

# MANUAL D'ASSEGURAMENT I GARANTIA INTERNA DE QUALITAT



VERSÍO	DATA	REDACTAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER	MODIFICACIONS
01	16/04/20	Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Comissió Executiva	Comissió Executiva	



ESCOLA SUPERIOR DE  
RELACIONS PÚBLIQUES

centre  
adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

<b>INDEX</b>	
1. INTRODUCCIÓ	3
1.2. ABAST DE EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE QUALITAT	5
2. TITULARITAT DEL CENTRE	6
3. POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT	11
4. GRUPS D'INTERÈS	12
5. SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT	14

## 1. INTRODUCCIÓ

L'Escola Superior de Relacions Públiques, centre adscrit a la Universitat de Barcelona, va ser el primer centre universitari especialitzat en aquesta matèria que va crear-se a Europa. El primer curs es va impartir a l'any acadèmic 1967-68.

El mes de desembre de l'any 1967 es va presentar la proposta per impartir els estudis "**Tècnic en Relacions Públiques**", inspirats en forma i contingut en el model anglosaxó.

El febrer de 1968 s'inicien les classes a l'Edifici Històric de la Universitat de Barcelona. La primera secretaria es va ubicar al soterrani del pati de ciències. En el primer curs ja es van formalitzar més de cent matrícules.

En un pacte de cessió d'espais dins el Recinte de l'Escola Industrial de 19 de desembre de 1978, signat pel Molt Honorable Josep Tarradellas, President de la Generalitat i de la Diputació de Barcelona, l'Excm. i Mgfc. Sr. Rector de la Universitat de Barcelona Antoni M. Badia Margarit i l'Il·lm. Jordi Xifra Heras, Director de l'Escola Superior de Relacions Públiques, s'acorda el trasllat del centre. En certificació posterior es ratifica la cessió.

La creixent demanda de formació fa que a partir de l'any acadèmic 1986-87 es dupliqui l'oferta de places. S'organitzen dos torns: matí i tarda. Aquest format s'ha mantingut i és vigent a l'actualitat.

L'oferta formativa de l'Escola Superior de Relacions Públiques de la Universitat de Barcelona ha estat sempre molt demandada per part dels estudiants. De fet, és l'únic centre que, a Catalunya, programa l'activitat en dos grups.

A petició del Rectorat, i atès el nou marc normatiu, es presentà la proposta de canvi de pla d'estudis, per la qual cosa el curs 1998-99 s'implantà el primer curs del **Graduat en Relacions Públiques i Comunicació de les Organitzacions** (DOGC núm. 2709 de 24 d'agost de 1998), alhora que s'inicia el Pla d'Extinció del títol aprovat l'any 1969.

Novament, des del Rectorat, es confia en l'Escola Superior de Relacions Públiques per presentar la Memòria per a l'aprovació de la titulació de Llicenciat, ara ja títol oficial homologat de primer i segon cicle.

El curs 2001-02, s'imparteix la **Llicenciatura en Publicitat i Relacions Públiques** (BOE núm. 290 de 4.12.02), titulació actualment extingida.



ESCOLA SUPERIOR DE  
RELACIONS PÚBLIQUES

centre  
adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

L'any acadèmic 2009-10 s'inicià la implantació del **Grau en Publicitat i Relacions Públiques**, (Branca Ciències Socials i Jurídiques: Comunicació) prèvia verificació positiva de la *Comisión de Verificación de Planes de Estudio del Ministerio de Educación*, en sessió celebrada l'1 de juny de 2009 d'acord amb el Reial Decret 1393/2007. Actualment es troba en fase d'extinció.

Durant el curs 18-19 l'Escola traslladà la seva seu a un edifici històric situat al barri de Sant Antoni. Es tracta d'una antiga fàbrica de tractament de fibres vegetals situada al carrer Sepúlveda de Barcelona i construïda pels vols del 1890. En els anys 60 del segle passat es va convertir en un magatzem de mobles, i ara, un cop remodelada, passarà a ser un modern espai universitari.

El curs acadèmic 2019-20 l'Escola ha començat a implantar el **Grau en Publicitat, Relacions Públiques i Màrqueting** (Branca Ciències Socials i Jurídiques). Aquests estudis han estat verificats positivament pel Consell d'Universitats a data 29 de gener de 2019.



ESCOLA SUPERIOR DE  
RELACIONS PÚBLIQUES

centre  
adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## 1.1. ABAST DE EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE QUALITAT

Aquest manual defineix la política, els objectius i el compromís de totes les persones que formen l'Escola Superior de Relacions Públiques en matèria de qualitat, essent aquesta política de qualitat adequada als objectius de la Universitat de Barcelona, de l'Escola i de les expectatives i necessitats dels diferents grups d'interès.

El Sistema de Qualitat de l'Escola pren com a referència els estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior elaborats per l'Associació Europea per a la Garantia de la Qualitat de l'Educació Superior (ENQA) i adoptats pels ministres d'Educació europeus a Bergen (2005) ([http://www.aqu.cat/doc/doc\\_44505772\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_44505772_1.pdf)), segueix les directrius establertes per les agències de qualitat Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya), Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació (ANECA) i Agència de Qualitat dels Estudis Universitaris de Galícia (AGSUG) en el programa AUDIT (<http://www.aqu.cat/universitats/audit/index.html>) i compleix els requisits de la normativa que s'estableix en l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials del Ministeri d'Educació i Ciència.

L'Escola Superior de Relacions Públiques mitjançant el SAIQU implementat estableix com es millora la qualitat de les titulacions que s'hi imparteixen, la selecció i promoció de el seu professorat i el seu personal de suport, els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels diferents grups d'interès.

El SAIQU està dissenyat per incloure totes les titulacions que s'imparteixen en el centre actualment i en un futur.

## 2. TITULARITAT DEL CENTRE

La *Fundación Unversitaria Europea de Relaciones Públicas* (FUERP) és titular de l'Escola Superior de Relacions Públiques. Aquesta organització es va crear l'any 1993 treballant a partir d'un conjunt de sinèrgies individuals i institucionals de la societat civil focalitzades en torn de l'àmbit professional i acadèmic de la teoria i pràctica de les Relacions Públiques.

Els objectius i funcionament de la FUERP venen regulats pels seus estatuts i la seva esfera d'actuació en tot el territori espanyol, podent establir representacions i delegacions a l'estranger.

### 2.1. ÒRGANS DE GOVERN

L'organigrama de l'Escola és el següent:





ESCOLA SUPERIOR DE  
RELACIONS PÚBLIQUES

centre  
adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

### **-Consell Rector:**

El titular de l'Escola ha de designar el **Consell Rector** que ha d'estar format per un màxim de quinze membres.

Componen el Consell Rector:

- a) La persona nomenada per la presidència de la Diputació de Barcelona o persona que aquest/a delegui.
- b) Dos representants proposats per la Universitat de Barcelona, un/a dels/les quals ha de ser el seu delegat/ada.
- c) La persona que presideixi el Patronat de la *Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas*, o la persona que aquest delegui, que ha d'actuar com a president/a del Consell Rector.
- d) Dos representants de la *Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas*.
- e) Un o una professional del sector, de prestigi reconegut, a proposta del titular.
- f) La persona nomenada com a titular de la Direcció de l'Escola Superior de Relacions Públiques
- g) La persona nomenada com a titular de la Secretaria General de l'Escola Superior de Relacions Públiques com a secretaria del Consell Rector.

El Consell Rector es reuneix, com a mínim, una vegada cada any acadèmic; adopta els acords per majoria i, en cas d'empat, decideix el vot del president.

Funcions Consell Rector:

Pel que fa al govern i l'administració de l'Escola, correspon al Consell Rector per tal de fixar les línies generals d'actuació, les tasques següents:

- a) Adoptar tots els acords que consideri convenients en relació amb les finalitats de l'Escola.
- b) Ratificar el pressupost i censurar els comptes.
- c) Proposar i aprovar reformes en els plans d'estudis per elevar-les a la Universitat.
- d) Impulsar i orientar el desenvolupament de l'Escola i tenir cura de les relacions amb els organismes públics.
- e) Ratificar les propostes de designació del professorat presentades pel titular de l'Escola.
- f) Ratificar els càrrecs directius de l'Escola, a proposta del titular, tret del càrrec de Director/a.
- g) Aprovar les modificacions d'aquest Reglament a proposta de la Comissió Executiva.
- h) Totes les altres que depassin l'àmbit de la gestió ordinària.



### **-Comissió Executiva:**

S'ha de constituir la Comissió Executiva formada pels següents membres del Consell Rector:

- a) La persona nomenada com a titular de la Presidència de la del Patronat de la *Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas* o la persona que aquest delegui, que ha d'actuar com a president/a.
- b) La persona nomenada com a titular de la Direcció.
- c) El delegat o delegada de la Universitat
- d) La persona nomenada com a titular de la Secretaria General de l'Escola, com a secretari o secretària.

Correspon a la Comissió Executiva exercir el govern ordinari de l'Escola i, principalment:

- a) Complir i fer complir aquest Reglament.
- b) Nomenar el personal administratiu retribuint.
- c) Presentar al Consell Rector el pressupost aprovat perquè el ratifiqui.
- d) Aprovar les propostes de designació del professorat presentades pel titular de l'Escola per a la posterior ratificació del Consell Rector.
- e) Presentar al Consell Rector la proposta de càrrecs directius feta pel titular perquè la ratifiqui, tret del càrrec de director.
- f) Fixar l'import dels drets de matrícula, ensenyaments, taxes i expedició de diplomes, certificats i altres documents, de conformitat amb les normes vigents.
- g) Establir el règim de beques i d'altres beneficis.
- h) Informar anualment al Consell Rector de totes les gestions de transcendència que realitzi en el exercici de les seves cometes.
- i) Programar cursos i activitats culturals.
- j) Totes les que li delegui el Consell Rector.

### **-Direcció de l'Escola:**

El director o directora de l'Escola, nomenat /da pel rector/a de la Universitat de Barcelona a proposta del titular de l'Escola un cop escoltat el Consell Rector, ha de ser professor/a i tenir la mateixa titulació que el director/a d'un centre universitari homòleg.

Són funcions pròpies del director/a de l'Escola:

- a) Exercir la gestió ordinària del govern i administració de l'Escola.
- b) Representar l'Escola i actuar en el seu nom.
- c) Adoptar i executar totes les disposicions que calguin en benefici de l'Escola, d'acord amb les seves finalitats.
- d) Presentar el projecte de pressupost, gestionar les despeses d'acord amb els pressupostos i presentar l'informe de gestió econòmica anual perquè s'aprovi.
- e) Fixar els sous i retribucions del personal directiu, docent i administratiu de l'Escola.
- f) Proposar el nomenament i el cessament del professorat i de la resta del personal de l'Escola.





ESCOLA SUPERIOR DE  
RELACIONS PÚBLIQUES

centre  
adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

- g) Convocar, presidir, aixecar i suspendre les reunions de la Junta d'Escola, amb vot de qualitat per dirimir els empats, assumint la responsabilitat del seguiment i execució dels seus acords que s'hi prenen.
- h) Exercir la prefectura d'estudis de l'Escola, i dur a terme el control acadèmic juntament amb el delegat de la Universitat.
- i) Fixar els exàmens, nomenar i presidir els tribunals, coordinar els criteris generals de programació i avaluació i organitzar l'activitat docent.
- j) Assumir les tasques del secretari general en cas d'absència, malaltia o manca de titular.
- k) Executar tot el que li encarregui la Presidència del Patronat de la *Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas*.
- l) Resoldre i decidir qualsevol fet no previst, d'acord amb el càrrec que ocupa i la legislació vigent.

#### **-Secretaria General:**

El Consell Rector nomena el **Secretari/a General** de l'Escola a proposta del titular

Les seves funcions són:

- a) Vetllar pel compliment de les normes de disciplina i règim intern.
- b) Preparar la relació d'assumptes que s'hagin d'incloure a l'ordre del dia de les reunions, d'acord amb la Direcció, i redactar les actes dels òrgans de govern.
- c) Dirigir i coordinar els serveis de Secretaria, Comptabilitat i Tresoreria de l'Escola.
- d) Expedir i signar les certificacions de documents acadèmics.
- e) Custodiar l'arxiu documental.
- f) Executar tot allò que li encarreguin els òrgans de govern de l'Escola.

#### **-Junta d'Escola:**

La Junta d'Escola està integrada per la Direcció de l'Escola, el delegat o delegada de la Universitat, i tot el professorat que hi dóna classes d'una manera continuada que estarà representat per un mínim de dos docents i un màxim de quatre. Els estudiants poden designar un delegat per curs. El secretari ha de ser la mateixa persona que ocupa aquest càrrec a l'Escola. Igualment, el titular del centre, podrà designar fins a un màxim de tres representants elegits entre els membres del seu Patronat i/o entre professionals del sector de reconegut prestigi.

Correspon a la Junta d'Escola i a la seva comissió permanent:

- a) Vetllar com a òrgan responsable del sistema de garantia de qualitat del/s Pla/ns d'estudis vigent/s.
- b) Vetllar per la coordinació docent de les titulacions vigents en cada moment.
- c) Definir el seu propi reglament indicant les seves normes de funcionament i especificant la seva estructura i composició, d'acord amb la normativa vigent.
- d) Col·laborar amb la direcció en tot el que faci referència al règim docent i altres funcions que li són pròpies.
- e) Ser escoltada quan s'hagin d'imposar sancions greus.
- f) Vetllar pel respecte del principi de llibertat acadèmica.



ESCOLA SUPERIOR DE  
RELACIONS PÚBLIQUES

centre  
adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

### **-Comissió Permanent de la Junta d'Escola:**

Es constituirà una Junta d'Escola Permanent, amb un mínim de dos i un màxim de quatre membres, nomenats pel titular del centre, entre els membres de la Junta d'Escola. Aquesta Comissió actuarà per delegació de la Junta d'Escola en tots aquells afers que li siguin encomanats.

Funcions de la Comissió Permanent son les encomenades per la Junta d'Escola.

### **Altres Òrgans de Govern:**

#### **-Delegat del Rector:**

El/la rector/a ha de designar el/la seu/va delegat/ada a l'Escola entre els membres del Consell Rector proposat per la Universitat.

Són funcions del delegat/da:

- Verificar l'aplicació dels criteris de valoració per a l'accés i l'avaluació dels estudiants.
- Formar part de les comissions de selecció del professorat i participar en els procediments de denominació de les places docents i de determinació dels seus perfils.
- Fer un informe anual que avaluï de l'activitat acadèmica del professorat i el funcionament del centre adscrit així com del compliment dels requisits legals i de les obligacions assumides pel centre en el conveni de col·laboració acadèmica, que la Universitat ha de presentar a l'òrgan competent de la Generalitat de Catalunya.
- Juntament amb la direcció, dur a terme el control acadèmic de l'Escola.
- Formar part de la Comissió Executiva.

#### **-Delegats/ades de Curs:**

Cada curs pot tenir un/a delegat/ada, designat/ada democràticament pels estudiants, amb la missió d'eleva a la Direcció, totes les propostes que formulin els seus companys en relació al règim docent.

El/la delegat/ada ha de notificar per escrit a la Direcció la seva condició de representant dels seus companys de curs.

#### **-Comissió de Selecció Professorat:**

Aquesta comissió és l'òrgan que garanteix el procediment correcte quant a la selecció del professorat.

En tot cas es vetllarà per tal de garantir els principis d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones i de no discriminació a persones amb discapacitats.

En cas d'empat, decideix el vot del president

Componen la comissió cinc membres:

- El/la president/a del Consell Rector o la persona que aquest delegui com a President/a.
- El/la delegat /ada de la Universitat.
- El/la director/a de l'Escola
- Dos vocals, a proposta del titula

### 3. POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

La Junta d'Escola del centre és la garant del compliment dels requisits i de la millora continuada de l'eficàcia del sistema d'assegurament intern de la qualitat.

El centre aposta per la qualitat i la millora constant en tots els àmbits de actuació de l'Escola, tenint en compte les exigències de la comunitat educativa i la evolució de les necessitats formatives de la societat en la qual s'integra, i en pro del seu progrés i benestar.

El compromís amb la qualitat que manifesta l'Escola es concreta en els objectius següents:

- Proporcionar una formació adreçada cap a l'excel·lència mitjançant una oferta acadèmica que estigui d'acord amb les necessitats i les expectatives de tots els agents, interns i externs, relacionats amb els ensenyaments, i de la societat en general.
- Establir, documentar i difondre una sistemàtica d'actuació per assegurar la qualitat dels processos implicats en el desenvolupament de les activitats del centre, d'acord amb la voluntat de millora continuada.
- Revisar periòdicament l'eficàcia del sistema d'assegurament intern de la qualitat i efectuar els canvis necessaris per garantir el manteniment de la qualitat, portant a terme les accions correctives i preventives que es considerin necessàries.
- Impulsar la utilització de les noves tecnologies de la informació i les comunicacions com a eina de millora de la qualitat en els àmbits de la docència i la gestió de recursos i serveis del centre relacionats amb els ensenyaments.
- Promoure i facilitar la formació continuada del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis, fomentant la seva motivació i participació activa en la millora continuada de la qualitat de les activitats que es desenvolupen al centre.



#### 4. GRUPS D'INTERÈS

El SAIQU de l'Escola s'ha dissenyat pensant en els diferents grups d'interès per intentar garantir l'eficàcia del seu sistema de qualitat.

GRUP D'INTERÈS		NECESSITATS	COMUNICACIÓ
<b>INTERN</b>	<b>Alumnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disposar d'una oferta formativa diversa i adaptada a les necessitats de mercat laboral.</li> <li>-Conèixer l'oferta formativa de l'Escola, el perfil d'ingrés recomanat i les sortides professionals.</li> <li>-Conèixer els requisits d'accés, admissió i el procés de matriculació.</li> <li>-Adquirir competències i coneixements mitjançant una formació de qualitat.</li> <li>-Conèixer i gaudir dels sistemes de acollida, suport i orientació de l'Escola.</li> <li>-Inserció laboral.</li> <li>-Participar en la millora de la qualitat dels processos de l'Escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pàgina web</li> <li>-Campus (intranet)</li> <li>-Fullers informatius</li> <li>-Correu electrònic i contacte telefònic</li> <li>-Enquestes de satisfacció</li> <li>-Reunions de delegats</li> <li>-Jornades de portes obertes.</li> <li>-Reunions Òrgans de Govern.</li> <li>-Xarxes socials</li> </ul>
	<b>Personal Docent e investigador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participar en el disseny de l'oferta formativa i els plans d'estudis de les titulacions.</li> <li>-Desenvolupar de manera eficaç l'ensenyament.</li> <li>-Disposar dels recursos i serveis necessaris per al desenvolupament de la ensenyament.</li> <li>-Conèixer les normatives acadèmiques.</li> <li>-Conèixer els mecanismes de suport a la docència i el personal d'administració i serveis dedicat a ells.</li> <li>-Analitzar els resultats dels processos de ensenyament.</li> <li>-Conèixer les polítiques de recursos humans de l'Escola.</li> <li>-Conèixer el pla de carrera, promoció, capacitació i formació de l'Escola.</li> <li>-Conèixer el resultat de la seva avaluació anual per fomentar la seva millora.</li> <li>-Participar en la millora de la qualitat dels processos de l'Escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pàgina web</li> <li>-Campus (intranet)</li> <li>-Claustres</li> <li>-Correu electrònic i contacte telefònic</li> <li>-Reunions Òrgans de Govern.</li> <li>-Enquestes de satisfacció</li> <li>-Xarxes socials</li> </ul>
	<b>Personal d'administració i serveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conèixer l'oferta formativa de l'Escola, i els processos acadèmics relacionats.</li> <li>-Coordinar l'organització i el desenvolupament de l'ensenyament.</li> <li>-Conèixer el perfil competencial de les titulacions, les necessitats i expectatives del mercat i dels estudiants.</li> <li>-Organitzar i desenvolupar activitats acadèmiques complementàries adequades al perfil dels estudiants.</li> <li>-Conèixer les normatives acadèmiques i polítiques de l'Escola.</li> <li>-Conèixer les polítiques de recursos humans de l'Escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pàgina web</li> <li>-Campus (intranet)</li> <li>-Correu electrònic i contacte telefònic</li> <li>-Reunions internes</li> <li>-Enquestes de satisfacció</li> <li>-Reunions Òrgans de Govern</li> <li>-Xarxes socials</li> </ul>



<b>EXTERNS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conèixer el pla de carrera, promoció, capacitació i formació de l'Escola.</li> <li>-Conèixer el resultat de la seva avaluació anual per fomentar la seva millora.</li> <li>-Participar en la millora de la qualitat dels processos de l'Escola.</li> </ul>	
	<b>Òrgans de Govern de l'Escola</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establir, difondre i assegurar el compliment de la política i objectius de qualitat de l'Escola.</li> <li>-Implicar i fomentar l'acompliment de les funcions de tot el personal de l'Escola, afavorint el desenvolupament i la promoció del personal.</li> <li>-Facilitar els fluxos de comunicació interns i la col·laboració entre les diferents unitats de l'Escola.</li> <li>-Disposar de la informació necessària per avaluar i analitzar els resultats anuals i realitzar les propostes de millora pertinents.</li> <li>-Participar en la millora de la qualitat dels processos de l'Escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pàgina web</li> <li>-Campus (intranet)</li> <li>-Correu electrònic i contacte telefònic</li> <li>-Reunions d'òrgans de govern</li> <li>-Actes</li> </ul>
	<b>Titulats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estar satisfet amb la formació rebuda.</li> <li>-Obtenir assessorament i suport en la orientació professional.</li> <li>-Obtenir una titulació que afavoreixi el seu desenvolupament professional i personal.</li> <li>-Millorar les possibilitats d'inserció laboral.</li> <li>-Participar en la millora de la qualitat dels processos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alumni</li> <li>-Pàgina web</li> <li>-Folletos informativos</li> <li>-Correo electrónico y contacto telefónico</li> <li>-Encuestas de satisfacción de titulats i inserció laboral</li> <li>-Esdeveniments</li> <li>-Xarxes socials</li> </ul>
	<b>Agències d'avaluació de qualitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Assegurar el compliment dels requisits legals i els estàndards de qualitat.</li> <li>-Millorar la qualitat de la formació i la inserció laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pàgina web</li> <li>-Institucions acadèmiques</li> <li>-Correu electrònic i contacte telefònic</li> <li>reunions</li> <li>-Auditories / visites</li> <li>Informes de verificació, seguiment, modificació i acreditació de titulacions</li> <li>-Xarxes socials</li> </ul>
	<b>Ocupadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disposar de titulats amb perfils competencials adaptats a les seves necessitats.</li> <li>-Participar en el disseny de l'oferta formativa i el disseny de les titulacions per tal de adaptar-les a les necessitats actuals del mercat laboral.</li> <li>-Tenir garanties de la qualitat de la ensenyament.</li> <li>-Participar en el procés de formació per mitjà de les pràctiques externes.</li> <li>-Facilitar i fomentar la inserció laboral de titulats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pàgina web</li> <li>-Convenis i Acords de col·laboració</li> <li>-Correu electrònic i contacte telefònic</li> <li>-Plataforma de Pràctiques i Ocupació</li> <li>-Xarxes socials</li> </ul>



	<b>Institucions i empreses col·laboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Assegurar el compliment dels requisits legals, normatives i estàndards de qualitat fixats per les institucions.</li> <li>-Donar suport i fomentar la qualitat dels processos d'ensenyament.</li> <li>-Facilitar mecanismes per a l'avaluació de les titulacions.</li> <li>-Facilitar la comunicació entre l'Escola i les Agències d'Avaluació de la Qualitat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pàgina web</li> <li>-Convenis i Acords de col·laboració</li> <li>-Correu electrònic i contacte telefònic</li> <li>-Reunions</li> <li>-Esdeveniments</li> <li>-Xarxes socials</li> </ul>
	<b>Societat en General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conèixer l'Escola, la seva política i objectius de Qualitat i els principals resultats acadèmics i dades d'inserció laboral.</li> <li>-Conèixer l'oferta formativa i la seva adequació amb les necessitats de l'entorn laboral actual.</li> <li>-Conèixer les instal·lacions, serveis i recursos de l'Escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pàgina web</li> <li>-Fullers informatius</li> <li>-Xarxes socials</li> <li>-Esdeveniments</li> </ul>

## 5. SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT

A partir del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU) que la UB ha elaborat, l'Escola ha creat el seu propi model introduint les especificitats més característiques pròpies del centre per tal d'acomplir el cicle de millora contínua: planificar, fer, avaluar o revisar i actuar en conseqüència per millorar.

També s'han seguit els criteris i directrius del programa AUDIT.

El SAIQU del centre integra tots els processos que fins ara han vingut desenvolupant-se per garantir la qualitat del conjunt d'ensenyaments universitaris que es s'imparteixen a l'Escola.

### 5.1. DOCUMENTACIÓ DEL SAIQU

El SAIQU es compon dels següents documents:

- Política de Qualitat.
- Manual d'Assegurament i Garantia Interna de Qualitat.
- Mapa de processos del SAIQU.
- Procediments de Qualitat.
- Enquestes de Qualitat.
- Autoinformes dels plans docents.
- Indicadors.

#### Documents de referència:

- Pla estratègic de l'Escola.
- Reglament de l'Escola.
- Normatives de conducta de l'Escola.
- Memòries de Verificació del Centre.
- Programa AUDIT (ANECA) per al Disseny i la verificació de el Sistema de Garantia de Qualitat dels Centres i dels seus ensenyaments.
- Criteris i directrius per a la Garantia de Qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior, promoguts per ENQA.
- Directrius per a l'elaboració de títols universitaris de grau i màster establerts pel Ministeri d'Educació i Ciència.
- Llei 6/2001, de 21 de desembre, Ordenació Universitària.
- Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats.
- Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments
- Normativa i legislació de la Universitat de Barcelona.

#### **5.2. PROCESSOS DEL SAIQU**

El SAIQU ha estat dissenyat diferenciant els processos estratègics dels processos generals, amb l'objectiu de facilitar l'anàlisi de resultats, el disseny de l'oferta formativa i la revisió de el desenvolupament de la mateixa, així com també, per facilitar la introducció dels canvis necessaris en un cicle de millora contínua.



### PROCESSOS GENERALS DE QUALITAT

PGQ 011	Gestió documental
PGQ 020	Definició de polítiques del PDI i PAS
PGQ 030	Gestió del PDI i PAS
PGQ 040	
PGQ 050	
PGQ 060	
PGQ 070	
PGQ 080	Qualitat dels programes formatius

### PROCESSOS ESPECÍFICS DE QUALITAT

PEQ 010	Definició de la política i els objectius de la qualitat del centre
PEQ 011	Redacció, revisió i distribució dels procediments específics del SAIQU
PEQ 020	Gestió dels programes formatius en el marc VSMA
PEQ 021	Formació continuada
PEQ 030	Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació dels estudiants de Grau
PEQ 040	Definició del perfil, selecció i matriculació dels estudiants de Màster
PEQ 050	Orientació a l'estudiant de Grau i Màster
PEQ 060	Planificació i gestió docent: Desenvolupament de l'ensenyament (Docència)
PEQ 061	Gestió del Treballs Finals: TFG/TFM
PEQ 070	Gestió de les Pràctiques Externes
PEQ 080	Gestió de la Mobilitat Internacional de l'estudiant
PEQ 090	Gestió de la Mobilitat Nacional de l'estudiant
PEQ 100	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
PEQ 110	Gestió i millora dels recursos materials
PEQ 120	Gestió i millora dels serveis
PEQ 130	Anàlisi de Resultats
PEQ 140	Publicació i actualització de la informació pública





centre adscrit

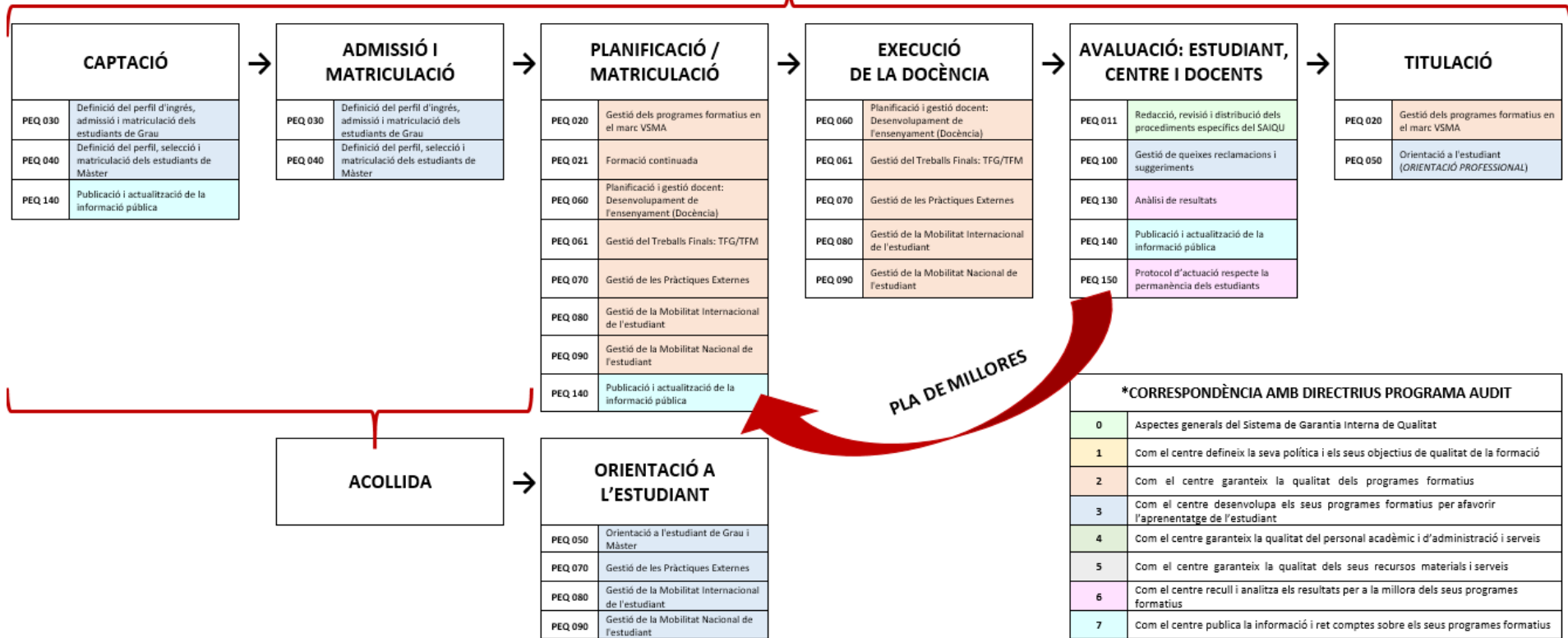


ESCOLA SUPERIOR DE RELACIONS PÚBLIQUES

UNIVERSITAT DE BARCELONA

PGQ 011	Gestió documental
PGQ 020	Definició de polítiques del PDI i PAS
PGQ 030	Captació i selecció de personal acadèmic
PGQ 040	Formació del personal acadèmic
PGQ 050	Avaluació, promoció i reconeixement del personal acadèmic
PGQ 060	Captació i selecció del PAS
PGQ 070	Formació del PAS
PGQ 080	Qualitat dels programes formatius

GESTIÓ ACADÈMICA	
PEQ 010	Definició de la política i els objectius de la qualitat del centre
PEQ 011	Redacció, revisió i distribució dels procediments específics del SAIQU
PEQ 110	Gestió i millora dels recursos materials
PEQ 120	Gestió i millora dels serveis
PEQ 140	Publicació i actualització de la informació pública





## SISTEMA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

QUI?	QUÈ?	QUAN?
<b>ESTUDIANTS</b>	Model 1 (NA)	Una vegada (matrícula NA)
	Model 2 (assignatura)	Cada semestre (una per assignatura)
	Model 12 (instal·lacions i serveis)	Cada curs
	Model 13 (SAE)	Cada curs
	Model 14 (PAT)	Cada curs
	Model 3 (TFG)	Una vegada (TFG superat)
	Model 8 (Pràctiques)	NOMÉS si fa Pràctiques
	Model 11 (Mobilitat)	NOMÉS si fa Mobilitat
<b>TITULATS</b>	Model 5 (Fi d'Estudis)	Una vegada (circular enhorabona)
	Model 6 (Ocupabilitat)	NOMÉS si demana i recull el Títol
<b>PROFESSORAT</b>	Model 4 (PDI)	Cada semestre (NOMÉS en actiu)
	Model 12 (instal·lacions i serveis)	Cada curs (NOMÉS en actiu)
	Model 15 (Jornades de Formació)	NOMÉS si fa Jornades de Formació
<b>PASS</b>	Model 7 (PASS)	Cada curs
	Model 12 (instal·lacions i serveis)	Cada curs
	Model 15 (Jornades de Formació)	NOMÉS si fa Jornades de Formació
<b>OCUPADORS</b>	Model 9 (empreses Pràctiques)	NOMÉS si tenen estudiants en Pràctiques
	Model 10 (empreses Treball)	NOMÉS si contracten estudiants/egressats

### 5.3. GLOSSARI DE TERMES DEL SAIQU

- **Garantia de qualitat:** Totes aquelles activitats dirigides a assegurar la qualitat interna/externa. En aquest cas, preveu accions dirigides a assegurar la qualitat de l'ensenyament desenvolupat pel centre, així com a generar i mantenir la confiança dels estudiants, dels professors i de la societat.

- **Grup d'interès:** Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiants, professors, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.

- **Indicador:** Expressió qualitativa o quantitativa per tal de mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa determinat (cadascun dels criteris es pot valorar amb un o dos indicadors associats).

- **Manual de Qualitat:** Document que especifica el sistema de gestió de qualitat d'una organització.

- **Millora contínua:** Concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.

- **Objectius de qualitat:** Relació d'aspectes, propostes i intencions a assolir amb el propòsit de millorar la institució, l'oferta formativa, la unitat o els serveis que s'avaluen.

- **Política de qualitat:** Conjunt de directrius que fixen les intencions i l'orientació d'una organització en relació a la qualitat.

- **Procediment:** Forma específica, documentada o no, per a dur a terme una activitat o un procés.

- **Procés:** Conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats.

- **Sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU):** sistema de gestió per dirigir i controlar els centres d'ensenyament pel que fa a la Qualitat.

- **Procediments generals del SAIQU (PGQ):** els procediments que es generen, s'apliquen i es revisen directament des de l'Agència de Polítiques i de Qualitat i que afecten l'àmbit de tota la Universitat.

- **Procediments específic del SAIQU (PEQ):** els procediments que es generen, s'apliquen i es revisen directament des de l'ensenyament i que afecten l'àmbit de tota la l'Escola.

- **Perfil d'ingrés:** Descripció conceptual de les característiques desitjables per a l'estudiant de nou ingrés en termes de coneixements, habilitats i actituds favorables per cursar i finalitzar amb més possibilitats d'èxit els estudis que inicia. De la mateixa manera, també informa de les opcions acadèmiques cursades, notes acadèmiques obtingudes i dades de caràcter sociològic d'interès.

**-Perfil d'egrés:** Conjunt de coneixements i competències definits que han de reunir els estudiants en finalitzar un programa formatiu.

**-Programa formatiu:** Conjunt d'ensenyaments organitzats dirigits a l'obtenció del títol de grau junt amb tots els elements normatius, tècnics, humans i materials que es troben al seu entorn i el dirigeixen a aconseguir els objectius establerts per l'organisme responsable.

**-Resultats d'aprenentatge:** Conjunt de coneixements, aptituds i habilitats que els estudiants posseeixen un cop finalitzats els estudis que condueixen a l'obtenció d'un títol oficial.

**-Garantia de qualitat:** Totes aquelles activitats dirigides a assegurar la qualitat interna i/o externa. En aquest cas, fa referència a les accions dirigides a assegurar la qualitat dels ensenyaments portats a terme en el centre, així com a generar i mantenir la confiança dels grups d'interès.

**-Grups d'interès:** Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, els ensenyaments o els resultats obtinguts. En aquest procés es consideren grups d'interès a: estudiants, professors, personal d'administració i serveis, administracions públiques, empreses, famílies i societat en general.

**-Personal acadèmic:** Personal dels cossos docents universitaris que desenvolupa activitat docent i investigadora.

**- Personal d'administració i serveis:** Personal funcionari o laboral no docent que configura l'estructura administrativa, de gestió i de serveis de la universitat.

**-Competències:** Conjunt d'habilitats i destreses relacionades amb el programa formatiu que capaciten l'estudiant per desenvolupar les tasques professionals recollides en el perfil d'ingrés i d'egrés del programa formatiu.

**-Habilitats:** Capacitats instrumentals, tant genèriques i transversals com específiques, de la titulació. Es relacionen amb els perfils professionals d'egressat del programa formatiu.

**-Disseny d'assignatures:** es el procés mitjançant el qual s'elabora el pla docent de l'assignatura.

**-Pla docent:** document públic en què s'especifica les competències a adquirir per l'estudiant, els objectius, el temari, la metodologia i el sistema de l'avaluació de l'assignatura.

**-Planificació d'assignatures:** aquest procés inclou els passos i les etapes necessàries per poder dur a terme la docència d'una assignatura o d'una determinada activitat.

**-Realització de la docència:** inclou les accions i etapes que tenen lloc durant el desenvolupament de l'activitat docent.

**-Avaluació dels aprenentatges:** aquesta etapa inclou els criteris i sistemes d'avaluació, ponderació i qualificació que han d'orientar respecte de què, quan, qui i com s'avaluarà, els quals han de constar al pla docent de cada assignatura.

**-Pla d'acció tutorial (PAT):** Pla institucional que especifica els objectius i l'organització de l'acció tutorial en l'ensenyament i hi adapta les directrius generals de la UB.

**-Acollida:** S'adreça a informar els estudiants sobre el pla d'estudis, la gestió administrativa, els serveis de què poden gaudir i el PAT.

**-Tutoria:** S'adreça a informar, orientar i ajudar els estudiants durant tota la seva estada a la l'Escola.

**-Orientació laboral:** S'adreça a informar els estudiants sobre les sortides professionals.

**- Queixa:** és una expressió d'insatisfacció que, normalment, no es vehicula de manera formal. Els motius poden estar relacionats amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció i qualsevol altre imperfecció derivada de la prestació dels serveis.

**-Reclamació:** és una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial per als seus interessos.

**-Suggeriment:** és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari de l'Escola.

**-Recurs material:** Instal·lacions (aules, sala d'estudis, aules d'informàtica, laboratoris, sales de reunions, llocs de lectura a la biblioteca) i equipament, material científic, tècnic, assistencial i artístic.

**-Recursos materials i infraestructures:** Instal·lacions i equipaments (aules, sales, mobiliari, ordinadors, servidors, infraestructures de xarxa, ...) necessaris per al desenvolupament dels processos d'ensenyament-aprenentatge.

**-Serveis Informàtics:** Els Serveis Informàtics de l'Escola tenen com a missió principal la prestació de serveis, en les tecnologies informàtiques i de comunicació, a la docència i a l'administració de l'Escola, facilitant els recursos humans i materials necessaris per proporcionar un servei de qualitat als seus usuaris.

**-Indicador:** Mesura que ens indica, de forma qualitativa o quantitativa, el grau d'assoliment d'un determinat objectiu que el té associat.

**-Titulacions oficials:** Són les titulacions corresponents als ensenyaments de grau, màster i doctorat, amb validesa en tot el territori nacional.

**-Programa formatiu:** Programació que realitza l'Escola dels ensenyaments que imparteix.

**-Mitjans de difusió habituals:** Aquells que s'utilitzen en tot cas per a la publicació de la informació (web).

**-Mitjans de difusió alternatius:** Aquells que s'utilitzen en alguns casos (*Mailings*, taulers d'anuncis, tríptics, xarxes socials)