, buen gobierno, evaluación y calidad.

### **(2.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de los programas formativos.**

***Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el programa formativo, por ejemplo, sobre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos, la inserción laboral y otros elementos necesarios para la revisión de los programas (suficiente).***

A nivel institucional, la universidad recaba información completa sobre los programas formativos. La UPF dispone de un sistema DWH que centraliza y provee a los centros la mayor parte de datos e indicadores para llevar a cabo el análisis y la mejora de las titulaciones, como se comenta en la dimensión 1 del informe.

El proceso que define la aplicación de las principales encuestas de satisfacción corresponde al SGIC-Marco UPF (P2.6), en concreto: encuesta de satisfacción dirigida al estudiantado sobre la actividad docente del profesorado en las asignaturas (AVALDO), encuesta trienal para conocer la satisfacción del estudiantado sobre diferentes aspectos relacionados con el sistema y la organización de la enseñanza en la UPF (EVSOE) y encuesta de satisfacción dirigida al profesorado sobre la docencia y la organización docente. La institución también realiza encuestas sobre el proceso de matrícula o de satisfacción con la acción tutorial. Por último, el P.26, también define las acciones a nivel institucional y en colaboración con AQU Catalunya para la realización de encuestas sobre la satisfacción de egresados e inserción laboral. La UPEQ lidera la gestión del conjunto de dichas encuestas institucionales, que se realizan de forma periódica a los principales grupos de interés, y cuyos resultados pueden consultarse en el apartado de “encuestas” del web de la UPF.

Como se comenta en la mejora **AM-1.6.1**, se deberían revisar los indicadores establecidos en el catálogo de la UCA vinculados al Marco VSMA de manera que contribuyan de forma efectiva al análisis de los procesos. En este sentido, en algunos casos se limitan a ofrecer información sobre el volumen de actividad que genera el proceso, más que sobre su rendimiento, como por ejemplo el “COM I2.1.1 Percentatge de PDA publicats en relació al total d’assignatures del curs”.

***RE-2.3.1. Implementar mecanismos de recogida de la satisfacción de otros grupos de interés (PAS y empleadores) en los procesos de evaluación y mejora de las titulaciones.***

En la documentación facilitada no se identifica que se apliquen de forma sistemática encuestas de satisfacción al PAS del centro ni a empleadores, cuyos resultados puedan ser utilizados como entradas para la mejora de las titulaciones. Tampoco que se recaba la opinión mediante otros mecanismos (*focus group*, entrevistas, ...). Se recomienda implementar mecanismos para la recogida de la opinión/satisfacción de dichos grupos de interés vinculados a las titulaciones, e incorporar los resultados en los procesos de seguimiento y mejora de los programas formativos.

#### **(2.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora continua de los programas formativos.**

***El análisis de los programas formativos da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora. (satisfactorio).***

Los programas formativos se revisan y se mejoran de manera periódica a través de los autoinformes de acreditación, los informes de seguimiento de titulación, la revisión de los procesos y análisis de indicadores, etc.). Destaca positivamente el informe de seguimiento de universidad (ISU) que se fundamenta en el análisis, la reflexión y las propuestas de mejora de las titulaciones. Dicho informe es aprobado por la Comisión de Calidad de la Universidad. El apartado 4.2. del ISU recoge el plan de mejora que incide directamente en los aspectos de la Universidad (las áreas de mejora de los títulos o el propio centro quedan bajo el alcance de las UCAs).

La Universidad dispone además de un Informe de Revisión del SGIC Marco que identifica las acciones de mejora vinculadas a esta dimensión. El Informe de Revisión incluye la tabla correspondiente al plan de mejora. La UPEQ es la unidad encargada de clasificar las acciones de mejora asociadas a los programas formativos según su importancia y viabilidad. La UPEQ dispone de un sistema de alertas que permite informar si existe una acción planificada que no se ha iniciado y que está a punto de caducar.

A nivel de UCA Comunicación se dispone de un Plan de mejora a nivel UCA, y se constata que recoge las principales acciones de mejora derivadas de los procesos de seguimiento, modificación y acreditación. Como se ha destacado en la **BP-2.2.1**, la utilización intensa de la herramienta “Gestor de Calidad” permite el seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora.

Los últimos informes de seguimiento publicados en el momento de la evaluación son:

- Informe de Seguimiento del Grau en Publicitat i Relacions Públiques y los Màster Universitari en Estudis de Cinema i Audiovisual Contemporanis y Màster Universitari en Estudis Internacionals sobre Mitjans, Poder i Diversitat (Curso de análisis: 2019-2020; Aprobación: Mayo 2021).
- Informe de Seguimiento de los Grados en Periodisme y en Comunicació Audiovisual y los Màsters Màster Universitari en Recerca en Comunicació Social y Màster Universitari en Gestió Estratègica de la Comunicació i les Relacions Públiques (Curso de análisis: 2017-2018; Aprobación: Julio 2020).

***BP-2.4.1. Informes de análisis de los resultados de rendimiento académico de los títulos de la UPF.***

Se destacan los “Informes de Desarrollo y Rendimiento de los títulos de la UPF” que elabora anualmente la UPEQ (Unidad de Proyectos, Estudios y Calidad), como instrumento de seguimiento y análisis en relación a los indicadores y resultados más relevantes de las titulaciones (tasa de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento, etc.). Dichos informes, contribuyen a facilitar la labor de los responsables de los centros y títulos en los procesos de seguimiento y les permite situar al centro y sus títulos en el contexto de la universidad, reflexionar sobre el desempeño de sus titulaciones, realizar un seguimiento de sus resultados y tomar medidas para su mejora. Así mismo, subrayar, que no sólo se presentan los valores cuantitativos de los diferentes indicadores, sino que explican su definición para facilitar la interpretación de los resultados. De su contenido, destaca que además de presentar datos, también los analizan, valoran y comparan con los resultados obtenidos en otros centros y titulaciones, los relacionan, extraen información de cada uno (conocimiento), etc.

### C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes

El centro cuenta con procesos implantados que favorecen el aprendizaje de los estudiantes.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

La UCA de Comunicación dispone de un conjunto de procesos asociados a los sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación al estudiantado. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales para favorecer los aprendizajes son los siguientes:

- COM2.1 Gestionar els plans docents de les assignatures del Centre
- COM3.1 Assignar tutor a l'estudiant de grau i fer-ne el seguiment
- COM3.2 Gestionar les pràctiques curriculars de grau del Centre
- COM3.4 Gestionar el treball de final de grau dels graus del Centre
- COM3.3 Gestionar el treball final de màster universitari del Centre
- COM3.5 Gestionar el treball final de màster de Gestió Estratègica de la Comunicació i Relacions Públiques

Así mismo, en el centro se despliegan otros procesos transversales relacionados con el apoyo y orientación a los estudiantes y, por tanto, asociados a esta dimensión:

- P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau
- P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat
- P3.3 Gestionar l'acció tutorial dels estudiants
- P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant
- P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional

Para la evaluación de la dimensión, el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

#### **(3.1) Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo a los estudiantes, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo a los estudiantes, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (satisfactorio).*

El SGIC de la UCA de Comunicación cuenta con una serie de procesos específicos, de carácter clave, relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado.

Adicionalmente, tal y como muestra el mapa de procesos, el sistema también cuenta con una serie de procesos transversales relacionados con esta dimensión.

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos listados anteriormente es adecuada y garantiza la atención a las necesidades de los estudiantes en su proceso formativo.

### **(3.2) Acciones relacionadas con la enseñanza-aprendizaje (pruebas de acceso y criterios de admisión, metodología de enseñanza, evaluación de aprendizajes, TFG, TFM, prácticas externas y movilidad), y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (satisfactorio).*

El SGIC cuenta con procesos que cubren los distintos aspectos relacionados con la enseñanza-aprendizaje, si bien algunos son abordados con procesos específicos a nivel de la UCA (TFG, TFM, prácticas externas) y otros mediante procesos transversales (acceso, admisión, matrícula y movilidad).

De forma general, el CEE constata que la UCA sigue lo establecido en sus procesos relacionados con los procesos de enseñanza-aprendizaje.

### **(3.3) Acciones relacionadas con el apoyo a los estudiantes (orientación académica y profesional), y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las acciones vinculadas con el apoyo a los estudiantes siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (satisfactorio).*

El SGIC cuenta con un proceso específico de la UCA para la asignación de tutores y tutoras al estudiantado de grado (COM3.1) que, juntamente con el proceso transversal (P3.3), definen las acciones vinculadas con la orientación académica. Ambos procesos se encuentran correctamente vinculados; el proceso transversal se centra en el diseño del modelo del Plan de acción tutorial (PAT) a nivel de universidad, la gestión de las encuestas de satisfacción y el análisis y mejora de este, mientras que el proceso a nivel de UCA gestiona la asignación y el desarrollo de las acciones de tutorización.

Las acciones relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes se enmarcan en el proceso transversal P3.5 (Gestionar las actividades de orientación profesional). La Universidad cuenta con un Servicio de carreras profesionales que ofrece al estudiantado diversos servicios de asesoramiento laboral y actividades de formación e información con el objetivo de orientar su carrera profesional, buscar trabajo o desarrollar competencias clave para alcanzar el éxito profesional, a través del programa *Skills*.

### **(3.4) Recogida de información para el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo a los estudiantes.**



***Se recoge información bastante completa, y generalmente fiable sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes (suficiente).***

El SGIC de la UCA de Comunicación recoge información para el análisis y mejora de los procesos asociados al proceso de enseñanza y aprendizaje y de apoyo a los estudiantes.

Sin embargo, como se ha recomendado en la dimensión 1 (**AM-1.6.1.**), sería necesario revisar el conjunto de indicadores asociados a los procesos de enseñanza-aprendizaje y orientación del estudiantado de manera que contribuyan de forma efectiva al análisis de los procesos y a la toma de decisiones. En este sentido, se recomienda repensar los indicadores con el objetivo de valorar su capacidad y adecuación para medir la eficacia y la eficiencia de los procesos. En algunos casos se limitan a ofrecer información sobre el volumen de actividad que genera el proceso, más que sobre su rendimiento.

**(3.5) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes.**

***El proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes son, en general, eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dichoplan aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).***

A nivel institucional se cuenta proceso P1.2 (Revisión y actualización del SGIC marco) que permite la revisión de los procesos transversales relacionados con la enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes. Por su lado, el SGIC de la UCA de Comunicación realiza una revisión de los procesos vinculados con la enseñanza aprendizaje y la orientación de los estudiantes, cuyo principal output es el Informe de Revisión del SGIQ y los planes de mejora correspondientes (a nivel de UCA y a nivel de titulación).

Como se ha comentado a lo largo de la dimensión 1 de este informe, entre la gestión propia de la Universidad y la gestión focalizada en las titulaciones, existe un espacio para la gestión a nivel de Centro que requeriría de un mayor nivel de estructuración a través de los procesos y las métricas propias del Centro, como se concreta en la **AM-1.7.1.**

Para ejemplificar esta situación se puede citar el caso de un proceso de carácter transversal como la matrícula. Si bien se realiza un análisis de la matrícula en el seguimiento de las titulaciones, y un análisis de la satisfacción con la matrícula en la revisión del SGIQ Transversal, no queda claro como las personas responsables de la UCA velan por la mejora del proceso a nivel de Centro. Si bien es verdad que la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ) realiza un informe anual sobre Acceso y Matrícula en los Grados de la UPF, muy detallado y segmentado por Centro, no se puede considerar completo al no incorporar información sobre la satisfacción con el proceso.

También sirve como ejemplo el caso de un proceso de nivel de centro, como la gestión de las Prácticas externas. Si bien el seguimiento que realizan las personas responsables de las titulaciones es intenso al respecto de su desarrollo, a nivel de los instrumentos de control desarrollados por la UCA no se dispone de suficiente información para realizar un análisis ajustado, al no disponer, por ejemplo, de un indicador vinculado al proceso "COM3.2 Gestionar



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

les pràctiques dels graus del centre de Comunicació” referido a la satisfacció del estudiantado con las prácticas externas.

## C4. Personal académico

El centro cuenta con procesos implantados que aseguran la competencia y la cualificación del personal académico.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

La UCA de Comunicació dispone de un proceso relacionado con la competencia y cualificación del personal académico que rige las actuaciones institucionales para garantizar la calidad del profesorado:

- COM4.1 Gestionar l'assignació del professorat a les assignatures i grups del centre de Comunicació
- COM4.2 Gestionar la nova incorporació dels professors del centre de Comunicació i acollir-los

Así mismo, en el centro se despliegan otros procesos transversales relacionados con la competencia y cualificación del personal académico y, por tanto, asociados a esta dimensión:

- P4.1 Establir la política del PDI
- P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)
- P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)
- P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI
- P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI
- P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI

Para la evaluación de la dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con este proceso.

### **(4.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (satisfactorio).*

El SGIC de la UCA de Comunicació cuenta con dos procesos específicos relacionados con el personal académico e investigador: COM4.1, que tiene como objetivo la gestión de la asignación del profesorado a las asignaturas y grupos de las titulaciones del centro, y COM4.2 para gestionar la incorporación de profesorado en el Centro.

Los procesos definen propietarios y responsables, así como las personas o unidades responsables de las acciones que se desarrollan a largo del mismo (especificadas en el flujograma) y las unidades gestoras de los indicadores vinculados.

Adicionalmente, el sistema cuenta con procesos transversales relacionados con el personal académico. En particular, los procesos relacionados con el establecimiento de la política de PDI (P4.1), la captación y selección de personal permanente (P4.3) y temporal (P4.4), la actualización y acreditación del modelo evaluación docente (P4.6), la gestión de la evaluación docente (P4.7) y la gestión de la formación del PDI (P4.8), aunque sólo los procesos P4.3 y P4.4 se incluyen en el mapa de procesos del SGIC del Centro. Tales procesos cuentan con sus responsables institucionales y de gestión e identifican las personas responsables de los indicadores vinculados al proceso. La participación de la UCA de Comunicació o de cargos o unidades organizativas vinculadas a la misma está definida en los procesos transversales. La definición de responsabilidades ha sido valorada como satisfactoria en el informe de certificación del SGIC marco de la UPF.

#### **(4.2) Acciones relacionadas con la gestión del personal académico, y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las actuaciones vinculadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).*

El SGIC cuenta con los procesos mencionados en el apartado 4.1 que cubren los distintos aspectos relacionados con la gestión del profesorado. De forma general, el CEE constata que la UCA sigue lo establecido en sus procesos relacionados con la gestión del personal académico, y el desarrollo de los programas formativos.

La UPF establece unas directrices generales para la gestión y contratación de personal docente y la UCA es la responsable de su aplicación, proceso en el que aplica unos criterios específicos adaptados a las necesidades y funcionamiento de las propias titulaciones.

Se destacan la existencia de requisitos con un nivel de exigencia elevado, aspecto que se evidencia en los resultados de las evaluaciones externas obtenidos por las titulaciones, ya que gran parte de los másteres han obtenido una valoración en progreso hacia la excelencia en la dimensión vinculada al profesorado.

#### **(4.3) Acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las actuaciones vinculadas con la formación y la evaluación del personal académico se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).*

Las acciones vinculadas con la formación y la evaluación del personal académico son lideradas mediante procesos de carácter transversal, P4.7 (Gestionar la evaluación docente del PDI) y P4.8 (Programar y evaluar la formación del PDI). En ambos procesos transversales intervienen las personas responsables a nivel de centro cuando es requerido (participando en la aplicación del modelo de evaluación de la docencia, identificando necesidades de formación, etc.). También es relevante la aplicación del proceso COM4.2 (Gestionar la nueva incorporación del profesorado del centro y acogerlos).

En cuanto a la formación, el CLIK organiza trimestralmente cursos, talleres y seminarios dirigidos al personal docente e investigador de la UPF. A través de la página web, el profesorado puede solicitar cursos no incluidos dentro del programa de formación institucional, así como ofrecerse como formador o formadora. Durante la visita externa se constata que el profesorado de la UCA de Comunicación está satisfecho con el servicio.

En cuanto a la evaluación del PDI, el centro participa aplicando el modelo de evaluación de la UPF. El modelo cuenta con la implantación del “Manual d’Avaluació Docent”, acreditada por AQU Catalunya (la última visita de re-acreditación fue realizada en Mayo de 2021). El modelo está articulado a través de tres elementos: autoevaluación del PDI, satisfacción del estudiantado (obtenida a través del programa AVALDO) y resultados académicos y valoración por parte de los responsables académicos. El proceso de evaluación mantiene una conexión importante con el proceso COM2.2 (Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia). Así mismo se evidencia que los responsables el centro participan en la gestión de los resultados de la evaluación para poner en marcha y/o recomendar las acciones de mejora derivadas de la evaluación en caso de ser necesarias (acciones formativas, etc.).

#### **(4.4) Recogida de información para el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.**

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la detección de necesidades y las acciones para promover la formación, el reconocimiento, la promoción y la evaluación del personal académico (suficiente).*

El SGIC de la UCA de Comunicación recoge información para el análisis y mejora de los procesos asociados a la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.

Sin embargo, como se ha comentado en la dimensión 1 (**AM-1.6.1.**), sería necesario revisar el conjunto de indicadores asociados a estos procesos de manera que contribuyan de forma efectiva al análisis de los procesos y a la toma de decisiones. Un ejemplo de esta necesidad de revisión de los indicadores puede ser el indicador ya mencionado anteriormente “COM I4.2.1 Número de professors acollits de nova incorporació”, un indicador que puede ser adecuado para el seguimiento y control del proceso, pero insuficiente para el análisis sobre el desempeño del proceso de acogida de nuevo profesorado.

#### **(4.5) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.**

*La gestión, la formación y la evaluación del personal académico son en general eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Éste aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).*

El análisis y la mejora de los procesos de gestión, formación y evaluación del personal académico se realiza a través del proceso transversal P1.2 (Revisión y actualización del SGIC Marco) y a través del proceso de Centro COM1.2 (Revisar y actualizar el SGIC de Comunicación). Los

principales outputs de ambos procesos son los Informes de revisión del SGIC y los planes de mejora correspondientes, como ya se ha comentado.

El CEE, de nuevo, considera que, entre la gestión propia de la Universidad y la gestión focalizada en las titulaciones, existe un espacio para la gestión a nivel de UCA que requeriría de un mayor nivel de estructuración a través de los procesos y las métricas propias del Centro, como se concreta en la **AM-1.7.1**. En el caso de la información referida al profesorado, algunas de las métricas transversales no bajan fácilmente a la UCA, y las métricas propias de los procesos de centro no son suficientes por sí solas, o no se encuentran suficientemente integradas, cosa que no facilita el análisis de los resultados alcanzados por dichos procesos a nivel de UCA.

## C5. Recursos materiales y servicios

El centro cuenta con procesos implantados para la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

La UCA de Comunicación no dispone de procesos en su SGIC relacionados con la gestión recursos materiales y servicios.

La UPF dispone de un conjunto de procesos de carácter transversal asociados con la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos, en los que la UCA de Comunicación participa en su implementación. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con la gestión y mantenimiento de los recursos, infraestructuras y servicios de soporte a la docencia, son los siguientes:

- P5.1 Gestionar las necesidades de recursos tecnológicos y de información de soporte a la docencia
- P5.2 Hacer el seguimiento de las necesidades de infraestructuras y equipamiento en el campus
- P5.3 Gestionar los servicios generales de reprografía/impresión y restauración

Así mismo, se dispone de otros procesos relacionados con la detección de necesidades y la evaluación y mejora de los recursos materiales y servicios:

- P5.4 Gestionar las sugerencias y quejas en la UPF
- P5.5 Gestionar las quejas al Síndic de Greuges
- P2.6 Gestionar la satisfacción de los grupos de interés

**(5.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados. (satisfactorio)*

Los procesos vinculados con los recursos materiales y servicios se gestionan de forma centralizada a nivel Universidad. En el Manual de procesos del SGIC-UPF identifica los procesos transversales que dan respuesta a la dimensión 5: gestión de necesidades TICs para la docencia (P5.1), seguimiento de infraestructuras y servicios (P5.2) y gestión de los servicios de reprografía y restauración (P5.3). Estos procesos son desplegados en los centros, ya que el SGIC de la UCA no dispone de procesos específicos relacionados directamente con esta dimensión y

cuentan con sus responsables institucionales y de gestión. Además, se especifican los cargos responsables de los indicadores vinculados a cada proceso.

En cuanto al despliegue de los procesos transversales en la UCA, los responsables y grupos de interés participan en diversas tareas, incluida la revisión y mejora de las actividades que se desarrollan en su ámbito de actuación: detección de necesidades de recursos y su mantenimiento, atención a demandas de las titulaciones y grupos de interés, propuestas de redistribución de espacios, adquisiciones, procedimiento de respuesta a incidencias, sugerencias, etc.

La participación se implementa mediante la presentación de quejas y sugerencias a través de los procesos correspondientes, la comunicación de incidencias al Centro de Atención a Usuarios (CAU) o participando en las encuestas de satisfacción aplicadas por la universidad.

Respecto a las infraestructuras y equipamiento, se gestionan a nivel universidad y se validan a nivel campus para dar una coherencia estratégica a las actuaciones. Los procesos 5.1 y 5.2 recogen algunas tareas a desempeñar por la UCA, fundamentalmente la autorización para la adquisición de software o equipamiento tecnológico, así como la identificación de necesidades de infraestructuras. Cualquier usuario y, en concreto, los centros (UCA/UGA) pueden hacer llegar sus solicitudes mediante la aplicación del CAU. Así mismo, las solicitudes de intervención también se pueden articular mediante las reuniones de coordinación entre direcciones de campus, biblioteca y servicio de infraestructuras y patrimonio. En todos los casos las responsabilidades quedan claras en el flujograma del proceso.

### **(5.2) Gestión de los recursos materiales y de los servicios, y el desarrollo de los programas formativos.**

***Todas las actuaciones relacionadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).***

La UCA de Comunicació participa realizando las acciones establecidas en los procesos transversales definidos en el SGIC-UPF para la gestión de los recursos materiales y servicios.

La universidad gestiona de forma centralizada las necesidades de recursos tecnológicos y de información de apoyo a la docencia a través de diversas soluciones y servicios a los que pueden acceder los usuarios del centro (Aula Global, bibliografía recomendada, préstamos de recursos audiovisuales, portátiles, wifi, ...), así como de las necesidades en materia de infraestructuras y equipamiento del campus.

En los informes de evaluación externa vinculados a la acreditación de títulos, se comprueba que todas las titulaciones del centro obtienen una valoración “en progreso hacia la excelencia” en el estándar relacionado con los recursos materiales y servicios (E5.2), lo que demuestra que los servicios, infraestructuras y equipamiento de apoyo a la docencia dan una respuesta muy adecuada a las necesidades de las titulaciones y facilitan el aprendizaje de los estudiantes.

### **(5.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.**



***Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios (suficiente).***

Dado que el SGIC de la UCA de Comunicación no incluye procesos a nivel de centro relativos a la gestión de los recursos materiales y de los servicios, la información que se recoge y que se traslada al cuadro de indicadores se aborda, en la mayoría de los indicadores, a nivel de universidad. El SGIC marco UPF incluye 14 indicadores asociados a estos procesos (fundamentalmente relativos a la satisfacción de los grupos de interés, número de quejas y sugerencias, número de acceso a los aplicativos, aulas virtuales, etc.) y han sido validados durante el proceso de evaluación del marco SGIC transversal.

Las personas responsables de los procesos cuentan con un cuadro de mando que proporciona información de la satisfacción de los distintos Campus de la UPF. Por otro lado, el Catálogo de indicadores del SGIC Marco UPF recoge los 14 indicadores antes mencionados, si bien la mayoría no aportan información útil para la gestión de la UCA (en la línea de lo indicado en la **AM-1.7.1**). Por ejemplo, si bien el indicador “15.2.2 Grau de satisfacció del PDI amb els serveis d'infraestructures i equipaments” muestra indicadores desglosados por UCAs, el indicador “15.2.1 Grau de satisfacció dels estudiants UPF amb les instal·lacions” solamente aporta información global de UPF.

***(5.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.***

**La gestión de los recursos materiales y de los servicios es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).**

El análisis y la mejora de los procesos de gestión de los recursos materiales y de los servicios se realiza a través del proceso transversal P1.2 (Revisión y actualización del SGIC Marco) y a través del proceso de Centro COM1.2 (Revisar y actualizar el SGIC de Comunicación). Los principales outputs de ambos procesos son los Informes de revisión del SGIC y los planes de mejora correspondientes, como ya se ha comentado.

El CEE, de nuevo, considera que, entre la gestión propia de la Universidad y la gestión focalizada en las titulaciones, existe un espacio para la gestión a nivel de UCA que requeriría de un mayor nivel de estructuración a través de los procesos y las métricas propias del Centro o del Campus, como se concreta en la **AM-1.7.1**.

## C6. Información pública y rendición de cuentas

El centro cuenta con procesos implantados que garantizan la publicación de información completa y actualizada sobre los programas formativos para la rendición de cuentas.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

El centro dispone de un proceso relacionado con la información pública y la rendición de cuentas:

- COM6.1. Gestionar la información pública i la rendición de cuentas de los programas formativos del centro de Comunicación.

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con este proceso.

**(6.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con la información pública y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con la publicación de información y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (suficiente)*

El SGIC de la UCA de Comunicación cuenta con un proceso de soporte que tiene como objetivo garantizar la calidad y compleción de la información pública de sus titulaciones, así como la rendición de cuentas de las actividades que desarrolla (COM6.1). El proceso describe la propiedad (responsable de la UCA) y la responsabilidad de gestión (responsable de la UGA) y a lo largo del flujograma se informa sobre la cadena de responsabilidades de los diversos órganos, servicios o unidades que participan en el mismo, tanto a nivel de UCA como de Universidad.

**AM-6.1.1 Detallar con mayor precisión la descripción del desarrollo del proceso COM6.1 y sus conexiones con los servicios o unidades centrales de la universidad.**

El CEE considera que la ficha del proceso realiza una descripción muy general de su desarrollo y la información se encuentra desagregada a lo largo de la ficha, hecho que dificulta conocer el funcionamiento real del mismo. Se debería incorporar una descripción de las responsabilidades y funciones que se llevan a cabo a nivel de centro para gestionar la información pública y la rendición de cuentas: actividades y tareas más relevantes que se realizan, qué actores participan en cada tarea (el flujograma incluye referencias a servicios, unidades, etc. cuya identificación es difícil, dado que no se hace referencia a los mismos en otros apartados de las fichas), mecanismos de interacción/comunicación entre los responsables de la información a nivel universidad y centro, etc.

## **(6.2) Acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (satisfactorio).*

El proceso COM6.1 establece una primera fase de incorporación de nuevas titulaciones y establecimiento de contenidos comunes (a nivel universidad y a nivel UCA) y una segunda fase de revisión y actualización tanto de la web de cada titulación en su conjunto, como del apartado dedicado a la gestión de la calidad.

Por su lado, la información y documentación que el centro publica en su web para garantizar la información y rendición de cuentas se recoge en el Manual de calidad del SGIC de la UCA de Comunicación, destacando la información sobre las titulaciones y sus resultados, información sobre los procesos de evaluación interna y externa; información sobre el SGIC (Manual de calidad y Manual de procesos, Informe de revisión del sistema y catálogo de indicadores) etc.

La información pública se revisa con carácter anual, en base a los requisitos del proceso de evaluación de las titulaciones, de forma que se garantiza que los grupos de interés internos y externos (estudiantes y futuros estudiantes) disponen de la información necesaria sobre los programas formativos para tomar sus decisiones (plan de estudios, servicios, indicadores, resultados, ...).

## **(6.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.**

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la información pública (suficiente).*

El SGIC de la UCA de Comunicación recoge información para el análisis y mejora de los procesos asociados la información pública y la rendición de cuentas, en concreto: Grado de satisfacción del estudiantado con la información pública de los programas formativos (COMI6.1.1) y Número de visitas al web del centro (COMI6.1.2).

### ***RE-6.3.1 Ampliar la información recabada y analizada sobre la satisfacción de los grupos de interés con la información pública.***

La información sobre la satisfacción se centra en la opinión de los estudiantes. Si bien la opinión de dicho colectivo es clave, el CEE recomienda incorporar la recogida de información sobre la satisfacción de otros colectivos sobre este aspecto (como PDI o PAS), dado que se considera que pueden aportar información relevante para revisión y mejora del proceso.

## **(6.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.**

*La información pública es eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora. (satisfactorio).*

El análisis y la mejora de los procesos de gestión de los recursos materiales y de los servicios se realiza a través del proceso transversal P1.2 (Revisión y actualización del SGIC Marco) y a través del proceso de Centro COM1.2 (Revisar y actualizar el SGIC de Comunicación). Los principales outputs de ambos procesos son los Informes de revisión del SGIC y los planes de mejora correspondientes, como ya se ha comentado.

Tras analizar los resultados de los indicadores a nivel de titulación, se observa que los resultados del indicador vinculado a la satisfacción de estudiantes (COMI6.1.1) no alcanzan el valor establecido por la institución en algunas titulaciones, si bien en el plan de mejoras de la UCA aparece una acción orientada a revertir estos resultados.

## D. Resultado de la evaluación

La evaluación del CEE-SGIC, como resultado del análisis de las evidencias y de la información recogida durante la visita a la UCA de Comunicación de la UPF, es en líneas generales positiva y el proceso de evaluación ha sido satisfactorio.

A continuación, se detallan las valoraciones realizadas por el CEE para cada dimensión evaluada:

DIMENSIÓN	RESULTADO
<b>1. Revisión y mejora del SGIC</b>	Implantación suficiente
<b>2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b>	Implantación avanzada
<b>3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes</b>	Implantación suficiente
<b>4. Personal académico</b>	Implantación suficiente
<b>5. Recursos materiales y servicios</b>	Implantación suficiente
<b>6. Información pública</b>	Implantación suficiente

El CEE propone la **certificación** de la implantación del SGIC de la UCA de Comunicación de la UPF.

## E. Acta de envío del informe externo

---

**Centro evaluado:** UCA de Comunicación (Facultad de Comunicación y Departamento de Comunicación)

**Universidad:** Universitat de Pompeu Fabra

**Fechas de la visita:** 2, 3 y 4 de junio de 2021

El Presidente del CEE-SGIC manifiesta que el presente documento constituye el informe de certificación de la implantación del SGIC de la Facultad de Comunicación y del Departamento de Comunicación.

**Dr. José Ramón García Aranda**  
Presidente del CEE-SGIC

**Zaragoza, 29 de octubre de 2021**

## Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados

### Procesos específicos de centro:

<b>COM1.1</b>	Establecer los objetivos de calidad en la docencia y el aprendizaje de los estudios del centro de Comunicación y realizar el seguimiento
<b>COM1.2</b>	Revisar y actualizar el SGIC del centro de Comunicación
<b>COM2.1</b>	Gestionar los planes docentes de las asignaturas del centro de Comunicación
<b>COM2.2</b>	Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia del centro de Comunicación
<b>COM3.1</b>	Asignar tutor a los estudiantes de los grados del centro de Comunicación y hacer el seguimiento
<b>COM3.2</b>	Gestionar las prácticas de los grados del centro de Comunicación
<b>COM3.3</b>	Gestionar el trabajo de grado del centro de Comunicación
<b>COM3.4</b>	Gestionar el trabajo de final de máster del centro de Comunicación
<b>COM4.1</b>	Gestionar la asignación del profesorado de las asignaturas y grupos de los estudios de Comunicación
<b>COM4.2</b>	Gestionar la nueva incorporación del profesorado del centro de Comunicación y acogerlos
<b>COM6.1</b>	Gestionar la información pública y la rendición de cuentas de los programas formativos del centro de Comunicación

Despliegue en el centro de los procesos transversales del SGIC marco de la UPF:

<b>P1.2*</b>	Revisar y actualizar el SGIC marco, sus procesos e indicadores
<b>P2.1*</b>	Programar y Verificar un nuevo título de grado, máster o doctorado
<b>P2.2*</b>	Hacer el seguimiento de las titulaciones
<b>P2.3</b>	Modificar un título de grado, máster o doctorado
<b>P2.4*</b>	Acreditar los títulos de grado, máster o doctorado
<b>P2.5</b>	Gestionar la extinción o desprogramación de un título de grado, máster y doctorado
<b>P2.6*</b>	Gestionar la satisfacción de los grupos de interés
<b>P3.1*</b>	Gestionar el acceso, la admisión y matrícula de estudiantes de grado
<b>P3.2*</b>	Gestionar la prescripción, la admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario y doctorado
<b>P3.3*</b>	Gestionar la acción tutorial de los estudiantes
<b>P3.4*</b>	Promover y organizar la movilidad y el intercambio de estudiantes

<b>P3.5*</b>	Gestionar las actividades de orientación profesional
<b>P4.1</b>	Establecer la Política del PDI
<b>P4.2</b>	Establecer la Política del PAS
<b>P4.3*</b>	Captar y seleccionar PDI permanente (tenure track)
<b>P4.4*</b>	Captar y seleccionar PDI temporal (lectores y asociados)
<b>P4.5</b>	Captar y seleccionar el PAS -nuevo ingreso de personal funcionario y laboral-
<b>P4.6</b>	Actualizar y acreditar el modelo de evaluación de la actividad docente del PDI
<b>P4.7</b>	Gestionar la evaluación docente del PDI
<b>P4.8</b>	Programar y evaluar la formación del PDI
<b>P4.9</b>	Programar y evaluar la formación del PAS
<b>P5.1</b>	Gestionar las necesidades de recursos tecnológicos y de información de soporte a la docencia
<b>P5.2</b>	Hacer el seguimiento de las necesidades de infraestructuras y equipamiento en el campus
<b>P5.3</b>	Gestionar los servicios generales de reprografía/impresión y restauración
<b>P5.4</b>	Gestionar las sugerencias y quejas en la UPF
<b>P5.5</b>	Gestionar las quejas al Síndic de Greuges

(\*) Procesos transversales del SGIC marco de la UPF incluidos en el mapa de procesos del SGIC de la UCA.