



ESCOLA SUPERIOR DE
RELACIONS PÚBLIQUES

*centre
adscrit*



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

INFORME

REVISIÓ DEL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT: DIAGNÒSTIC I PLA D'ACCIÓ 2020-21

Informe elaborat per: Comissió Permanent de la Junta d'Escola

Informe revisat per: Junta d'Escola

Informe aprovat per: Comissió Executiva a 4 de juny de 2021

Preàmbul

D'acord amb el compromís de transparència requerit a les institucions universitàries en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior; i segons el plantejament sobre el procediment de disseny i implementació dels títols universitaris establert en el Reial Decret 1393/2007, sobre l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, modificat pel Reial Decret 861/2010, s'exigeix que els centres d'educació superior comptin amb un sistema de garantia interna de la qualitat dels programes formatius implantats, per tal de garantir que les seves actuacions assegurin l'assoliment dels objectius associats a la formació que imparteixen. Per a aconseguir aquest repte, les universitats han de disposar de polítiques i sistemes de garantia interna de la qualitat formalment establerts i públicament disponibles.

El Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SAIQU) de l'Escola Superior de Relacions Públiques, es va dissenyar l'any 2009 seguint les directrius del programa AUDIT d'AQU Catalunya.

Durant els següents anys s'ha anat revisant i documentant anualment en els Informes de Seguiment. Les propostes derivades d'aquestes revisions queden reflectides en els respectius plans de millores inclosos en els Informes de Seguiment.

AQU Catalunya inicia el curs 2018-2019 el seu programa per a les certificacions de la implantació dels Sistemes de Garantia Interns de Qualitat de les universitats catalanes (RD 420/2015, de 29 de maig, de creació, autorització i acreditació d'universitat i centres universitaris) on estableix que per poder optar a la certificació de la implantació del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU), el centre haurà d'haver abordat la revisió del seu SAIQU almenys una vegada i si escau, posat en marxa un pla de millores com a conseqüència d'aquesta revisió.

Durant el curs 2020/2021, s'ha realitzat una revisió completa del SGIQ que l'Escola desenvolupa per poder optar a la certificació com a primer pas per poder sol·licitar l'Accreditació Institucional.

Objectiu de l'informe

El projecte de certificar la implantació dels SGIQ és un procés estratègic tant per a l'Escola com per a la Universitat de Barcelona.

L'objectiu d'aquest informe és recollir la primera revisió sistemàtica del SAIQU des del seu disseny.

L'informe pretén descriure de forma entenedora l'estat actual del SAIQU de l'Escola Superior de Relacions Públiques i les principals deficiències i opcions de millora detectades i plantejar àmbits estratègics d'actuació per a la millora del SAIQU.

La Junta d'Escola i la seva Comissió Permanent amb la supervisió de la Comissió Executiva, farà un seguiment anual de l'assoliment dels objectius de qualitat fixats i de la realització de les accions de millora.

Diagnòstic del SAIQU de l'Escola

En el curs 2019-20 es va continuar rebarrant en la millora del Sistema de Qualitat fent una revisió que continua (Codi millora 1920/13).

Antecedents

El curs 2018-19 es va iniciar el procés de modificació i actualització del Pla de Qualitat per adaptar-lo a la nova realitat del centre tal com queda reflectit en el Pla de Millores que acompanya l'Informe de seguiment del mateix curs (Codi millora 1819/17).

Les modificacions i actualitzacions que es van realitzar van ser:

Per apropar-nos al model UB:

- Remodelació del Mapa de Processos.
- Canvi nomenclatura dels processos.
- Actualització de certs processos.

Per millorar la recollida d'informació relativa als diferents grups d'interès:

- Canvi de Models del Sistema d'Enquestes de Satisfacció dels diferents grups d'interès pel nou Grau en Publicitat, RRPP i Màrqueting.

Per millorar la presentació de la Informació Pública:

- Actualització de la interface per a la visualització d'indicadors.

Diagnòstic

El treball realitzat en la revisió del SAIQU va donar lloc a actuacions descrites en l'apartat anterior, algunes de les quals s'han revelat com a inadequades.

La remodelació profunda del Mapa de Processos implementada no va resultar tan eficient com el model anterior, per la qual cosa, es retorna al format inicial considerant que l'eina s'adapta millor a la naturalesa del centre i de l'ensenyament.

Efectivament, es va considerar com una bona opció, en ares a la màxima homogeneïtzació institucional, apropar-se al model general de la UB. Malhauradament aquest format ha resultat poc eficient i poc eficaç en el nostre cas. La nostra reflexió ens ha dut a acceptar que no poden equiparar-se l'abast ni les dimensions del nostre centre amb la macrogestió necessària per la la nostra universitat de referència.

Possiblement la decisió es va prendre de manera precipitada com a conseqüència dels diferents factors que van coincidir en el temps. Així en el curs 2018-19 van confluïr noves realitats organitzacionals (canvi de seu, implementació d'un nou ensenyament, extinció de l'ensenyament anterior, canvi de model de contractació de PDI, canvi de metodologies docents i fins i tot canvi d'horaris i programació acadèmica).

En aquest escenari, tornar al model SAIQU anterior s'ha considerat la millor opció. El format s'ajusta a les nostres dimensions, per la qual cosa és el que s'està adoptat de nou; tot actualitzant els processos que es requereixin. Paulatinament s'actúa sobre els següents aspectes:

1. Política i objectius de la qualitat.
2. Òrgans de Govern de l'Escola.
3. Mapa de processos.
4. Processos del SAIQU.
5. Quadre de comandament.
6. Models del Sistema d'Enquestes de Satisfacció dels diferents grups d'interès pel nou Grau en Publicitat, RRPP i Màrqueting
7. Gestió de la documentació i format dels documents del Sistema de Qualitat.
8. Informació Pública.

Pla d'acció

1.Revisió i actualització de la política i objectius de la qualitat.

L'Escola vol ser un centre de docència i recerca que abasti tots els àmbits de la Publicitat, les RRPP i el Màqueting. Un dels eixos estratègics per aconseguir-ho és tenint una bona política i objectius de la qualitat.

La nova política i objectius de la qualitat del centre ha de resumir les principals línies d'actuació estratègiques en matèria de qualitat i també s'ha d'alinejar amb el Pla Estratègic de l'Escola.

Els objectius que s'han d'aconseguir són:

- Fomentar 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.
- Donar resposta a les necessitats formatives dels estudiants per tal de formar professionals amb les competències que demana la societat i amb els valors que afavoreixin el seu creixement personal.
- Fomentar la formació continuada i facilitar la formació continuada del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis.
- Gestionar els recursos humans i materials disponibles de manera que se n'obtingui el màxim rendiment.
- Difondre entre els diferents col·lectius de l'Escola una cultura de qualitat que contribueixi cap a la millora continua, promovent que la Política de Qualitat estigui a disposició dels grups d'interès i sigui coneguda, entesa, acceptada per aquests.
- Potenciar les relacions amb l'entorn social, industrial, educatiu i de recerca per incrementar la vinculació amb la societat.
- Recollir l'opinió de tots els grups d'interès i avaluar-ne el grau de satisfacció, per tal de promoure el seu benestar i fomentar la seva motivació i participació en la vida universitària.
- Establir els mecanismes de rendiment de comptes per garantir la transparència de la gestió de l'Escola.
- Dur a terme la millora continuada del Sistema de Gestió de la Qualitat dels Programes Formatius.
- 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.

Tenint en consideració tots aquests objectius i el Pla Estratègic del centre, la Junta d'Escola com a òrgan responsable de la qualitat, elaborarà la nova política de qualitat.

Un cop redactada passarà pels diferents òrgans de govern del centre per a la seva validació i finalment es farà difusió d'ella entre els diferents grups d'interès de l'Escola.

2. Reorganització i nous òrgans de gestió acadèmica de l'Escola

Com hem dit anteriorment l'Escola està en un procés de canvis, aquests inclouen noves titulacions, això fa que s'hagin de crear noves comissions i incloure a membres d'aquestes noves titulacions en els òrgans de govern de l'Escola que siguin necessaris.

Algunes de les noves Comissions són: **Coordinació del Màster i Coordinació Acadèmica de Grau**. Són les encarregades, com el seu nom indica, de la coordinació dels respectius plans d'estudis.

Les seves funcions, descrites a les memòries de verificació, són:

- Seguiment de l'activitat docent del professorat.
- Suport a la tasca de l'equip tutorial.
- Ordenar la revisió dels plans docents.
- Elaborar els calendaris acadèmics.
- Millorar i optimitzar els recursos docents i innovacions metodològiques.
- Reunions ordinàries semestrals amb el professorat responsable de les matèries del pla d'estudis.

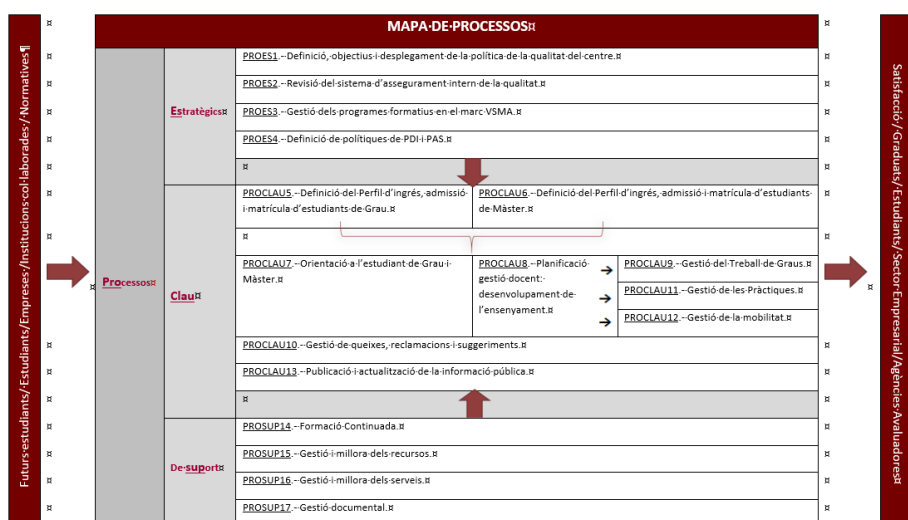
3. Revisió i actualització del mapa de processos

L'actual mapa de processos es va realitzar a l'inici dels canvis efectuats per l'Escola (2018-19), en aquell moment es va considerar bo canviar gairebé tot. Amb la implantació de la nova titulació de grau ens hem adonat que el model inicial del SAIQU funcionava millor, per aquest motiu s'agafarà com a referent i model a seguir el disseny inicial del mapa de processos a l'hora d'elaborar el nou mapa.

Les modificacions principals que s'han de realitzar són:

- Nou disseny.
- Afegir nous processos que són necessaris.
- Nova nomenclatura de processos.

S'ha generat ja un nou mapa de processos que es mostra a continuació (pendent aprovació):



El mapa de processos representa doncs un nou punt de partida que es millorarà i s'anirà adaptant a mesura que es vagin implantant les modificacions en els procediments i la reforma general del SAIQU.

4. Processos del SAIQU

Un cop realitzada la revisió dels processos del SAIQU s'ha decidit fer el següent:

- Tornar a utilitzar la nomenclatura del disseny inicial del SAIQU:
Processos Estratègics: PROES.
Processos Clau: PROCLAU.
Processos de Suport: PROSUP.
- S'ha detectat la necessitat de crear nous processos.
- S'ha observat la necessitat d'actualitzar el format i el contingut de la majoria de processos.
- Passar alguns processos generals a processos específics.
- Modificació dels títols d'alguns processos.
- Integar diversos processos en un únic procés.
- Incloure els indicadors de cada procediment dins de la fitxa del procés.

Les modificacions efectuades als processos es resumeixen en la primera pàgina de les seves noves versions.

La conversió d'alguns processos generals a específics, la creació, l'eliminació, la fusió, el canvi del noms d'alguns processos s'ha portat a un control estricte de les versions i a un replantejament dels codis que els designen.

Per aquest motiu es proposa modificar la informació de la fitxa de procés, de manera que en tots els casos s'incorporaran els següents apartats: objectiu, responsabilitats, participació dels grups d'interès, entrada al procés, sortida del procés, normatives i documentació del procés, processos relacionats, fases principals del procés, indicadors associats al procés, evidències documentals associades al procés.

Les versions revisades i actualitzades dels processos es guarden en l'espai del Moodle designat per a la Qualitat.

PROCESSOS ESPECÍFICS	2020-21 Actual	2018-19	2009-10
QUATRE (4) PROCESSOS ESTRATÈGICS	PROES1 Definició de la política i els objectius de la qualitat del centre.	PEQ 010 Definició de la política i els objectius de la qualitat del centre.	<u>PROES2.</u> - Definició de la política i els objectius de la qualitat de l'Escola.
	PROES2 Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat	PEQ 011 Redacció, revisió i distribució dels procediments específics del SAIQU	<u>RE10.</u> Anàlisi de Resultats: Satisfacció de l'alumnat, dels graduats i rendiment acadèmic. AM11 Revisió del Sistema AM112 Accions correctives i preventives
	PROES3 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA	PEQ 020 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA	<u>PROES3.</u> - Garantia de qualitat dels processos formatius: Disseny, aprovació, seguiment, modificació, acreditació i supressió de titulacions.
	PROES 4 Definició de Polítiques de PDI i PASS	∅	PROES 1 Definició de la Política de PDI i PASS Inclou PROSUP 8 Gestió del PDI i PASS
NOU (9) PROCESSOS CLAU	PROCLAU5 Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació dels estudiants de Grau	PEQ 030 Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació dels estudiants de Grau	<u>PROCLAU4.</u> - Definició del perfil d'ingrés: Captació, admissió i matrícula d'estudiants.
	PROCLAU6 Definició del perfil, selecció i matriculació dels estudiants de Màster	PEQ 040 Definició del perfil, selecció i matriculació dels estudiants de Màster	∅
	PROCLAU7 Orientació a l'estudiant de Grau i Màster	PEQ 050 Orientació a l'estudiant de Grau i Màster	<u>PROCLAU5.</u> - Orientació a l'estudiant.
	PROCLAU8 Planificació i gestió docent: Desenvolupament de l'ensenyament	PEQ 060 Planificació i gestió docent: Desenvolupament de l'ensenyament (Docència)	<u>PROCLAU6.</u> - Planificació i gestió docent Inclou: <u>PROCLAU61.</u> - Desenvolupament de l'ensenyament (docència).
	PROCLAU9 Gestió del Treballs Finals: TFG/TFM	PEQ 061 Gestió del Treballs Finals: TFG/TFM	<u>PROCLAU64.</u> - Treball de fi de grau.
	PROCLAU10 Gestió de Peticions	PEQ 100 Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	RE9 .Suggeriments, queixes i reclamacions.
	PROCLAU11 Gestió de les Pràctiques	PEQ 070 Gestió de les Pràctiques Externes	<u>PROCLAU62.</u> - Pràctiques externes.
	PROCLAU12 Gestió de la mobilitat	PEQ 080 Gestió de la Mobilitat Internacional de l'estudiant	<u>PROCLAU63.</u> - Mobilitat nacional i internacional.

		PEQ 090 Gestió de la Mobilitat Nacional de l'estudiant	
	PROCLAU13 Publicació i actualització de la informació pública	PEQ 140 Publicació i actualització de la informació pública	COM12 Publicació i actualització de la informació pública segons els grups d'interès
QUATRE (4) PROCESSOS SUPORT	PROSUP14 Formació continuada	PEQ 021 Formació continuada	∅
	PROSUP15 Gestió i millora dels recursos materials	PEQ. 110 Gestió i millora dels recursos materials	<i>PROSUP7.</i> - Gestió dels recursos materials i serveis
	PROSUP16 Gestió i millora dels serveis	PEQ. 120 Gestió i millora dels serveis	
	PROSUP17 Gestió documental	PGQ Gestió documental	∅

5. Quadre de comandament.

És necessari crear un quadre de comandament amb tots els indicadors, serà una eina fonamental per a planificar i controlar els resultats i els processos d'aprenentatge i de creixement com a timó que dirigeixi el progrés del centre.

S'agafarà com a referència per a la creació del quadre la [Guia d'òrgans responsables de les dades i indicadors vinculada a les Directrius Audit](#), aquest document recull tots els indicadors del SAIQU i els vincula a les directrius del AUDIT.

6. Enquestes

Les enquestes de satisfacció són un instrument que ens ha de permetre conèixer i detectar les necessitats, expectatives, interessos, demandes, opinions o percepcions dels diferents grups d'interès, per poder incidir en la millora de la nostra activitat i assegurar una gestió correcta dels serveis que oferim.

La següent taula, detalla els passos a seguir i els implicats per a la realització d'una enquesta de satisfacció de l'Escola.

SISTEMA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ Grau en Publicitat, RRPP i Màrqueting		
QUI?	QUÈ?	QUAN?
ESTUDIANTS	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
TITULATS	Model 5 (Fi d'Estudis)	Una vegada (circular enhorabona)
	Model 6 (Ocupabilitat)	NOMÉS si demana i recull el Títol
PROFESSORAT	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
PASS	Model 7 (PASS)	Cada curs
	Model 12 (instal·lacions i serveis)	Cada curs

	Model 15 (Jornades de Formació)	NOMÉS si fa Jornades de Formació
OCUPADORS	Model 9 (empreses Pràctiques)	NOMÉS si tenen estudiants en Pràctiques
	Model 10 (empreses Treball)	NOMÉS si contracten estudiants/egressats

També s'han d'elaborar les enquestes que es realitzaran per als alumnes de màster, algunes d'elles seran les mateixes que les que se'ls passa als alumnes de Grau en quant es tracti de coses comuns a qualsevol titulació.

7. Gestió de la documentació i format dels Processos

S'està treballant en un model de gestió de la documentació del SAIQU. A més, s'aprofitarà per incloure nous apartats en els formats dels processos:

- Indicadors associats al procés
- Tipus de procés
- Relació dels resultats dels processos del SAIQU
- Unitat responsable del procés
- Responsable
- Entrades al procés
- Sortides al procés
- Grups d'interès
- Procés transversal

Tota la documentació relacionada amb el Sistema de Qualitat estarà en l'espai del Moodle dissenyat per a la Qualitat: *Unitat de la Gestió de la Qualitat Interna*.

La finalitat d'aquest espai és el de guardar tota la documentació que es va generant al voltant de la qualitat i al mateix temps fer-la accessible a totes les persones implicades en els diferents processos que formen el sistema de qualitat.

8. Informació Pública

Arrel de l'anàlisi del SGIQ s'ha detectat que és necessari actualitzar tota la secció de Qualitat a curt termini. Està prevista la seva execució amb la nova estructura del SAIQU (nova política de qualitat, pla director, nou mapa de processos, processos nous i altres modificats, nous indicadors...etc).

També es farà públic:

- Memòries i informes d'avaluació de les titulacions de l'Escola
- Informes d'avaluació dels títols emesos per les agències de qualitat

- Informes d'avaluació interna i externa del SAIQU.

9. Manual Qualitat

Un cop revisat el SAIQU, es procedirà a l'actualització del Manual de Qualitat del SAIQU, s'afegiran totes les modificacions fetes i un cop aprovat es farà públic a l'apartat de qualitat de la web perquè estigui a disposició dels diferents grups d'interès de l'Escola.

10. Pla de Millores

Un cop recopilades i identificades les oportunitats de millora detectades es fa necessari dissenyar i implantar un pla d'acció general per a la revisió i millora del SAIQU alhora que cal també actualitzar la informació que en aquests moments es troba publicada al web al respecte del SAIQU.

Atenent a aquesta revisió, es proposen les següents accions de millora:

Millora	Modificar processos corregint les deficiències detectades.
Debilitats	S'ha detectat la necessitat de crear nous processos. S'ha observat la necessitat d'actualitzar el format i el contingut de la majoria de processos. Passar alguns processos generals a processos específics. Modificació dels títols d'alguns processos. Integrar diversos processos en un únic procés. Incloure els indicadors de cada procediment dins de la fitxa del procés.
Objectius	Actualitzar i adaptar els processos del SAIQU
Termini	Finals del curs 2021-2022
Indicadors de Seguiment	Percentatge de processos modificats
Responsable	Responsables dels processos U6: Unitat de Qualitat

Millora	Actualització del mapa de processos
Debilitats	La modificació d'alguns processos a implicat també una modificació i actualització del mapa
Objectius	Nou mapa actualitzat en el que es visualitzin tots els processos (nous i vell actualitzats) i la relació entre ells
Termini	Curs 2021-2022
Indicadors de Seguiment	Mapa de processos publicat (informació pública)
Responsable	U6: Unitat de Qualitat

Millora	Elaborar un quadre de comandament
Debilitats	Actualment no hi ha definits indicadors que permetin avaluar la consecució dels objectius estratègics vinculats al pla director i al SAIQU.
Objectius	Avaluar el grau de compliment dels objectius estratègics
Termini	Curs 2022-2023
Indicadors de Seguiment	Percentatge de processos modificats
Responsable	Direcció U6: Unitat de Qualitat

Millora	Actualització del manual de qualitat
Debilitats	L'actual manual no recull tota la informació del SAIQU
Objectius	Actualitzar els diferents apartats.
Termini	Curs 2022-2023
Indicadors de Seguiment	Publicació del Manual pàgina web (Sistema de Qualitat) Acta d'aprovació del manual de qualitat
Responsable	U6: Unitat de Qualitat

Millora	Gestió de la documentació i format dels documents del Sistema de Qualitat
Debilitats	Actualment no es disposa d'un sistema que permeti l'organització i la recollida sistemàtica de les evidències generades pel SAIQU.
Objectius	Organitzar de forma sistemàtica les evidències. Facilitar la revisió del SAIQU.
Termini	Curs 2022-2023
Indicadors de Seguiment	Publicació de les evidències.
Responsable	U6: Unitat de Qualitat i la resta de unitats

Millora	Nova política i objectius de qualitat
Debilitats	La política de qualitat de l'Escola no estava actualitzada, no reflectia els objectius que volen aconseguir
Objectius	Actualitzar la política i objectius de qualitat alineant-los amb el pla estratègic de l'escola i el pla director
Termini	Curs 2021-2022
Indicadors de Seguiment	Publicació política i objectius de qualitat pàgina web (Sistema de Qualitat) Acta d'aprovació
Responsable	Direcció

Millora	Enquestes
Debilitats	No estan creades les enquestes per a la titulació de màster
Objectius	Crear-les per poder obtenir els resultats de satisfacció referents a aquesta titulació
Termini	Curs 2021-2022
Indicadors de Seguiment	Publicació resultats enquestes
Responsable	U6: Unitat de Qualitat i la resta de unitats

Millora	Informació Pública
Debilitats	La informació pública que fa referència al sistema de qualitat no està actualitzada.
Objectius	Actualitzar la informació i fer-la visible a tots els grups d'interès
Termini	Curs 2021-2022
Indicadors de Seguiment	Pàgina web apartat: Sistema de Qualitat actualitzat
Responsable	U6: Unitat de Qualitat i la resta de unitats