

INFORME BIENNAL SGIQ 2019-2020

FACULTAT DE PSICOLOGIA, CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ I DE L'ESPORT

(aprovat per Equip Deganal a data 7/6/2021)

Aquest informe descriu l'activitat duta a terme de setembre de 2017 a setembre de 2020, si observem la traçabilitat dels informes de seguiment del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) amb data de març 2020, la facultat hagués hagut de presentar l'informe del bienni 2017-2019. Aquest informe no es va dur a terme, ja que:

- Al curs 2018-2019 la facultat tenia planificat portar a terme 5 visites d'acreditació de Títols oficials de Màster i Doctorat.
- A suggeriment d'AQU, es van substituir aquests processos d'acreditació per la certificació del SGIQ. Els òrgans de govern de la Fundació Blanquerna i la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport (FPCEE) amb l'assessorament de la Unitat Tècnica de Qualitat de la Universitat Ramon Llull (UQUIAD), va decidir acceptar l'oferta.
- Això va suposar la revisió de tot el SGIQ de la FPCEE previ a la visita de Certificació. Més endavant es fa un resum de les modificacions dutes a terme.
- D'acord amb els processos interns de la FPCEE i transversals de la URL, en data 18 de juliol de 2018 l'UQUIAD aprovà les modificacions i aquestes varen ser validades per AQU el març de 2019.

Aquest informe recull el seguiment dels objectius i les modificacions plantejades a l'informe anterior (2015-2017) dutes a terme el bienni 2017-2019.

Objectius plantejats al bienni 2015-2017 per realitzar el 2017-2019:

	Objectiu	Temporalitat	Resultat (vegeu detall a annex)
1	Certificar el SGIQ	2018-2019	Assolit
2	Revisar els processos del SGIQ. Afegir els propietaris als Processos	2018-2020	Assolit
3	Dissenyar un Procediment de Modificacions	2018-2020	Assolit
4	Dissenyar un Procediment de l'ISC	2018-2020	Assolit

Modificacions 2017-2019:

Comencem per relacionar aquells aspectes transversals que afectes a totes les Directrius/Processos (objectius 1 i 2 de la taula anterior):

- Es va decidir la recodificació de tots els processos, la revisió dels propietaris perquè fossin persones i no comissions o equips de treball i revisió de l'estructura de continguts cada procés, amb les informacions mínimes que havia de tenir tot procés, com per exemple, la relació històrica de les revisions fetes de cadascun.
- L'equip Directiu del Centre va decidir traspasar les informacions/documentos de treball del Deganat, dels diferents Vicedegانات – Secretaria Acadèmica, i resta de Serveis a unitats compartides de Drive i utilitzar també les unitats compartides de Drive com a repositori de les evidències dels processos dels SGIQ.
- Així mateix, es va crear i implantar un sistema de codificació tant de carpetes com de documents vinculats als Processos de tota la FPCEE.

- Al mateix temps la unitat de Qualitat i Innovació Academicodocent de la URL (UQIAD) va portar a terme una revisió exhaustiva dels processos transversals MSGIQ de la URL i que han suposat a nivell de centre ajustos als processos del SGIQ de la FPCEE.

Respecte als objectius 3 i 4 de la taula anterior, es varen dur a terme les següents accions:

- Disseny dels procediments explícits i detallats tant de Modificacions de Títols com de Seguiment de Centre (ISC) per un millor funcionament i aprofundiment en la socialització i cultura de la qualitat a FPCEE.

Modificacions 2019-2020:

No s'han portat a terme modificacions de cap procés del SGIQ.

Síntesi dels punts forts i de millora:

- Punts Forts 2017-2020

- Certificació del SGIQ.
- La interacció del SGIQ amb el Pla Estratègic de la Fundació Blanquerna i de la FPCEE.
- Revisió del mapa de processos del centre.
- Els processos de seguiment, modificació i Acreditació del centre.
- Important esforç en la transparència, accessibilitat i actualització contínua de la informació per als diferents col·lectius.
- Millores en la interfície i la velocitat del Microstrategy.
- Resultats positius obtinguts en el procés de verificació, seguiment, modificació i acreditació del centre.
- Disseny de qüestionaris d'opinió del Doctorat, Mobilitat i Inserció.
- Satisfacció amb els serveis per part de l'alumnat.
- Proposta de nova prova d'accés per part de la comissió creada per a aquest fi.
- Implementar el nou programa de gestió de les dades del professorat.
- Implementar el Protocol que faciliti els relleus de les persones en els diferents departaments o serveis del centre.
- Creació de les Unitats d'Equip com a instrument de gestió documental.
- Creació d'un document on s'explica la forma d'anomenar i arxivar els documents del centre.
- Disseny d'un sistema d'indicadors de seguiment dels objectius.

- Punts de Millora Futura (*Objectiu Global a nivell de facultat; **Planificat, veure taula següent)

- Empoderar als propietaris dels processos del SGIQ*.
- Socialitzar el concepte de client intern*.
- Socialització de conceptes associats a la cultura de qualitat*.
- Incloure la perspectiva de gènere en tot el SGIQ**.
- Adaptar el sistema a l'organigrama de la FPCEE**.
- Adaptar i explicitar el Doctorat a tots els processos**.
- Implantar el gestor documental*.
- Revisar el quadre de comandament*.
- Afegir nous qüestionaris d'opinió de Doctorat dins el procés de recollida de dades de satisfacció**.
- Definir objectius de millora per a cada servei, alineats amb el pla estratègic de la Fundació i de la FPCEE*.
- Redisseny del suport tècnic a la Bústia de suggeriments dels centres per garantir la seva fiabilitat en el funcionament**.
- Estudiar la presentació de les dades que es fan públiques a la web amb l'objectiu de ser més eficients en la gestió de la informació*.

Concreció d'Objectius que es plantegen a futur:

Objectiu	Responsable	Temporalitat	Evidència
Revisió transversal dels processos amb:	Vicedeganat de Qualitat, Estudiants i Ocupabilitat - U Qualitat	2019-2021	Revisió Processos
Incloure la mirada de Doctorat a tots els processos			
Incloure la perspectiva de gènere			
Ampliació de l'estructura bàsica de recollida d'informació dels processos			
Revisió dels propietaris dels processos			
Afegir un llistat d'acrònims al manual.			
Modificar el mapa de processos identificant els codis de cada procés.			
Afegir taula mostrant la transversalitat dels processos AQU>URL>FPCEE.			
Directriu 0. Seguiment i millora del SGIQ. Procés D0.02 Auditoria interna del SGIQ	Vicedeganat de Qualitat, Estudiants i Ocupabilitat - U Qualitat	2019-2021	Nou procés
Simplificar el procés			
Directriu 1. Definició de la política i els objectius de qualitat de la formació Procés D1.01 Definició de la política i els objectius de qualitat FPCEE	Equip Deganal	2019-2021	Quadre de comandament
Determinar un quadre de comandament que permeti el seguiment dels objectius i de les Directrius del SGIQ			
Directriu 2. Qualitat dels programes formatius	Vicedeganat de Qualitat, Estudiants i Ocupabilitat - U Qualitat	2019-2022	Procediments
Generar nous procediments que facilitin la "invisibilització" dins l'estructura del centre			
Directriu 3. Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant Procés D3.04 Gestió de la Mobilitat - Actualitzar Procés D3.06 Sol·licitud, suggeriments, al·legacions, reclamacions i felicitacions. - Redisseny del suport tècnic a la Bústia de suggeriments dels centres per garantir la seva fiabilitat en el funcionament	Vicedeganat de Qualitat, Estudiants i Ocupabilitat - U Qualitat / Servei d'Internacional	2019-2022	Procediments
Directriu 6. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius (AQU) Procés D6.01 Anàlisi i utilització de resultats	Responsable Procés	2019-2021	Nou quadre resum de fonts
Incorporar-protocol·litzar noves fonts de recollida d'informació			
Reflexionar sobre els qüestionaris d'opinió de Doctorat			
Directriu 7. Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius (AQU) Procés D7.01 Publicació de la informació	Resp. Procés	2019-2021	Proposta
Estudiar nous sistemes de recollida i publicació de resultats més eficients			

ANNEX: DETALL DE L'ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS DEL BIENNI 2017-2019

Assoliment dels Objectius 2017-2019

1.- Certificació del SGIQ

El centre ha sigut Certificat per AQU Catalunya el 28 de juny de 2019 i en el moment de confeccionar aquest document ja podem confirmar que l'Acreditació institucional s'ha aconseguit el novembre del 2019.

2.- Revisar els processos del SGIQ. Afegir propietaris als Processos

Previ a la Certificació del SGIQ es va fer una revisió de quasi tots els processos per adaptar-los als nous requeriments del centre

Els principis que han guiat la revisió dels processos són:

- Realitat: documentar allò que fem.
- Simplicitat: el més clar, curt i senzill possible per la seva comprensió i execució.
- Aplicació del criteri de numeració tenint en compte les guies AQU.
- Priorització d'aquells processos que la Comissió ha considerat claus.
- Actualització del logo.

3.- Procediment de Modificacions

Es va preparar un esborrany de procediment de Modificacions que va ser presentat a Equip Directiu per la seva aprovació

4.- Procediment de l'ISC

Està definit el procediment de confecció de l'ISC. Tot i que es considera com a no socialitzat, ja que s'han produït relleus en les Direccions dels títols i cal treballar en la socialització / consolidació del procediment de treball

La revisió dels processos que es va portar a terme bienni 2017-2019

DIRECTRIU 0. COM EL CENTRE REVISI I MILLORA DEL SGIQ (AQU)

D0.00 Manual

S'ha actualitzat la informació general del centre, Logo, l'organigrama, les funcions de l'Equip Directiu, la Unitat de Qualitat i la Comissió de Qualitat del Centre.

S'ha portat a terme la revisió del Mapa de processos identificant en un quadre els processos estratègics, claus i de suport amb el nom dels seus propietaris

Tant el procés D0.01, com el Procés D0.02 ha sigut de gran ajuda per la revisió de la resta de processos de l'organització. En el primer cas perquè identificava les fases que calia seguir i el segon perquè facilita informació als propietaris sobre possibles àrees de millora del procés

Procés D0.01 Com el centre revisa i millora el SGIQ

El procés s'ha desenvolupat de manera satisfactòria, ja que ha permès la revisió de 20/ 21 processos i que van ser aprovats per l'Equip Directiu de la Facultat i per UQIAD 18.07.2018 i Avalua al Març 2019. Tot i que el contingut no ha sigut revisat, si n'ha estat la forma on hem adaptat les informacions als espais comuns a tots els processos i a la nova codificació dels processos de la facultat.

Procés D0.02 Auditoria interna del SGIQ.

Es va modificar el procés a seguir en la confecció de les auditories i no vam resoldre el punt de millora identificat en l'anterior informe biennal de seguiment del SGIQ perquè tot i veure la dificultat de portar-ho a terme es considera que el fet de fer l'auditoria una persona aliena a la facultat, encara que no a la institució li aporta un valor afegit i una objectivitat que ens va fer resistir al canvi

“ ... No obstant vàrem observar que la descripció feta no era l'adient per la nostra institució, ja que no era fàcil, poder accedir a auditors externs i totes les auditories es van fer per part de la Resp. de Qualitat del centre.”

El procés ha sigut de gran ajuda en el camí cap a la Certificació del Centre, ja que els propietaris han viscut l'auditoria com una avaluació externa

DIRECTRIU 1. DEFINICIÓ DE LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT DE LA FORMACIÓ

Procés D1.01. Definició de la política i els objectius de qualitat FPCEE

Es van revisar aspectes semàntics del procés que podien donar lloc a confusió i es va explicitar la importància dels objectius com a eina de gestió de la Qualitat del centre, així com els responsables de la seva definició.

Aquest Procés va ser objecte d'avaluació per part de la CAE en el procés de Certificació del SGIQ, a la visita prèvia del procés de Certificació del centre i es va identificar que el seguiment que es portava a terme dels objectius tenia una orientació qualitativa mentre que la fita era crear un quadre de comandament vinculat als objectius i que aquests estiguessin relacionats amb indicadors de les Directrius o processos del manual, aspecte que encara no s'ha portat a terme. Proposta de millora pel proper bienni.

DIRECTRIU 2. QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS (AQU)

Aquests primers processos ens han permès superar amb èxit:

1. La verificació d'un Grau
2. La confecció de 2 informes de seguiment del Centre
3. Portar a terme 1 procés d'Acreditació de 3 Màsters
4. Porta a terme les modificacions que s'han considerat necessàries en cada títol
5. Extingir Graus i Màsters

Valorem com un èxit la fragmentació d'un sol procés inicial en 6, que permeten en cada fase del procés de **VSMA**, poder explicitar de manera concreta que cal fer a les persones implicades.

Així i tot, tots els processos vigents han estat actualitzats amb el Logo, revisió dels propietaris, l'adaptació a la guia de seguiment i d'Acreditació d'AQU a més de:

D2.01 Disseny i aprovació de nous títols, adaptació al procés transversal revisat de la URL

D2.02 Aprovació de l'oferta formativa, revisió d'una part del procés explicitant la responsabilitat de comunicació als Sistemes d'informació interns de l'oferta formativa.

D2.03 Seguiment de centre

D2.04 Modificació de títol, adaptació als processos transversals de la URL

D2.05 Acreditació de títols

D2.06 Extinció d'un títol

Proposta de millora: Seria convenient dissenyar procediments interns dels processos i socialitzar-los a totes les persones implicades

DIRECTRIU 3. DESENVOLUPAMENT DELS PROGRAMES FORMATIUS PER AFAVORIR L'APRENTATGE DE L'ESTUDIANT (AQU)

El processos d'aquesta directriu s'han actualitzats amb el Logo, revisió dels propietaris, la adaptació al nou format de procés a més de:

Procés D3.01 Accés i matrícula. Revisió de les funcions de la Comissió d'admissió d'instruments d'avaluació.

Procés D3.02 Ajuda i orientació dels estudiants sobre el seu disseny de l'ensenyament, metodologia i avaluació. Aportar els matisos entre el PAT de grau i el de Màster

Procés D3.03 Gestió de les pràctiques de Grau i Màster. Adaptar el procés a la nova realitat dels centre i organització de les pràctiques.

Procés D3.04 Gestió de la mobilitat. Ampliació amb noves les fonts d'informació i detall explícit departs del procés segons la nova realitat del Vicedeganat i aportant noves evidències.

Procés D3.05 Gestió del GPP- Alumni. Ampliar de manera detallada el subprocessos del Servei i es proposen noves evidències.

Procés D3.06 Sol·licitud, suggeriments, al·legacions, reclamacions i felicitacions. Revisió per ajustar el procés a les possibilitats del sistema de suport al procés.

Proposta de millora: No es va portar a terme la formació del responsable de Procés D3.06 Sol·licitud, suggeriments, al·legacions, reclamacions i felicitacions.

DIRECTRIU 4. QUALITAT DEL PDI I PAS (AQU)

Tots els processos de la Directriu estan implantats de manera satisfactòria. Han facilitat que els objectius que s'havia marcat l'organització fossin assolits

El processos d'aquesta directriu s'han actualitzats amb el Logo, revisió dels propietaris, la adaptació al nou format de procés a més de:

Procés D4.01 Gestió de la Política del PDI i PAS,

Procés D4.02 Captació i selecció de PDI i PAS, adaptació a les característiques de funcionament del nou responsable del procés

Procés D4.03 Gestió de la formació de PDI i PAS, nou responsable amb noves funcions i estil de treball.

Procés D4.04 Avaluació, promoció i reconeixement del personal acadèmic i administratiu i servei.

Adaptació del procés a la revisió dels processos transversals de la URL

DIRECTRIU 5. GARANTIA DE LA QUALITAT DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS (AQU)

El procés vinculat a la dimensió 5 està implantat de manera satisfactòria, la seva revisió té relació amb l'aplicació de la nova estructura del procés i l'actualització dels processos transversals de la URL

Directriu 5. Gestió dels recursos materials i serveis del centre

Procés D5.01 Gestió dels recursos materials i serveis del centre

DIRECTRIU 6. RECOLLIDA I ANÀLISI DELS RESULTATS PER A LA MILLORA DELS PROGRAMES FORMATIUS (AQU)

Aquest procés ha permès al centre assolir els seus objectius, com són la confecció de la taula d'indicadors, la reflexió per part dels equips acadèmics de les dades obtingudes i la confecció dels informes pertinents.

Procés D6.01 Anàlisi i utilització de resultats

Les modificacions portades a terme són:

- Es considera important afegir noves fonts d'obtenció d'informació vinculades a la mobilitat i satisfacció amb la inserció dels estudiants
- Modificació de canals d'administració dels qüestionaris d'opinió.

Consolidació del nou programa de gestió Sigma per l'obtenció de dades i la creació del Programa intern Estadística de Matricula com a instrument facilitador d'informes amb les dades necessàries per la confecció dels Informes de seguiment de centre i informes d'Acreditació de títols, entre altres.

Proposta de millora: Afegir quadre amb tots els sistemes de recollida d'informació que s'estan normalitzant al centre

DIRECTRIU 7. PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ I RENDICIÓ DE COMPTES SOBRE ELS PROGRAMES FORMATIUS

Aquest procés ha permès al centre assolir els seus objectius, aplicant el principi de transparència publicar les taules d'indicadors, i de tots aquells documents que requerits per les agències de Qualitat i el centre ha considerat necessari.

Procés D7.01 Publicació de la informació

Incorporació de la nova responsable al Departament de Comunicació que ha establert un criteri centralitzador del procés.

Revisió/ actualització de la informació que es fa pública de diferents indicadors ajustada a les noves demandes de la guia d'acreditació i seguiment d'AQU.

Proposta de millora: Es proposa estudiar un nou sistema de recollida de les dades que faciliti la seva presentació per fer-les públiques a la web amb l'objectiu de ser més eficients en la gestió de la informació.