

GRAU EN COMUNICACIÓ I INDÚSTRIES CULTURALS

INFORME DE SEGUIMENT DEL CURS ACADÈMIC 2013-2014

**Informe elaborat per: Joan G. Burguera
Serra, cap d'estudis del Grau**

**Informe revisat per: Mercè Puig, Vicedegana
d'ordenació acadèmica de la Facultat de
Filologia**

**Informe aprovat per: *Comissió de Qualitat del
centre.***

Data: 17 de febrer de 2015

Sumari

1. PRESENTACIÓ	3
1.1. Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes	3
2. INFORMACIÓ PUBLICADA	4
2.1 Al web de l'ensenyament	6
2.2 Seguiment i actualització de la informació publicada	7
3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT	9
3.1 Dades accés i matrícula	11
3.2 Orientació a l'estudiant	12
3.3 Planificació i gestió docent	13
3.4 Pràctiques externes	14
3.5 Mobilitat nacional i internacional	14
3.6 Treball fi de grau	18
3.7 Professorat	18
3.8 Gestió dels recursos materials i serveis	19
3.9 Resultats	20
3.9.1 Queixes, reclamacions i suggeriments	20
3.9.2 Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent, la planificació d'assignatures i la satisfacció dels graduats	23
3.9.3 Rendiment acadèmic	23
4. PROPOSTES DE MILLORA	25
4.1 Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora	25
4.2 Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment	25
4.3 Seguiment de les accions de millora del curs 09/10, 10/11, 11/12 i 12/13	28
5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE	30

DESPLEGAMENT I SEGUIMENT DE LES TITULACIONS OFICIALS A LA UB:

1. PRESENTACIÓ

El principal objectiu que es proposa el Grau de Comunicació i Indústries Culturals de la Facultat de Filologia de la UB rau en capacitar l'estudiant i futur graduat per a l'anàlisi teòrica i el desenvolupament aplicat dels fenòmens comunicatius, artístics i humanístics que es donen actualment en la nostra societat, juntament amb el propòsit de proporcionar-li uns coneixements pel que fa als recursos tecnològics que permeten la creació i gestió de continguts culturals i les noves tendències en comunicació derivats dels avenços tècnics.

El grau planteja una formació atenent a quatre línies fonamentals que, grosso modo, es sintetitzen en (i) una base humanística i social propedèutica, (ii) una formació en la història, les teories i els mitjans de la comunicació, (iii) una capacitació per a la creació i gestió d'empreses de comunicació i de producció cultural i (iv) un domini de les TIC al servei de la comunicació i de la creació de continguts culturals.

La informació relativa al Grau de Comunicació i Indústries Culturals es pot consultar a la pàgina web de la Facultat de Filologia (<http://www.ub.edu/filologia>) i a la web pròpia del grau (<http://www.ub.edu/graucic>)

1.1. Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes

No es disposa de propostes d'actuació a desenvolupar ja que aquest ensenyament no ha estat avaluat per AQU en cap dels anys que es porten realitzant informes de seguiment.

2. INFORMACIÓ PUBLICADA

Al web del centre

El centre publica en el seu web tota la informació bàsica sobre el desenvolupament operatiu del programa formatiu conjuntament amb els indicadors relacionats. Aquesta informació segueix els criteris generals d'estructura i continguts unificats per a totes les titulacions de la UB¹.

La informació pública s'ha estructurat segons els grups d'interès a qui s'adreça.

La Facultat de Filologia dedica **una pàgina web específica als estudiants de grau** (<http://www.ub.edu/filologia/estgraus>). En aquesta pàgina l'estudiant i qualsevol altra persona interessada pot trobar-hi tota la informació necessària de forma estructurada i ordenada. Hom hi recull les següents informacions:

- Futurs estudiants: informació descriptiva general, breu i sintètica amb referents per poder demanar més informació: <http://www.ub.edu/filologia/estgraus/futurs.htm>.
- Accés i matrícula: informació sobre el procés de matrícula i l'inici de les classes, amb un apartat dedicat específicament a orientar els estudiants de primer curs: <http://www.ub.edu/estgraus/matricula.htm>

En iniciar-se els períodes de preinscripció i matrícula aquesta informació apareix com a destacada al web i s'hi anuncien les jornades informatives adreçades als estudiants de nou accés.

- Informació pràctica de caire acadèmic (tràmits, informació acadèmica, normativa i especificitats del TFG, mobilitat nacional i internacional, pràctiques en empreses, beques, ajuts i premis):
<http://www.ub.edu/filologia/estgraus/infoacad.htm>
<http://www.ub.edu/filologia/estgraus/tramits.htm>
<http://www.ub.edu/filologia/estgraus/tfg.htm>
http://www.ub.edu/filologia/atencio_est/mobilitat.htm
<http://www.ub.edu/filologia/practiques/>
http://www.ub.edu/filologia/atencio_est/beques.htm
- PAT: accions d'orientació dirigides als futurs estudiants, alumnes de nou accés i alumnes de l'ensenyament. Aquesta informació es destaca mitjançant un *banner*.
<http://www.ub.edu/filologia/estgraus/pat.htm>
- Guies acadèmiques: permeten l'accés a la pàgina web específica de cada ensenyament. En el cas del grau de Comunicació i Indústries Culturals:
http://www.ub.edu/filologia/guia_grau_com_ind_cult/index.htm

A la pàgina principal del web de la Facultat (<http://www.ub.edu/filologia/>) es troben informacions de caire general sota els següents epígrafs:

- Facultat: presentació de la Facultat i de la seva organització (òrgans de govern, departaments, biblioteca, administració, serveis generals, espais i equipaments, personal, usos lingüístics, etc.)
<http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/arribar.htm>

¹El desplegament d'alguns continguts informatius es farà a mesura que es vagin desenvolupant els ensenyaments.

- Oferta d'estudis de grau: <http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/grau.htm>
- Oferta de màsters, postgraus i doctorat:
<http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/grau.htm>
- Altra oferta formativa: oferta de cursos d'extensió universitària i informació per inscriure-s'hi
<http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/altraoferta.htm>
- Recerca: informació sobre la recerca a la Facultat de Filologia (Centres i Instituts de recerca, Grups de recerca consolidats, ajuts a la recerca, publicacions editades per la Facultat...) <http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/recerca.htm>
- Estades temporals: Informacions útils per als estudiants i professors i investigadors procedents d'altres universitats. <http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/temporals.htm>
- Societat: informació adreçada a empreses i institucions d'àmbit acadèmic i professional i altres organismes i/o persones. <http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/secundaria.htm>
<http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/empreses.htm>
<http://www.ub.edu/filologia/queoferim/index/antics.htm>

A la pàgina principal del web de la Facultat es destaquen mitjançant banners, entre d'altres, les següents informacions d'especial interès per als estudiants de grau:

- Sistema de Gestió de la Qualitat: enllaç on el centre publica informació referida als indicadors de tots els ensenyaments oficials. <http://www.ub.edu/filologia/qual/>
- Programes de mobilitat nacional i internacional
http://www.ub.edu/filologia/atencio_est/mobilitat.htm
- Pràctiques externes
<http://www.ub.edu/filologia/practiques/index.htm>

A la pàgina principal del web de la Facultat també s'hi destaquen un apartat de Notícies i avisos, on es recullen totes les informacions i avisos d'interès general per als estudiants i la comunitat universitària, un Formulari de queixes i suggeriments: http://www.ub.edu/filologia/org/secretaria/form_queixes.htm i el menú Col·lectius Facultat, a través del qual hom pot accedir a les intranets i trobar-hi accés diferenciat a tota la informació que necessiten els diferents grups d'interès (estudiants de grau, estudiants de postgrau i doctorat, pdi/pas).

Quant al Professorat, la informació de contacte (adreça de correu electrònic, tel., despatx...) es pot obtenir a través del directori de la UB (<http://directori.ub.edu/dir/?lang=ca>). Aquesta informació també es pot trobar al web de cada departament, acompanyada, en la majoria dels casos, del perfil acadèmic del professorat (formació, línies d'investigació, publicacions, etc.)

Els següents enllaços garanteixen els mecanismes de participació dels estudiants en el sistema d'assegurament de la qualitat de l'ensenyament i els mecanismes de defensa de l'estudiant i l'accés a la informació sobre els procediments d'atenció de queixes, reclamacions i suggeriments:

<http://www.ub.edu/monub/representacio/>

<http://www.ub.edu/comint/og/sindic/>

http://www.ub.edu/filologia/org/secretaria/form_queixes.htm

2.1 Al web de l'ensenyament

En el web de l'ensenyament a informació es presenta de forma homogènia, seguint un mateix patró organitzatiu. Hom hi pot trobar els plans d'estudis, els plans docents de les assignatures, informació sobre el disseny, gestió i desenvolupament del TFG, informació sobre el professorat del grau, la llengua d'impartició de les assignatures, els horaris del curs actual i una previsió dels horaris del curs següent, per tal de facilitar la planificació dels estudis a l'estudiant a temps parcial. A més d'aquestes i d'altres informacions acadèmiques de caire pràctic, al web de l'ensenyament també es poden consultar les dades i indicadors de l'ensenyament.

La pàgina web referida específicament al desenvolupament del programa formatiu del grau és http://www.ub.edu/filologia/guia_grau_com_ind_cult/index.htm.

A més a més de difondre aquestes informacions a través dels webs del centre i de cadascun dels ensenyaments, la Facultat de Filologia de la UB edita anualment, amb motiu del Saló de l'Ensenyament, un fulletó amb informació de tots els seus ensenyaments de grau així com dels serveis i recursos que ofereix la Facultat.

2.2 Seguiment i actualització de la informació publicada

El sistema d'assegurament de la qualitat (SAIQU) introdueix els mecanismes per assegurar que la informació disponible sigui correcta i que s'actualitza amb la freqüència adequada. Amb aquesta finalitat a tots els apartats del web s'indica la data de la darrera actualització.

La Facultat de Filologia vetlla perquè la informació publicada estigui actualitzada i sigui completa. La Facultat disposa d'un PAS/ Tècnic Mitjà amb funcions d'administrador del web del centre que té la funció de fer el seguiment i d'actualitzar la informació referent a la Facultat. La responsabilitat política i organitzativa en tot el que fa referència a la difusió i publicació d'informació de la Facultat i al ús de la web com a canal de difusió competeix al Deganat

A la web específica del grau (<http://www.ub.edu/graucic>) s'hi actualitzen les dades constantment, d'acord amb les modificacions que sigui pertinent introduir-hi.

La gestió d'aquest espai web va a càrrec del Cap d'estudis del Grau amb la col·laboració del Servei Tècnic Audiovisual del Grau. Tanmateix, es fa necessari replantejar aquestes responsabilitats i disposar d'un referent (PDI) específic que assumeixi la tasca de coordinar i actualitzar els continguts de l'esmentat espai.

Pel que fa a les xarxes socials, aquestes s'actualitzen constantment per part del Cap d'estudis i del PAS del Servei Tècnic.

Millores introduïdes durant el curs 2013-2014

Al llarg del curs 13-14 s'ha avançat en la publicació de la informació acadèmica en els tres idiomes (català, castellà i anglès). Actualment hom pot consultar ja en anglès, català i castellà la informació de caire general sobre el grau (característiques generals, perfil d'accés recomanat, condicions d'admissió i sortides professionals). Hom continua treballant amb la finalitat de poder proporcionar en el futur tota la informació en les tres llengües.

S'ha millorat en la publicació de la informació de contacte (adreça de correu electrònic, tel., despatx...) i el perfil acadèmic del professorat. Les dades de contacte, que poden obtenir-se a través del Directori del centre, es troben ja accessibles als webs dels departaments i s'ha avançat sensiblement en la publicació del perfil acadèmic dels professors, que ja han incorporat més de la meitat dels departaments.

- S'ha millorat en el disseny i en la visibilitat del Programa d'Acció Tutorial (PAT) presentant la informació de forma agregada, creant un enllaç directe a la pàgina web del centre i ressaltant-lo en l'apartat destacats.

-S'ha donat més visibilitat en un lloc destacat del web del centre a l'aplicació de registre i gestió de queixes i reclamacions.

-S'ha donat més visibilitat als programes de mobilitat mitjançant una el disseny i col·locació d'una banderola i un banner que ressalta la informació com a destacada al web del centre.

-S'ha donat més visibilitat als programes de pràctiques externes a través de la creació d'un accés directe i d'un banner que ressalta la informació com a destacada.

-S'ha millorat la visibilitat del TFG, creant un accés, com a informació destacada, al web del centre i al de cada ensenyament, on es donen informacions detallades sobre les característiques del TFG, els requisits de matrícula, la tutoria, l'elecció del tema, i el procés d'avaluació, així com sobre les especificitats del TFG dels diferents graus de la Facultat.

-S'ha millorat la informació sobre el sistema de gestió de la qualitat del centre mitjançant l'habilitació un enllaç exclusiu per a cada ensenyament on es poden consultar els seus indicadors específics.

Propostes de millora

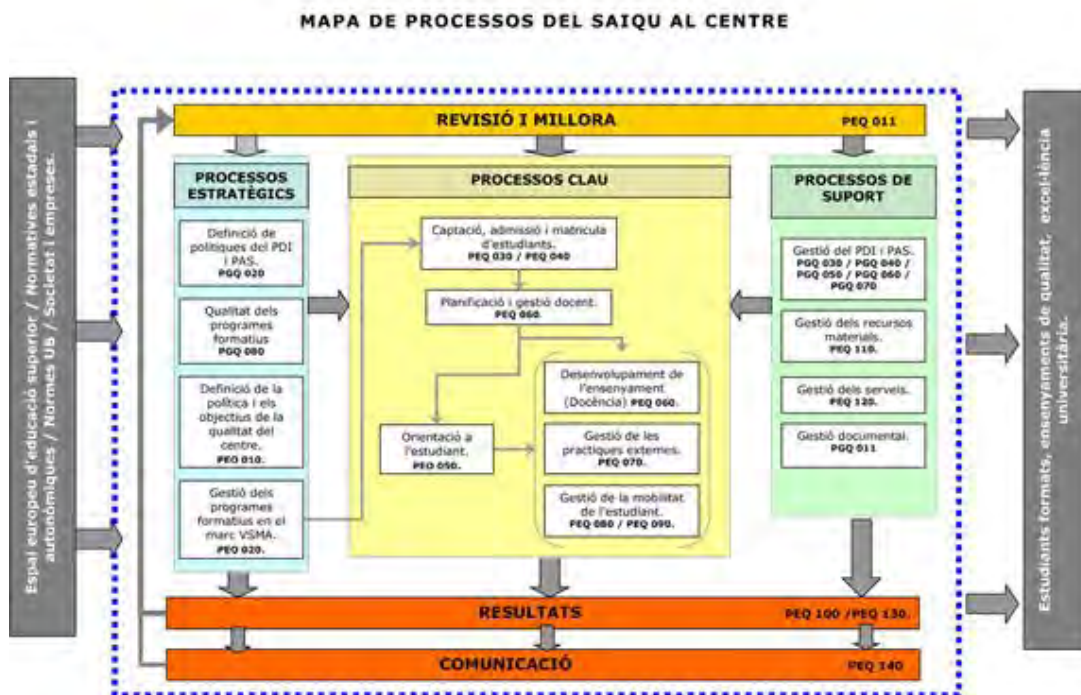
- Continua treballant en la publicació de les informacions en català, castellà i anglès.
- Continuar treballant perquè les dades de contacte i el perfil acadèmic del professorat estiguin disponibles en els webs de tots els departaments. Treballar en l'agregació de tota aquesta informació, a través de la creació de la pestanya Professorat a la web de la facultat que hi faciliti l'accés.
- Treballar en la implementació de l'apartat Ocupació i Treball al web de la Facultat, traspasant-hi informació ara continguda en l'apartat Societat i introduint noves informacions sobre totes les activitats relacionades amb l'ocupació i l'ocupabilitat, i els indicadors i dades de què disposem sobre inserció laboral.

3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT

Anàlisi de la informació i valoració d'indicadors

A través del sistema d'Assegurament de la Qualitat (SAIQU) s'ha elaborat el mapa de processos de cada centre, cosa que ha permès identificar i classificar cada un dels processos clau que intervenen en el programa formatiu de l'ensenyament. A més, el SAIQU proposa el desplegament gradual d'un conjunt d'indicadors lligats als diversos processos, fins al moment de l'acreditació.

Una de les tasques que ha estat duent a terme la Comissió de Qualitat del centre és desplegar el SAIQU a través del mapa de processos i els seus procediments associats. D'aquesta manera des del centre ja s'ha reflexionat sobre qui i com s'ha de fer la tasca de planificació i avaluació dels diversos processos.



El nostre ensenyament es va iniciar al curs 2011-2012 amb la qual cosa els processos sotmesos a un seguiment més exhaustiu són els següents:

- Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)
- Orientació a l'estudiant (PEQ 050)
- Planificació i gestió docent (PEQ 060) —l'apartat de la publicació dels plans docents al GRAD i la utilització del campus virtual.
- Desenvolupament de l'ensenyament*: Treball Final de Grau, Professorat, Pràctiques

- externes (PEQ 070), Mobilitat nacional i internacional (PEQ 080 i PEQ 090).
- Gestió dels recursos materials i serveis (PEQ110 i PEQ120)
 - Resultats (PEQ 130) — l'apartat de queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100) i l'apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants.

**Els procediments a analitzar dependran de l'any d'inici i calendari d'implantació del Grau en concret. Per tant el centre ha d'eliminar els procediments no analitzables segons l'ensenyament.*

3.1 Dades accés i matrícula

El procediment de qualitat (PEQ 5244 30) estableix que el Cap d'Estudis del Grau analitzi les dades relatives a l'accés, la matriculació i el perfil dels nous estudiants a partir de la informació proporcionada pel servei de Planificació Acadèmicodocent.

En total, la Facultat va oferir 120 places en primera instància, xifra però que es va veure superada amb l'assignació feta per l'OOAU fins arribar a un total de 152 assignacions, de les quals 135 van procedir a la matrícula efectiva. Aquesta situació demostra no només l'interès pel grau, sinó un fet que cal tenir en compte a l'hora de planificar l'oferta acadèmicodocent: l'assignació de places per part de l'Oficina d'Accés a la Universitat pressuposa que no totes les persones a les quals s'assigna una plaça acaben accedint finalment als estudis en qüestió, situació que en el cas del Grau de Comunicació i Indústries Culturals suposa normalment un augment de places en relació amb l'accés previst, la qual cosa pot comportar alguns problemes.

Durant el curs 2013-2014, la ràtio de demanda en primera opció ha estat de 3,29, i la demanda total respecte de les places ofertes s'ha situat en un 3.5, la qual cosa indica que el grau s'ha consolidat com a oferta formativa tot i no haver finalitzat el seu desplegament. És especialment rellevant el fet que, dels 118 alumnes assignats en primera opció, 109 van procedir a oficialitzar la seva matrícula, és a dir, el 92% del total. Aquests 109 alumnes suposen, paral·lelament, el 82% dels alumnes matriculats finalment. Així, la matrícula final, que en el cas del Grau de Comunicació i Indústries Culturals, es conclou al període de juliol, donat que no queden vacants per a la matrícula de setembre, va ser de 135 alumnes.

Els alumnes que opten pel Grau de Comunicació i Indústries Culturals mostren una predisposició a l'estudi de graus relacionats amb el món de la comunicació. Així, quan s'analitzen les altres preferències triades pels alumnes assignats al nostre ensenyament, s'observa que un 55% va incloure Comunicació Audiovisual; un 38% Periodisme i un 36% Publicitat i Relacions Públiques, la qual cosa reafirma l'interès dels nostres estudiants en el que és el tronc comú de la comunicació. Aquesta dada és rellevant sobretot a l'hora de reforçar la transversalitat d'algunes matèries i assignatures que integren el grau.

En el curs 2013-2014 la nota de tall es va situar en 8,16 punts (8,48 durant el curs 2012-2013) i la nota relativa dels 10 primers alumnes va ser de 10,91 (10,34 durant el curs 2012-2013). El lleuger descens experimentat s'esdevé, probablement, conseqüència de l'augment de l'oferta de places que va passar de 100 a 120. Segui com sigui, s'observa un perfil força homogeni pel que fa als resultats previs dels alumnes matriculats, la qual cosa facilita l'adequació del nivell docent de l'ensenyament.

Del total dels 152 alumnes assignats de nous accés, el 87% provenia de les PAAU o de les PAAU amb estudis universitaris ja iniciats. De fet, un 15% dels alumnes assignats deriva de les PAAU amb estudis universitaris començats, la qual cosa indica que el Grau de Comunicació i Indústries Culturals esdevé, alhora, una titulació que resulta atractiva també per a estudiants que han començat prèviament altres ensenyaments. Finalment, un 8% prové de Cicles Formatius de Grau Superior i un 4% de les proves d'accés a la universitat per a majors de 25 o 45 anys.

Cal, també, valorar quines són les matèries que els alumnes decideixen ponderar per obtenir la seva nota d'accés a la Universitat. Història de l'art, Literatura (catalana i castellana), Economia de l'empresa i Cultura Audiovisual són les matèries més ponderades, el que demostra un clar lligam entre la formació prèvia dels estudiants del Grau i els continguts que en aquest es tracten.

El Grau de Comunicació i Indústries Culturals es mostra especialment atractiu per a les estudiants, que representen el 77% del total de matrícula de primer curs. Així mateix, s'observa que gairebé el 93% dels estudiants matriculats a primer curs resideixen a l'àrea metropolitana de Barcelona. Aquesta dada, que podria ser anecdòtica en altres casos, esdevé rellevant a l'hora de planificar l'assignatura "Pràctiques externes" de quart curs, assignatura obligatòria de 24 crèdits que requereix la imbricació de l'alumne en una institució durant tot el curs. Cal, doncs, valorar factors com la proximitat geogràfica dels organismes i institucions que signen convenis de pràctiques amb la UB de cara a facilitar la viabilitat d'aquesta matèria tant per als alumnes com per a les organitzacions col·laboradores.

3.2 Orientació a l'estudiant

Les accions d'acollida, tutoria i orientació professional que es duen a terme a la Facultat de Filologia s'organitzen en tres fases: accions anteriors a l'inici del curs acadèmic, accions en la fase inicial dels estudis universitaris i accions dutes a terme durant el desenvolupament dels estudis.

Accions anteriors a l'inici del curs acadèmic:

- Elaboració d'uns fulletons informatius per part del Deganat i la Coordinació d'Estudis en el quals s'informa dels títols de grau que s'imparteixen a la Facultat de Filologia. Aquests fulletons informen de: perfil recomanat, pla d'estudis, sortides professionals, etc. Es procura fer-ne un enviament anual als centres de secundària catalans i que estiguin sempre a disposició dels visitants al Saló de l'ensenyament.
- Organització, per part del Deganat, d'una jornada de portes obertes durant el mes d'abril dirigida als estudiants de Batxillerat. En aquesta jornada s'informa de les diferents titulacions que s'imparteixen a la Facultat de Filologia, s'explica la seva organització acadèmicodocent i, alhora, s'ofereix informació sobre la història de la institució i sobre els serveis amb els quals es compta en l'actualitat.
- Elaboració d'una Guia de l'estudiant en format electrònic amb tota la informació acadèmica sobre les titulacions i amb informació sobre l'organització i els serveis de la Facultat.

Accions en la fase inicial dels estudis universitaris. Aquestes accions tenen com a objectiu orientar els estudiants de nou ingrés i es concreten en:

- Organització d'una jornada inicial a mitjans del mes de juliol per tal d'orientar els estudiants que fan la matrícula per primera vegada. En aquesta jornada es presenta el pla d'estudis de cada grau amb detall i es fa una primera orientació sobre els programes que l'estudiant té a l'abast quant a mobilitat nacional i internacional, pràctiques externes i mencions, si escau. També se'ls familiaritza amb l'estructura de la pàgina web, del campus virtual i de l'espai web propi del Grau.

Alhora, es fa especial esment a les necessitats de material tècnic que implica el Grau (ús de càmeres, programari informàtic, etc.) i s'explica, per part del Servei Tècnic del Grau, el funcionament del servei de préstec, de la reserva de laboratoris de postproducció, etc. En el curs 2013-2014 s'ha aportat també una informació preliminar relativa a l'organització dels Treballs Final de Grau i de les Pràctiques externes.

- Cal també remarcar que el Cap d'Estudis atén durant tot el curs dubtes i consultes puntuals i particulars, tan presencialment com a través del correu electrònic. En aquest sentit, destaca per sobre d'altres situacions, l'atenció de parees de futurs estudiants que, donada la relativa novetat del grau, volen conèixer la seva estructura, el seu funcionament, les sortides professionals associades, etc. A diferència de la resta de titulacions de la Facultat, s'observa la necessitat d'incidir en les jornades o sessions informatives prèvies, entre d'altres coses perquè moltes de

les persones interessades, que ho estan en l'àmbit de la comunicació, desconeixen l'encaix d'un grau que fa de la comunicació i de la gestió d'organitzacions i esdeveniments culturals, entesos en sentit ampli, el seu camp d'expertesa.

- Tutories fetes per estudiants-tutors que orienten els alumnes en el procés d'automatrícula.

Accions dutes a terme durant el desenvolupament dels estudis universitaris. Aquestes accions estan pensades per oferir ajuda i orientació als estudiants un cop ja han estat matriculats, i es concreten en:

- Cap d'estudis: els estudiants tenen en el Cap d'Estudis del grau una orientació tutorial al seu servei al llarg de tot el curs i dels cursos següents. L'atenció del Cap d'estudis s'ofereix en horari de matí i tarda per poder cobrir els diversos horaris de docència i, per tant, permetre l'accés de qualsevol estudiant a aquest servei. La tasca d'orientació del Cap d'estudis, ha estat reforçada durant el curs 2013-2014 per un equip de coordinació i gestió de pràctiques externes, que ha canalitzat els principals dubtes relatius al desplegament d'aquesta assignatura. Aquest equip ha estat integrat per dos professors del Grau de l'àmbit de les indústries culturals. Tanmateix, la seva tasca en el sector de la comunicació ha estat àmpliament satisfactòria, i s'han aconseguit tancar una oferta de 60 places de pràctiques externes per a una matrícula potència de 45 alumnes. Per al curs 2014-2015, es preveu traslladar aquest sistema de treball sectorialitzat i organitzar un equip paral·lel per a la gestió dels Treballs Final de Grau.

- Secretaria d'Estudiants i Docència: és el lloc al qual es pot dirigir l'estudiant per obtenir orientació sobre les qüestions relacionades amb temes administratius i amb la gestió del seu expedient.

- Oficina de mobilitat: en aquesta oficina s'informa i orienta de forma personalitzada els estudiants en tots els aspectes relacionats amb la mobilitat internacional. En aquest sentit, cal afegir la tasca de gestió i orientació, feta pel Cap d'Estudis, dels programes SICUE de mobilitat entre universitats de l'Estat espanyol. Aquesta tasca ha tingut, de fet, un doble vessant, ja que per una banda s'assessora i orienta als estudiants del Grau de Comunicació i Indústries Culturals que volen participar en aquest programa, i de l'altra, s'acull i assessora també als estudiants d'altres universitats que cursen parcialment els seus estudis en el marc del Grau de Comunicació i Indústries Culturals de la UB.

3.3 Planificació i gestió docent

El procediment de qualitat (PEQ 5244 60) estableix que el consell d'estudis fa el seguiment de la implementació de les accions planificades i aprovades relatives a l'anàlisi que el Cap d'estudis del Grau realitza sobre la informació sobre planificació i gestió docent proporcionada pel servei de Planificació Academicodocent.

L'aplicació informàtica GRAD és comuna a tota la UB i permet recollir els components bàsics i complementaris especificats a les normes reguladores dels plans docents de les assignatures per als ensenyaments de la UB (Consell de Govern de la universitat, 6 de juliol de 2006) a l'hora que permet facilitar entrar dades en el pla docent i usar-lo amb finalitats informatives i d'exploació de dades.

La pràctica totalitat (95%) dels plans docents de les assignatures han estat introduïts al GRAD i publicats al web de l'ensenyament, on poden ser fàcilment consultables. La diversa procedència del professorat (múltiples Facultats o el món professional) ha fet que no hagi estat possible publicar tots els plans docent, fonamentalment per les dificultats derivades del protocol de permisos que s'aplica en el marc de l'aplicatiu GRAD. La dinàmica acadèmica (els plans docents són aprovats primer pels corresponents Consells de Departament i posteriorment pel

Consell d'Estudis) també ha dificultat aquesta tasca. Tot i així, s'ha insistit en la necessitat de complir amb aquest ítem de qualitat per tal de poder fer pública l'oferta acadèmica de cada assignatura.

La Facultat de Filologia és conscient de la importància de la publicació dels plans docents de les seves titulacions, per la qual cosa els publica des de fa molts anys, bé a GRAD o en altres suports. En aquells casos puntuals en què el Pla Docent no ha estat disponible a l'espai web de la UB, el Cap d'estudis ha supervisat que els docents responsables d'aquella assignatura efectivament oferissin el pla docent en qüestió presencialment durant les sessions de classe i virtualment mitjançant els campus virtuals

3.4 Pràctiques externes

Les pràctiques externes del Grau de Comunicació i Indústries Culturals no s'implanten fins el curs 2014-2015. Tot i així, cal constatar que en la memòria de verificació del Grau ja es van aportar una sèrie d'empreses i organitzacions amb les quals s'han establert contactes de cara a perfilar més endavant convenis de col·laboració en matèria de pràctiques.

Tanmateix, l'activació de les pràctiques en el curs 2014-2015 ha requerit que durant el curs 2013-2014 s'hagi hagut de treballar per planificar l'activació d'una assignatura que, per la seva càrrega de crèdits i pel seu caràcter obligatori, esdevé d'una gran complexitat organitzativa.

En aquest sentit, s'ha constituït un equip de planificació i gestió de pràctiques que, fonamentalment, s'ha encarregat de contactar amb determinades empreses, organismes, institucions, etc. a efectes de signar els convenis de col·laboració i establir l'organització acadèmicodocent d'aquesta assignatura.

En total s'ha tancat una oferta de 60 places per a un potencial de matrícula de 45 alumnes. Aquestes dades permeten no només disposar d'un excés d'oferta que pot eixugar alguna problemàtica sobrevinguda, sinó que sobretot permeten a l'alumne fer una veritable tria d'aquelles organitzacions que més s'avenen als seus perfil i interessos professionals.

Juntament amb la signatura de convenis, que ha requerit per part dels responsables de pràctiques la coordinació amb la secretaria d'estudiants i docència i la realització de cursos de formació (GIPE) específics per a la gestió informàtica de les pràctiques, s'ha arbitrat un sistema de distribució de les places ofertades als alumnes a partir de criteris acadèmics diversos com són el nombre de crèdits superats, la nota mitjana d'expedient i, en alguns casos, entrevistes individualitzades que han requerit la coordinació de l'equip de pràctiques del grau amb els tutors de les diverses empreses i organitzacions.

3.5 Mobilitat nacional i internacional

MOBILITAT NACIONAL

El Cap d'estudis ha portat a terme la gestió dels programes SICUE d'intercanvi d'estudiants entre universitats espanyoles. En aquest sentit, s'han mantingut i ampliat els convenis amb les següents universitats: Universidad de Sevilla, Universitat de València, Universidad Carlos III (Madrid) i Universitat de Santiago de Compostel·la. S'ha procedit a ampliar la durada dels convenis previstos amb la Universidad Carlos III per passar d'un semestre a dos. La UB va rebre durant el curs 2013-2014, un total de 4 estudiants en el marc del Grau de Comunicació i Indústries Culturals.

Cal tenir en compte que aquests convenis resultaven especialment atractius per als estudiants, en la mesura que anaven acompanyats d'una beca SÈNECA, que ha desaparegut, i en tant en quant se signen entre la UB i Facultats de Comunicació d'altres centres que ofereixen una formació molt pròxima a la que estableix el Grau.

MOBILITAT INTERNACIONAL

El procediment de qualitat (PEQ 5244 80) estableix que el Vicedegà de Relacions Internacionals, en col·laboració amb la Oficina de Relacions Internacionals, fa el seguiment del desenvolupament del programa de mobilitat internacional al centre i elabora un informe d'avaluació del procés basant-se en les evidències recollides, els indicadors i la satisfacció dels estudiants (enquestes de satisfacció). Aquest l'Informe, doncs, la realitzar el Vicedegà de Relacions Internacionals.

L'OMPI i la unitat de serveis i programes per a l'estudiant també elaboren un informe d'avaluació del procés basant-se en la informació que gestiona i l'envia a la comissió de mobilitat de la UB.

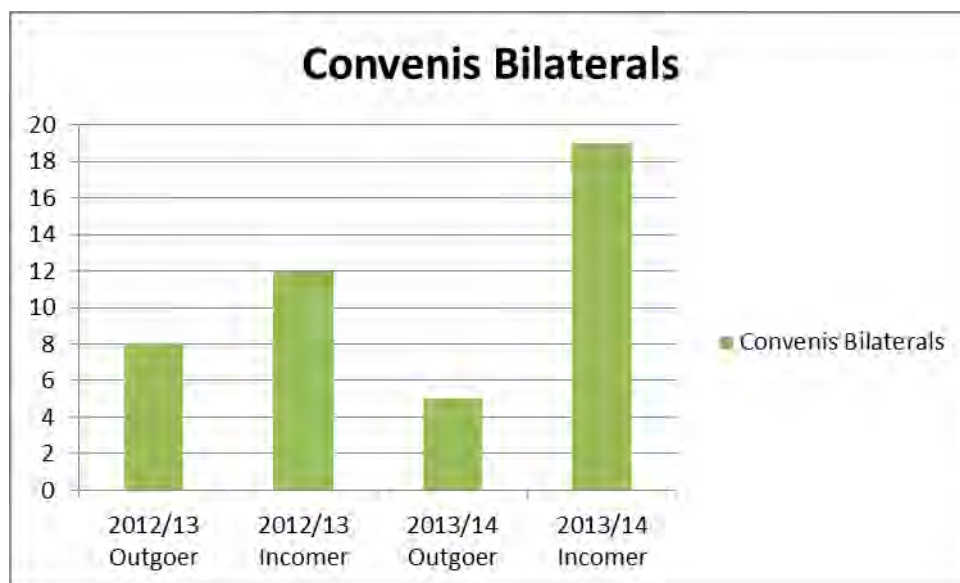
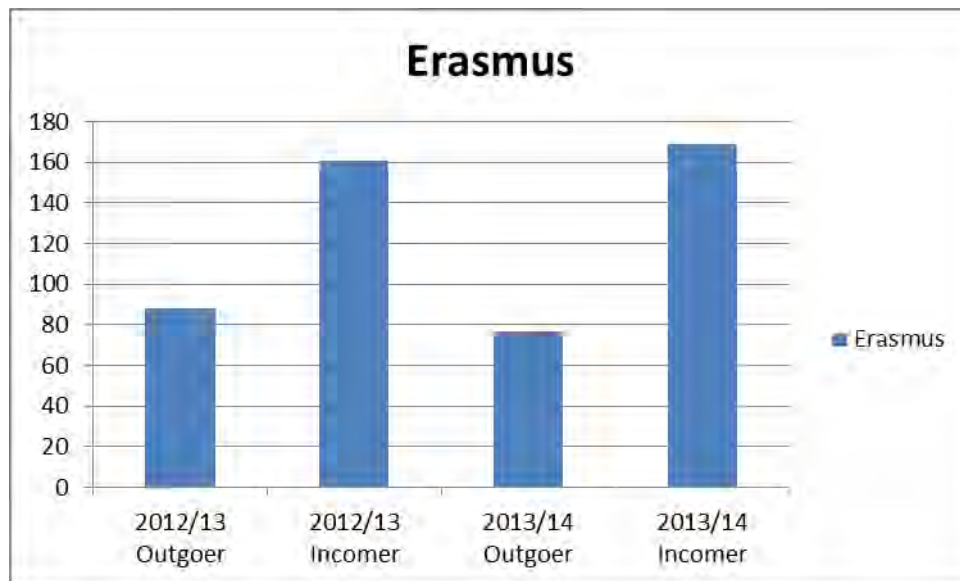
El Deganat també analitza els resultats obtinguts, les propostes de millora rebudes i els informes corresponents, i estableix les accions correctives i preventives que considera adients perquè s'implantin en el centre, per poder assolir els objectius establerts prèviament.

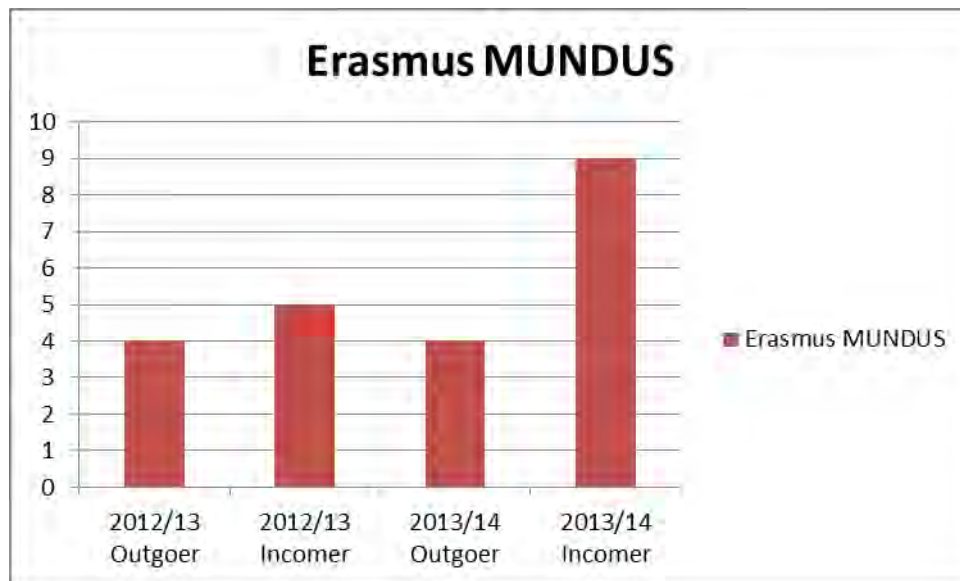
L'aspecte més significatiu del curs 2013-14 va ser que es tractava de l'últim curs efectiu del programa Erasmus, abans de la implantació definitiva del programa Erasmus+ en el curs 2013-14.

En aquestes circumstàncies una part important de la feina va consistir en la revisió de tots els acords prèviament existents i la seva renovació (en total uns 180). El procés va ser complicat a nivell de tot l'Espai Europeu, però en el cas de la Facultat de Filologia es va aconseguir la renovació d'un 80% dels programes (la renovació del 20% restant està prevista pel curs 2013-14). D'altra banda, la experiència d'aquest curs servirà per millorar alguns aspectes importants de la gestió dels nous convenis, especialment de cara al curs vinent per al qual, de manera excepcional, s'ha anunciat la convocatòria de dos terminis de sol·licitud de mobilitat.

Pel que fa a les dades de mobilitat internacional, es van mantenir dins dels paràmetres habituals a la Facultat de Filologia, atès que les sol·licituds entraven encara en els paràmetres de l'antic programa Erasmus.

A continuació presentem una comparativa de la mobilitat de la Facultat on es mostren els volums de mobilitat segons programa. S'han deixat de banda aquells programes on no hi havia participació (Erasmus pràctiques), aquells que només rebien estudiants de l'estranger però no estaven disponibles i aquells als quals no hi havia participació dels estudiants de la Facultat (Programa European Mobility Scheme for Physics Students; Ciència Sense Fronteres; CINDA; Programes Específics per als EUA; MAE-AECIDM; sol·licituds individuals...).



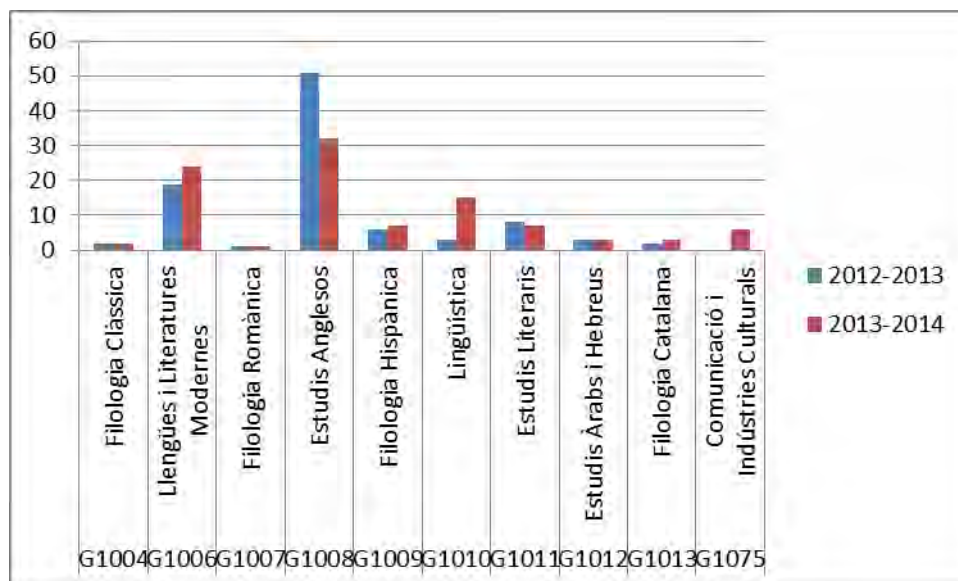


Volum d'alumnes de la Facultat de Filologia

	2012-2013	2013-2014
Sol·licitants	106	114
Seleccionats	95	100
Final	84	77
Total alumnes matriculats	2535	2835
Percentatge	3,31%	2,72%

Volum de mobilitat internacional per graus

Codi	Nom	2012-2013	2013-2014
G1004	Filologia Clàssica	2	2
G1006	Llengües i Literatures Modernes	19	24
G1008	Estudis Anglesos	51	32
G1009	Filologia Hispànica	6	7
G1010	Lingüística	3	15
G1011	Estudis Literaris	8	7
G1012	Estudis Àrabs i Hebreus	3	3
G1013	Filologia Catalana	2	3
G1075	Comunicació i Indústries Culturals	0	6
	TOTALS	95	100



3.6 Treball fi de grau

El TFG no s'implanta del Grau de Comunicació i Indústries Culturals no s'implanta fins el curs 2014-2015. Tanmateix, durant aquest curs, la Vicedegana acadèmica i el Cap d'estudis han contactat amb determinats professors per organitzar un equip de coordinació dels TFG. En aquest sentit, cal destacar que la Junta de Facultat va aprovar al juliol de 2014 un annex específic on es detallen les particularitats pel que fa a la gestió acadèmica del TFG del Grau de Comunicació, entre les que destaquen la possibilitat de treballs grupals, l'especificitat de treball en format audiovisual, la possibilitat de defensa mitjançant el sistema de pòsters, la configuració dels tribunals que han de jutjar els TFG, etc.

3.7 Professorat

El professorat que participa en el Grau de Comunicació i Indústries Culturals es caracteritza pels següents trets:

- Combina procedència acadèmica i procedència professional. Resulta especialment interessant per a la formació que es vol oferir, disposar de l'expertesa i el magisteri de professionals d'entitat i pes en l'àmbit de la Comunicació en el nostre entorn. Així, hem comptat amb col·laboracions docents de professionals de reputat prestigi com són Josep Cuní, Sílvia Còppulo, Marta Lasalas o Carles Capdevila, entre d'altres.
- Combina procedències acadèmiques diverses, donada la transversalitat de la formació que implica el grau. En aquest sentit, sota la direcció i coordinació de la Facultat de Filologia, en el Grau de Comunicació i Indústries Culturals hi participen professors de les següents facultats: Economia i empresa, Dret, Belles Arts, Geografia i Història, Biblioteconomia i Documentació i Filosofia.

- Compta amb professorat contractat *ad hoc* donada l'especificitat d'algunes matèries. Aquests professors, sota la categoria de professor associat, desenvolupen tasques docents d'alta qualitat
- Compta amb la docència de professorat expert i amb carreres acadèmiques consolidades o en consolidació en el marc de la UB, la qual cosa permet l'establiment de les línies de continuïtat pel que fa a les necessitats docents presents i futures.

En termes estadístics, i a partir dels paràmetres "doctorat" i "categoria professional", el PDI amb docència al Grau de Comunicació i Indústries Culturals respon als següents percentatges:

- PDI doctor en relació als grups de docència impartits (64 grups en total): 54,68%
- PDI no doctor en relació als grups de docència impartits (64 grups en total): 45,31%

Categoria professional	Nombre de professors/es
Catedràtic d'Universitat	3
Professor Titular d'Universitat	6
Professor Titular d'Universitat (interí)	1
Professor Titular d'Escola Universitària	1
Professor Agregat	3
Professor Agregat (interí)	1
Professor Lector	3
Professor col·laborador	0
Professor associat	26
Altres	1

3.8 Gestió dels recursos materials i serveis

Aquest informe ha estat elaborat per l'Administració de Centre. El procediment ha estat el següent.

La Facultat i l'Administració de Centre vetllen per tal que els recursos materials i serveis del centre estiguin en les millors condicions i siguin els òptims per al desenvolupament de les activitats docents del centre. En aquest sentit, el punt de partida per establir les accions de millora a realitzar en el centre foren els informes d'auditoria realitzats per la professora Esperança Borrell sobre *els espais i estris docents de l'Edifici Josep Carner* (maig 2011) i sobre *la remodelació de les sales de Juntes i de Graus* (desembre 2012) de la Facultat, s'ha procedit a fer l'anàlisi de les actuacions per tal de prioritzar-les i d'adaptar-les als recursos disponibles.

La Comissió Econòmica, delegada de la Junta de Facultat, a les sessions celebrades els dies 9-10-13, 30-4-14 i 21-10-14 aprovà la prioritització i les assignacions corresponents per portar a terme les millores previstes. Anualment el degà informa a la Junta de Facultat i posa a la seva disposició la memòria econòmica (llibre blanc de la despesa).

Durant el curs 2013-2014, s'han fet actuacions a la planta baixa, primer i segon pis de l'edifici Josep Carner de: canvi de mobiliari, pissarres, adquisició de material audiovisual (canons), adequació de les instal·lacions elèctriques i climatització, tarimes, electrificació per a portàtils. També s'ha remodelat la Sala de Graus amb nou mobiliari, pintura, audiovisuals i canvi de finestra i la Sala de Junes s'ha adequat com a aula amb l'adquisició de nou mobiliari i material audiovisual.

Igualment s'han fet millores de so, il·luminació i pintura a l'Aula Capella i s'ha pintat el Claustre de la Facultat i passadissos d'accés, lloc molt transitat pels nostres estudiants i altre personal.

Per altra banda, la implementació del Grau de Comunicació i Indústries Culturals, ha plantejat la remodelació de l'aula d'estudi del soterrani de l'Edifici Josep Carner com a aula de docència, adaptable per fer pràctiques del GCIC, com ara filmació amb càmera, gravació, etc.,

Segons els resultats de l'enquesta als estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB, edició 2013, elaborada pel Gabinet Tècnic del Rectorat, publicada al març de 2014, la valoració global és, en general, positiva. Cal destacar el Punt d'Informació i l'Oficina de Relacions Internacionals que surten molt ben considerats tant en el tracte personal com en la informació rebuda. Igualment la Biblioteca, el Centre d'Autoaprenentatge de Llengües i l'Escola d'Idiomes Moderns.

Els aspectes més febles estan relacionats amb les aules, concretament en la qualitat i l'adequació del mobiliari i la disponibilitat de sales d'estudi i lavabos. És en aquests aspectes que la Facultat vol incidir.

Atès que les dades tractades han estat recollides entre abril i maig de 2013 i que encara no es notaven les reformes iniciades a l'aulari Josep Carner, és d'esperar que la valoració millori en el futur. També és possible que l'estat de les aules de l'Edifici Històric, de gran valor històric però no tan còmodes com les de l'aulari Josep Carner, hagi fet baixar la valoració general d'aquest punt.

De totes maneres, considerem que seria convenient motivar els alumnes per tal d'incrementar la seva participació en les enquestes i en l'ús de queixes i suggeriments, ja que és molt baixa.

Les actuacions de millora es faran amb el mateix procediment de prioritització i assignació de recursos, continuant amb la reforma de les aules del 3r i 4t pis de l'edifici Josep Carner i, segons les disponibilitats econòmiques, amb les de l'Edifici Històric, les quals requereixen de més recursos ja que, per les seves característiques, qualsevol actuació té un cost molt més elevat.

3.9 Resultats

3.9.1 Queixes, reclamacions i suggeriments

Aquest informe ha estat elaborat per la Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència de la Facultat de Filologia.

Aquest informe ha estat elaborat per la Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència de la Facultat de Filologia.

Recollida d'indicadors objectius

Es manté durant un curs més la dificultat de recollir, comptabilitzar i fer un seguiment exhaustiu dels indicadors objectius vinculats a les queixes i reclamacions dels alumnes, atès que no s'arriba a comptar amb el suport d'una eina informàtica adient que ho faci possible.

En aquest sentit, el Centre, en no semblar que la institució es trobi en situació a i amb mitjans per a la creació d'una aplicació única que pugui servir a la totalitat dels centres per realitzar aquesta tasca, es troba en vies de comprovar si l'aplicació Foot Prints, utilitzada pel Servei d'Atenció a l'estudiant, pot donar-hi aquest servei i té les característiques que facin possible la seva utilització.

Reclamacions

En relació a les reclamacions competents a l'àrea acadèmicodocent, s'han considerat, amb el criteri habitual de cursos anteriors establert al Peq100: revisions d'examen o recursos a resolucions de la cap d'estudis, del degà o d'alguna de les comissions delegades de la Junta de Facultat, en allò que és de la seva competència.

Durant el curs 2013-14, han quedat recollits els indicadors relacionats amb les revisions d'examen, que són les següents i de les que s'ha calculat el temps mig de resolució, sempre dintre del procediment determinat per la *Normativa d'avaluació dels aprenentatges de la Universitat de Barcelona*:

Ensenyament	Assignatura	Entrada	resolució	DIES*
Grau CIC	363938 Tendències arts contemp.	04/02/14	25/02/14	21

**dies naturals*

Pel que fa a la resta de recursos contra diferents resolucions dels òrgans de la Facultat, no hi ha hagut oportunitat de recollir indicadors numèrics específics pels motius ja exposats, tot i que el procediment i temps de tramitació han estat els habituals, és a dir, el mínim possible segons el procediment que correspongués:

Recursos de revisió: contra resolucions dels òrgans de la Facultat: el mínim en els casos que l'òrgan era unipersonal, el necessari quan es tractava d'òrgans col·legiats amb data concreta de reunió.

Recursos d'alçada: el mínim, per tal de traslladar-los a l'òrgan de resolució corresponent.

Les revisions d'examen incorporen necessàriament un procediment establert per la normativa d'avaluació que inclou la intervenció de diversos agents (secretaria, cap d'estudis, departament, tribunal nomenat ad hoc), fet aquest que provoca, sense alternativa, l'allargament del procediment, que pot durar, dintre de la legalitat normativa fins a un màxim de 21 dies.

Queixes i suggeriments

Les queixes dels alumnes, és a dir, les seves expressions, per escrit o no, d'insatisfacció envers algun aspecte de la Facultat, de la seva organització o dels serveis rebuts, s'han resolt de forma immediata i des de l'òrgan responsable de l'àrea afectada per la queixa de l'alumne, utilitzant la via de comunicació emprada per l'interessat en la seva interposició i/o facilitant a l'alumne la possibilitat d'expressar-lo per escrit per tal de facilitar la intervenció de l'òrgan

acadèmic competent en el cas.

Tampoc d'aquests processos s'han recollit indicadors objectius, tot i que consta a tots els membres de la Facultat implicats (òrgans i personal de gestió) que la voluntat de satisfer aquestes situacions d'insatisfacció és sempre la de màxima eficiència, sempre dins dels límits de competència de decisió del Centre.

Pot ser interessant observar com el nombre general de queixes ha experimentat un increment, però sempre vinculat a un mateix perfil de problemàtica: la derivada de la creixent dificultat que tenen els alumnes per poder satisfer el pagament dels preus de matrícula i altres taxes i serveix i que té com a conseqüència directa el descontent o el desacord d'aquests alumnes amb algunes de les normes dictades pel Consell de Govern i el Consell Social de la UB i incloses en la Normativa Acadèmica i Econòmica de Matrícula 2013-14.

Aquest perfil de queixa s'ha resolt en tots els casos plantejats. Com a criteri de resolució, la Facultat ha mantingut sempre una posició d'equilibri entre el compliment de la normativa, la contemplació de l'entorn social, la valoració de la situació específica de l'alumne i l'assessorament i el contrast amb instàncies superiors competents en la matèria. Com a conseqüència, s'hi han resolt les excepcions que s'han considerat adients i s'han resolt la resta en el sentit estricte dictat per la normativa.

IMPLEMENTACIÓ DE MILLORA PROPOSADA

La proposta de millora que el Centre es proposava el curs passat i que consistia en donar una major visibilitat en el sí de l'estructura del web del centre, al formulari per al lliurament, per part dels alumnes, de queixes i suggeriments, va ser implementada en el mes d'abril de 2014. L'entrada d'aquesta bústia es va situar al portal principal del web de la Facultat, juntament amb d'altres vies electròniques ofertes als alumnes per a facilitar-los la comunicació amb els diversos òrgans de govern del centre.

Passat un any d'aquesta acció, el resultat obtingut és la no utilització d'aquesta via per part dels estudiants. La reflexió feta sobre aquesta fet ens porta a la hipòtesi que fa pensar que les vies que històricament la Facultat ha facilitat als seus alumnes per poder manifestar les seves opinions, queixes o inquietuds sobre el funcionament o la qualitat dels serveis que se'ls ofereixen (vies que segueixen sent les utilitzades pels estudiants) semblen respondre prou bé a les seves expectatives de resposta i de solució dels problemes.

Tots els casos de demanda per parts dels alumnes són recollits per les finestretes que els donen atenció i suport i són traslladats de forma eficient als òrgans que en cada cas correspon resoldre. Totes les resolucions que ho requereixen són comunicades per escrit i correu postal certificat i, específicament, el casos favorables i els especialment urgents per a la bona marxa dels estudis de l'alumne, són vehiculats per correu electrònic, per reduir al màxim el temps de resposta a l'alumne.

No es té coneixement de cap sol·licitud d'aquest caràcter que no hagi estat tractada des del seguiment dels criteris de celeritat, objectivitat, aplicació de la normativa, valoració de les circumstàncies personals i socials i facilitació d'una solució dintre dels marges de la norma i del bon funcionament dels estudis impartits al centre.

PROPOSTES DE MILLORA

Un cop més, el centre es proposa treballar per aconseguir la recollida sistemàtica i total dels indicadors vinculats a la gestió de queixes i suggeriments, sempre en dependència de trobar

una eina informàtica que s'hi adapti a la diversitat i complexitat dels ítems que es pretén objectivar i comptabilitzar.

3.9.2 Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent, la planificació d'assignatures i la satisfacció dels graduats

L'informe agregat d'enquestes d'opinió sobre les assignatures del Grau assenyala que, durant el primer semestre del curs 2013-2014, d'un total de 1352 enquestes possibles, relatives a l'alumnat matriculat en els grups potencialment avaluable, només 300 persones van participar en aquest procediment, el que comporta un 22,19% del total, xifra que esdevé totalment insuficient si volem conèixer veritablement la satisfacció dels estudiants del grau. El resultat esdevé encara més preocupant si atenem als resultats del segon semestre del mateix curs, ja que en aquest cas la resposta d'enquestes va ser de 65 sobre un total de 902 alumnes matriculats, la qual cosa significa un 7,21%. En l'únic apartat que no s'obté una nota mitjana de 5, és en el relatiu a la coordinació d'assignatures amb més d'un professor durant el segon semestre. En tot cas, la satisfacció global dels estudiants se situava en els 6,27 punts el primer semestre i en els 5,49 en el segon.

Tanmateix, des de la prefectura d'estudis fem una lectura crítica d'aquests resultats, no per l'orientació dels resultats, que en sí mateixos no són en absolut dolents, sinó amb el fet que no és possible arribar a conclusions fermes i adients si la participació no arriba a uns mínims del 50%. Les iniciatives encaminades a engrescar a l'alumnat perquè participin d'aquest procés de valoració no han donat resultat, amb la qual cosa caldrà plantejar noves iniciatives que facin augmentar el *feedback* dels estudiants. La nova enquesta que el proper curs 14-15 vol implantar la UB, sensiblement simplificada, potser ajudarà a augmentar la participació dels estudiants.

Tanmateix, s'ha de destacar l'experiència que, individualment i *motu proprio*, van engegar dues professores en el marc de les seves assignatures. En aquests casos, de cara a conèixer com millor la seva activitat docent, van passar presencialment a classe unes enquestes, abans d'oferir els resultats finals de l'assignatura, amb preguntes específiques sobre la dinàmica docent i els continguts treballats en cadascuna de les seves matèries. Posteriorment, en van fer una anàlisi pròpia i les van traslladar al Cap d'estudis, qui va poder constatar no només l'alta satisfacció dels estudiants, sinó també alguns aspectes que podrien millorar-se. El fet de fer preguntes concretes sobre aspectes centrals de cadascuna de les assignatures va fer que l'alumne sentís la utilitat, en aquest cas sí, de fer l'enquesta. La presencialitat de la mateixa va ser, evidentment, un factor clau en la seva resolució.

3.9.3 Rendiment acadèmic

El rendiment ha estat valorat pel Cap d'estudis a partir de les dades disponibles http://www.ub.edu/dades_academiques. A partir d'aquest indicador, hi ha dues dades que destaquen per sobre de les altres: (i) la taxa de rendiment acadèmic i d'èxit acadèmic és molt elevada, ja que en el pitjor dels casos (l'assignatura amb resultats menys òptims) se situa en el 0,8 i en el 0,87 respectivament, sobre un total d'1.

Cal destacar també que el percentatge d'alumnes no presentats a les avaluacions és molt baix. L'assignatura amb un percentatge més elevat respecte a aquest paràmetre se situa en el 0,1071.

Aquest rendiment, que és molt satisfactori respecte a la superació de les assignatures, s'ha de puntualitzar si s'analitzen el grau d'assoliment de resultats òptims en el conjunt de matèries superades. En aquest sentit, si analitzem el conjunt de qualificacions obtingudes dintre del conjunt que impliquen una assignatura superada, trobem 1168 aprovats, 1193 notables, 171 excel·lents i 56 matrícules d'honor, que representen respectivament el 45,13%; el 46,09%, el 6,60% i el 2,16%. Això vol dir, doncs, que gairebé el 50% d'avaluacions favorables ho són, però, només amb una qualificació entre el 5 i 6,9.

4. PROPOSTES DE MILLORA

4.1 Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora

La implantació del SAIQU (http://www.ub.edu/filologia/guia_grau_com_ind_cult/index.htm) assegura una revisió periòdica de tots els processos i una retroalimentació contínua del sistema. La creació de la comissió de qualitat del centre http://www.ub.edu/filologia/qual/composicio_comissio_qualitat.pdf és l'eina que permet fer un seguiment dels indicadors de cada procés que han de ser analitzats per la comissió i presentats als equips de govern dels centres perquè proposin i portin a terme les accions correctives de millora que considerin necessàries.

Així mateix, el fet que el SAIQU sigui general per a tots els centres permet revisar-lo i actualitzar-lo sota el guiatge de l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB. D'aquesta manera es dona una resposta institucional a les necessitats diverses que es presenten durant el desplegament del SAIQU.

4.2 Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment.

Modificació / Proposta de millora	Responsable de la implantació de la millora al centre	Caràcter de la millora ^(1,2 o 3)	Calendari	Estat proposta de modificació (4,5,6)
Informació pública				
Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)				
Orientació a l'estudiants (PEQ 050)				
Planificació i gestió docent (PEQ 060)				
Consolidació del conveni amb Catràdio per a les pràctiques de l'assignatura "Televisió i ràdio en el segle XXI"	Administradora de Centre Vicedegana acadèmica	1		5

	Cap d'estudis			
Gestió de les pràctiques externes (PEQ 070)				
Ampliació dels convenis de pràctiques	Equip de gestió i coordinació de les pràctiques	1		5
Gestió de la mobilitat del estudiant (PEQ 080 / PEQ 090)				
Treball Final de Grau				
Definició de l'equip de gestió del TFG	Cap d'estudis	1		5
Professorat				
Gestió dels recursos materials i serveis (PEQ 110 / PEQ 120)				
Ampliació i conservació del material audiovisual destinat al préstec als estudiants	Degnat de la Facultat	1		5
Definició d'un espai polivalent que pugui fer-se servir com a plató de gravació per assignatures audiovisuals del grau	Degnat de la Facultat	1		5
Queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)				
Resultats (PEQ 130) —l'apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants				

- (1) *proposta de millora que no contempla AQU en els seu document sobre "Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i màster".*
- (2) *requereix una modificació no substancial.*
- (3) *Requereix una modificació substancial autoritzable*

- (4) *Pendent implementar*
- (5) *En procés d'implementació.*
- (6) *Implementada*

4.3 Seguiment de les accions de millora del curs 09/10, 10/11, 11/12 i 12/13

Proposta de millora	Estat de la proposta de modificació ^(4,5,6)	Observacions
Informació pública		
Elaboració d'un vídeo de presentació del Grau	5	El servei tècnic del Grau no ha pogut assumir la tasca addicional d'elaborar un vídeo de presentació, donat el volum de feina relacionada amb l'atenció a l'alumnat. Tanmateix es preveu concloure el procés ja iniciat.
Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)		
Planificació i gestió docent (PEQ 060)		
Canvi en la seqüenciació semestral de dues assignatures de primer curs	6	Aprobat per la Comissió acadèmica de la Facultat de Filologia
Gestió de les pràctiques externes (PEQ 070)		
Gestió de la mobilitat del estudiant (PEQ 080/ PEQ 090)		
Treball Final de Grau		

Professorat		
Definició d'una estructura de professorat permanent i especifica per al grau	4	Acció depenent del Vicerectorat de Professorat
Queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)		
Resultats (PEQ 130) —l'apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants		

(4)

5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE

El Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat a la Facultat de Filologia

En data 10 de juliol de 2009 la Junta de Facultat aprova la composició de la Comissió de Qualitat del centre formada per:

1. Dr. Adolfo Sotelo Vázquez, Degà (President)
2. Dra. Meritxell Simó Torres, representant del centre al Consell de Direcció de l'Agència per a la Qualitat (President adjunt)
3. Dra. Teresa Español Giralt, Vicedegana de Professorat i de l'Àrea Acadèmica (Postgraus i Màsters)
4. Dra. Mercè Puig Rodríguez-Escalona, Vicedegana de l'Àrea Acadèmica (Llicenciatura i Graus)
5. Dra. Ana Moya Gutiérrez, Cap d'Estudis
6. Dra. M. Luz Celaya Villanueva, Coordinadora d'ensenyaments
7. Dra. M. Pilar Perea Sabater, Coordinadora d'ensenyaments
8. Dra. Virginia Trueba Mira, Coordinadora d'ensenyaments
9. Dr. David Viñas Piquer, Coordinador d'ensenyaments
10. Sra. Laura Vara Aznar, Cap de Secretaria (Secretària)

Amb posterioritat s'han produït la següent incorporació:

11. Dr. Joan G. Burguera Serra, Cap d'Estudis del Grau de Comunicació i Indústries Culturals, des del 18 març de 2013, i Coordinador d'ensenyament del Grau de Comunicació i Indústries Culturals, des del 14 d'octubre de 2011 fins al 17 de març de 2013.

En data 12 de febrer de 2010 la Junta de Facultat aprova el document de política i objectius de qualitat (http://www.ub.edu/filologia/qual/qualitat_filologia.pdf), que marca el compromís amb la qualitat i les línies d'actuació en aquest àmbit i encomana a la Comissió de Qualitat del centre que sigui la garant del compliment dels requisits i de la millora continuada de l'eficiència del sistema d'assegurament intern de la qualitat.

Cal tenir present que el desenvolupament del SAIQU a tots els centres de la UB parteix d'un marc de referència comú, que pren en consideració els criteris següents:

1. Política i objectius de qualitat

El centre consolida una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament, i també en els responsables del SAIQU del pla d'estudis.

2. Disseny de l'oferta formativa

El centre disposa de mecanismes que li permeten mantenir i renovar l'oferta formativa, desenvolupant metodologies per a l'aprovació, el control, l'avaluació i la millora periòdica de la qualitat dels ensenyaments. Aquests mecanismes preveuen addicionalment l'eventual suspensió del títol i l'atenció als suggeriments i les reclamacions.

3. Desenvolupament de l'ensenyament i d'altres actuacions orientades als estudiants

El centre està dotat de procediments que li permeten comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes i la mobilitat, tenen la finalitat essencial d'afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

4. Personal acadèmic i d'administració i serveis

El centre disposa de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del professorat i del personal d'administració i serveis es duen a terme amb les garanties adequades perquè compleixin les funcions que els són pròpies.

5. Serveis i recursos materials

El centre està dotat de mecanismes que li permeten dissenyar, gestionar i millorar els serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge de l'alumnat.

6. Resultats de la formació

El centre disposa de procediments que li permeten garantir que per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels diferents grups d'interès.

7. Informació pública

El centre està dotat de mecanismes que li permeten garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.

La Facultat controla i verifica el disseny i desplegament dels graus i màsters oficials per assegurar que es compleixen els requisits necessaris per a la seva acreditació, els especificats per la UB i els definits en les diferents normatives i reglaments; i genera informació pública actualitzada relativa al funcionament dels ensenyaments. Per dur a terme aquesta tasca, la Facultat té identificats tots els processos relacionats amb la formació universitària que són necessaris per assegurar que s'assoleixen els objectius pretesos en els seus graus i màsters i n'ha determinat la seqüenciació i la interacció mitjançant un mapa de processos.

Agents implicats en l'elaboració dels informes de seguiment

Els agents implicats en l'informe de seguiment de les titulacions de grau i de màsters del Centre que enguany es presenten en garanteixen la qualitat, ja que les persones responsables de la seva elaboració tenen un càrrec de responsabilitat adequat per desenvolupar aquesta tasca. Són els Caps d'estudis, els coordinadors dels graus i els coordinadors de màster.

L'elaboració dels diferents informes, a més, és coordinada i revisada des del Centre, per les vicedeganes acadèmiques de graus i màsters, segons el cas, i pels membres de la Comissió de Qualitat no implicats en la seva elaboració, a qui es va informant.

L'informe elaborat ha estat revisat i aprovat per la Comissió de qualitat del centre, abans de trametre'l a l'APQUB. Un cop informat favorablement per aquest òrgan i tramitat a l'AQU, el procés es donarà per tancat i es farà difusió de l'informe, així com dels indicadors actualitzats, que es publicaran al web de cadascun dels ensenyaments.

Actualització, identificació i anàlisi de dades i indicadors

La Facultat disposa de procediments que permeten controlar, actualitzar, identificar i distribuir la documentació i les dades, i indicadors que defineixen i generen el sistema de qualitat. Les principals eines que han possibilitat el procés de recopilació i anàlisi de dades necessari per a la realització dels informes de seguiment han estat:

- Les dades i documentació de suport facilitats per la institució a través del web de l'*Agència de Polítiques i Qualitat* de la UB (AQUB): el web de seguiment, que recull dades i indicadors; les guies de suport, que permeten analitzar cada un dels procediments; i la plantilla general, que assegura i facilita la incorporació de tota la informació vinculada amb el seguiment de la titulació.

- Els procediments específics de qualitat elaborats per la Comissió de Qualitat (PEQS). Aquests documents han facilitat la identificació i localització de les evidències aportades als informes, la majoria de les quals, seguint els protocols descrits als mateixos PEQS, es troben recollides a les actes de les reunions del Consell d'estudis.

- Els diferents mecanismes de què disposa la facultat per accedir a la satisfacció dels grups d'interès. Pel que fa a l'alumnat, una eina fonamental per poder valorar-ne el grau de satisfacció són les enquestes. Els estudiants complimenten periòdicament una enquesta sobre l'actuació docent dels professors, i, en acabar els estudis, fan una valoració global sobre l'ensenyament que han cursat. La facultat obté dades sobre la inserció laboral i la satisfacció dels titulats a partir d'aquesta enquesta realitzada al finalitzar els estudis i també a partir de la documentació que elabora i publica AQU Catalunya (<http://www.aqu.cat/insercio/index.html>). També els estudiants en règim de pràctiques a empreses, en finalitzar-les, han d'omplir un qüestionari en què se'ls demana que valorin diversos aspectes de l'estada, el resultat del qual es contrasta amb el d'un qüestionari anàleg que ha hagut d'omplir l'empresa. Els procediments establerts en el SAIQU garanteixen que els resultats de les diverses enquestes són analitzades pels òrgans de govern de la facultat per millorar, si escau, els aspectes assenyalats. A més de les enquestes, el coneixement del grau de satisfacció dels diferents grups d'interès és garantit pels propis òrgans de govern de la facultat on hi ha representació dels estudiants, del personal acadèmic i del personal d'administració i serveis, els quals hi poden expressar les seves queixes o suggeriments. A més, com ja s'ha indicat en aquest informe, la facultat disposa en el seu web d'informació sobre la canalització de reclamacions i suggeriments:

http://www.ub.edu/filologia/org/secretaria/form_queixes.htm

L'experiència de la posada en marxa del SAIQU del Centre ha fet manifest que el sistema és una bona eina per afavorir el seguiment de les titulacions. Amb la finalitat d'optimitzar aquesta eina, la Facultat, durant el curs 2013-2014, va endegar diverses accions orientades a adequar les processos acadèmicodocents i administratius definits pel SAIQU a la realitat i particularitats del centre i de cadascun dels ensenyaments. Amb aquesta finalitat el Deganat va encarregar el novembre de 2013 a la Professora Xus Lama la revisió exhaustiva del PEQ 170 i l'elaboració d'un informe de caràcter monogràfic sobre *Gestió de les pràctiques externes*, del que poguessin derivar-se possibles accions de millora que s'han implementat al llarg del curs 2013-2014. També es va encarregar a la Sra. Laura Vara, Cap de Secretaria, la revisió i modificació del PEQ 110, fruit de la convicció que calia actualitzar, millorar i donar més visibilitat als mecanismes de queixes i reclamacions. La realització dels informes de seguiment també ha permès detectar punts febles i prioritzar accions de millora. En aquest sentit, durant el curs 2013-2014 la Comissió de Qualitat de la Facultat de Filologia va fixar com a acció prioritària la

millora del disseny, coordinació i gestió de l'assignatura TFG, així com l'adopció de mesures que garantissin el coneixement d'aquestes millores per part dels professors i els estudiants.

L'anàlisi d'indicadors i dades, i la posterior redacció dels informes de seguiment ha estat molt útil, doncs, a l'hora de permetre'ns constatar la idoneïtat dels PEQS o l'eventual necessitat d'introduir-ne modificacions. Paral·lelament, el treball de reflexió i redacció dels PEQS ha servit de guia per tal de determinar quins són els processos als quals cal concedir més en el seguiment del grau.

Actualment, la Comissió de Qualitat es planteja les següents actuacions immediates:

- Revisió dels PEQS per tal de poder assegurar i millorar l'efectivitat del sistema de garantia de qualitat.

- Revisar la composició de la Comissió de Qualitat del Centre i considerar, si escau, la possibilitat de noves incorporacions per tal de fer-la més operativa.

- Millorar la difusió del SAIQU entre el professorat i l'alumnat.

- Implicar el professorat en el SAIQU explicitant en les reunions de Consell d'estudis i en les Comissions de coordinació de màsters, on es presenten i valoren els indicadors recollits, la vinculació entre aquestes dades i els processos de qualitat.

- Donar a conèixer entre el professorat la *Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de Grau i Màster* i treballar en el disseny d'una estratègia de cara a l'acreditació.

Assenyalem, per últim, que, en aquesta tasca de revisió, actualització i millora dels processos de qualitat, està essent d'allò més profitós el procés de revisió general endegat per la pròpia Agència de Polítiques i Qualitat de la UB, des del curs 2012-2013. El debat ha estat una peça clau en aquest procés, que contempla, amb una periodicitat gairebé mensual, la reunió dels representats de la Comissió de Qualitat de tots els centres de la UB. El treball conjunt i l'esforç realitzat per l'APQB han possibilitat optimitzar i agilitzar la selecció i recollida d'indicadors, millorar la coordinació i la circulació de la informació entre els diferents àmbits acadèmics i administratius de la UB i avançar sensiblement en aspectes concrets, com ara tot el relacionat amb el disseny i gestió de les enquestes als grups d'interès.