



**INFORME DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA DE  
GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT**

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

## INTRODUCCIÓ.

Aquest informe, a més de reportar informació als òrgans competents de la URL, pretén ser un instrument de revisió i anàlisi que faciliti la millora de la qualitat de la FPCEE Blanquerna, donant compliment a un dels principis recollits al manual del SGIQ, on s'especifica que "...la política i els objectius de qualitat seran globalment revisats cada quatre anys (pg, 86), així com a l'apartat 5.2.2.6, que demana revisar la política de Qualitat i els objectius "... per actualitzar-los en un document independent, on quedi reflectida la política de qualitat revisada i els objectius de qualitat més concrets a mig i llarg termini" (pg 84), i també "fer públic i donar a conèixer aquest document als grups d'interès a través dels canals establerts al SGIQ" (pg 87).

La periodicitat de quatre anys per a la revisió del SGIQ s'ha d'entendre des de la seva aprovació, al juny de 2009, fins al juny de 2013. Cal, però, matisar que la Unitat de Qualitat de la FPCEE es va crear al març del 2010, fet que provoca la incorporació dels dispositius d'implantació del SGIQ en un bienni inicial més curt que el període corresponent al segon bienni. Això determina que l'estructura d'aquest informe tingui dues parts, relatives als dos biennis transcorreguts, que queden així diferenciats i, al mateix temps, unificats en un sol text.

La primera part té un caràcter descriptiu del període d'implantació del SIGQ durant els cursos 2009-10 i 2010-11. En rigor, aquest informe està centrat en el segon bienni, cursos 2011-12 i 2013. Amb la segona part, doncs, s'analitza aquest període, fent una valoració del procés i de la consecució d'objectius (apartat I), identificant els punts forts i dèbils (apartat II) i enumerant propostes de millora per al bienni següent (apartat III). Aquests dos últims apartats tenen també un caràcter prospectiu, ja que es visualitza l'estat de la qüestió en relació a les condicions d'acreditació, tenint com a referència els estàndards de la Guia d'Accreditació recentment elaborada per l'AQU.

## PRIMERA PART

### Bienni d'implantació, cursos 2009-10 i 2010-11.

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), elaborat per la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna (FPCEE) en el marc del programa AUDIT, va rebre una valoració positiva per part de l'AQU el 3 de juny de 2009.

Seguint la seqüència d'accions establerta en el Marc de Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació de títols (VSMA), la FPCEE va presentar en una fase inicial les propostes de les seves titulacions per tal d'obtenir la seva **verificació** (primer procés dels VSMA). Pel que fa al segon procés del VSMA, el de **seguiment**, els responsables del centre han anat elaborant anualment els informes de seguiment (IST) de cada titulació, relatiu als dos primers cursos d'implementació de Grau, així com els informes dels màsters implementats durant els dos cursos acadèmics. D'aquesta manera, els IST es converteixen en una "eina útil per a la gestió de les titulacions, facilitant el desenvolupament dels seus ensenyaments a partir de l'anàlisi de dades i indicadors, i l'elaboració, si escau, de propostes de millora per al bienni següent, que hauran de servir per corregir les desviacions observades entre el disseny dels títols i el seu desenvolupament ordinari". Fruit d'aquesta anàlisi, també s'han anat elaborant i presentant les propostes de **modificació** (3r procés) més beneficioses per al desenvolupament de les titulacions i que hauran de contribuir a la millora de la qualitat integral de cara a l'obtenció de l'**acreditació** (4rt procés).

Per tal d'impulsar les polítiques de qualitat, el dia 9 de març de 2010 es va constituir la Unitat de Qualitat "com un òrgan de reflexió, de debat i d'elaboració de propostes que permeti implementar a la facultat els processos de garantia de la qualitat que contempla el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (acta nr 1 de la UQ). La Unitat de Qualitat de la FPCEE està composta pels membres següents:

- Vicedegà de Grau
- Vicedegà de Postgrau
- Secretari Acadèmic
- Responsable dels Serveis Generals (PAS)
- Dos professors
- Dos estudiants (un de Grau i un de Màster/Doctorat)
- Dos representants de centres de pràctiques / empleadors.

Complementàriament, el manual del SIGQ aprovat senyala que "la Unitat de Qualitat llevarà a cabo, en primera instància una revisió de los diversos processos y procedimientos que configuran todos y cada uno de los ámbitos de formación y de gestión del centro, con el fin de elaborar un **diagnóstico de situación**" (pàgina 81 del MSGIQ). Amb aquesta finalitat, pocs dies després de la constitució de la UQ, el 22 de març de 2010, es va constituir una Comissió Permanent, configurada per quatre membres de la Unitat de Qualitat (la Responsable dels Serveis Generals, dos professors


i un estudiant), que es va reunir periòdicament durant els mesos que restaven per acabar el curs 2010-11 i va analitzar el contingut del manual, arribant a un primer **diagnòstic de situació** que sintetitzem amb els punts següents:

1. S'han complimentat les fases prèvies descrites al manual:
  - Presentació de la Carta de Compromís (13 de juny de 2008).
  - Elaboració i aprovació del Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (MSGIQ) (9 de març de 2010).
  - S'ha constituït l'òrgan previst al manual, la Unitat de Qualitat (Acta nr 1 de la UQ de 9 de març de 2010) i, atès el seu caràcter consultiu, es crea un òrgan subordinat, no previst al MSGIQ, la Comissió Permanent (Acta nr 1 de la CP de 22 de març de 2010).
2. S'han realitzat les accions de **difusió** previstes (Carta de Compromís, butlletí informatiu, carpeta de la UQ a la intranet, ple de professorat, reunions amb els comitès d'empresa del professorat i del PAS i altres accions específiques,) que donen inici a la 1ª fase d'implantació de SGIQ (pg. 31 del manual).
3. S'han identificat els diferents processos definits en el SGIQ del centre, sense arribar a fer una valoració del seu compliment en totes les directrius descrites. En aquest sentit, la Comissió Permanent va fer constar també que el manual, si bé està alineat i és coherent amb les directrius del programa Audit, no és una guia de fàcil seguiment, i que, tot i que permet obtenir molta informació, en alguns aspectes definitoris dels processos, particularment en la directriu de resultats, no aporta indicadors clars de mesura i, en aquests aspectes, reflecteix més una situació ideal que una situació real.
4. S'han identificat també diferents elements que poden donar origen al pla de millora (pg. 66 del MSGIQ) i, d'acord amb el comentari del punt anterior, a possibles modificacions futures del manual.

A partir d'aquest primer diagnòstic de situació, es van poder formular els objectius següents per a la resta del primer bienni:

#### **Objectius generals:**

1. Iniciar i consolidar la implementació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la FPCEE Blanquerna i portar a terme les accions adequades per impulsar i difondre a tots els membres de la nostra comunitat la cultura de qualitat universitària.
2. Determinar l'estat actual dels diferents aspectes que contempla el manual, per tal de revisar i valorar la funcionalitat dels òrgans i instruments existents i d'identificar les possibles mancances i les accions de millora.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Unitat de Qualitat</b>	<b>Informe biennal SIGQ</b> <b>31 de maig de 2013</b>		<b>FPCEEB</b>	
		De:	A. Chaves		
		Per:	URL		

3. Integrar els diferents elements, processos i instruments identificats en un sol sistema de qualitat, d'acord amb les directrius del SGIQ.
4. Configurar mecanismes que garanteixin el compromís dels agents i serveis implicats en la cultura de qualitat de la FPCEE.

La constitució de la Unitat de Qualitat en una data molt propera a l'acabament del curs 2009-2010 situa *de facto* la implantació del SGIQ de la FPCEE en un bienni més curt, emmarcat pràcticament en el curs següent (2010-2011). Des de la perspectiva dels objectius generals enumerats i de manera complementària a la tasca d'anàlisi realitzada per la Comissió Permanent en aquesta primera fase, el responsable de la Unitat de Qualitat va realitzar reunions separades amb els Comitès d'Empresa del Professorat i del Pas de la facultat amb una doble finalitat: completar les accions de difusió i, al mateix temps, impulsar un factor de sensibilització dels agents més representatius de la comunitat, amb la intenció d'anar instal·lant mecanismes que, a mig i llarg termini, donin cos a l'establiment d'una cultura de qualitat.

Amb el mateix propòsit, però abordant ja qüestions més operatives, el responsable de la Unitat de Qualitat va iniciar en aquest període el desplegament d'un seguit d'entrevistes o reunions de treball programades amb els responsables dels serveis i àrees de la FPCEE, en tant que es constitueixen en agents dels diferents processos del SGIQ, amb la finalitat d'analitzar i valorar l'estat actual dels aspectes identificats a les 6 directrius del manual. A tal efecte, es va crear un instrument de recollida d'informació, que sintetitza els principals punts d'adequació/inadequació revelats en aquestes reunions de treball, així com la concreció d'evidències i una primera detecció dels punts forts i febles que, en una segona fase, permeti identificar amb claredat les possibles accions de millora de la qualitat. L'evidència escrita es signa pel responsable de l'àrea en qüestió i pel responsable de la UQ. Durant aquest període d'implantació del SGIQ es va completar el cicle de reunions previstes (veure fitxes de revisió 1 al 10) amb els interlocutors següents:

- Vicedeganat de Relacions Internacionals (directriu 1.2).
- Responsable del Gabinet de Promoció Professional, GPP (directrius 1.2 i 1.5)
- Responsable de Serveis Generals i responsables dels quatre serveis que depenen d'aquesta àrea: Responsables de Biblioteca, de Manteniment, d'Informàtica i d'Audiovisuals (directriu 1.4).
- Responsable de Comunicació (directriu 1.6)
- Vicedeganat de Grau (directriu 1.1)
- Vicedeganat de Postgrau (directriu 1.1)
- Secretariat Acadèmic, que és també responsable del Servei d'Informació i Orientació a l'Estudiant, SIOE, i el Servei d'Atenció al Professorat, SAP (directriu 1.5).
- Responsable del Servei d'Orientació Personal, SOP (directriu 1.2).
- Responsable del Servei de Suport a la Docència, SOPTIC (directrius 1.3 i 1.4).
- Responsables (2) del Servei de Pràctiques (directriu 1.2).

## SEGONA PART

### **Bienni de consolidació (cursos 2011-12 i 2012-13):**

#### **I. Valoració del procés d'implantació del SGIC i de la consecució d'objectius.**


Els antecedents descrits, tot i que es refereixen a un primer bienni d'implantació "reduït" per estar emmarcat pràcticament en un curs (2010-11), han permès visualitzar l'operativa per al bienni posterior i replantejar i ampliar els objectius, que s'enumeren a continuació:

#### **Objectius generals:**

1. Continuar i completar la revisió de la totalitat dels termes que contempla el MSGIQ.
2. Continuar el desplegament de la política de qualitat, integrant els diferents elements, processos i instruments en un sol sistema de qualitat i consolidant la implementació del SGIQ.
3. Configurar mecanismes que garanteixin el compromís dels agents i serveis implicats en la cultura de qualitat de la FPCEE.

#### **Objectius específics:**

1. Recollir les referències normatives, antecedents documentals i evidències necessàries, fent especial èmfasi en tot allò descrit en:
  - Els estàndards i directrius europeus per l'assegurament intern de la qualitat en les institucions d'Educació Superior (ENQA).
  - En el Marc per a la Verificació, el Seguiment, la Modificació i l'Acreditació de les titulacions oficials (VSMA).
  - En les fitxes de seguiment elaborades pel responsable de la Unitat de Qualitat (UQ) i que constitueixen un instrument de contrast de l'estat actual de la qualitat en el centre i els continguts del MSGIQ.
2. Analitzar el contingut dels informes de devolució emesos per la URL i l'AQU, fent especial atenció a les recomanacions i suggeriments recollits, aportant accions correctives i propostes sobre possibles accions de millora, que hauran d'estar planificades, implementades o ja desenvolupades en el moment de l'acreditació.
3. Analitzar els informes realitzats per la COD i la COTSAQ, aportant accions correctives o de millora que puguin ser planificades, implementades o ja desenvolupades en el moment de l'acreditació.
4. Recollir les dades de les memòries, dels IST i d'altres documents interns de la FPCEEB per tal d'analitzar-los i poder extraure aspectes que puguin servir per

	<b>Unitat de Qualitat</b>	<b>Informe biennal SIGQ</b> <b>31 de maig de 2013</b>		<b>FPCEEB</b>	
		De:	A. Chaves		
		Per:	URL		

documentar la traçabilitat del procés de disseny, implementació i revisió del SGIQ de la Facultat i de les accions correctives pertinents.


5. Enumerar les evidències i indicadors i completar la informació de les fitxes de revisió elaborades.
6. Identificar els punts forts i febles del SGIQ de cara a l'acreditació de les titulacions (4rt procés del VSMA).

### **Valoració sobre els objectius.**

En relació als objectius generals, encara es constata la disjunció entre la definició estructural de la Unitat de Qualitat i la seva operativitat real. Es valora el seu caràcter representatiu i consultiu, però no s'ajusta amb fidelitat a la configuració en les tres àrees funcionals (àrea de seguiment i avaluació de la qualitat acadèmicdocent, àrea d'innovació i àrea de prospectiva universitària) descrites al manual del SGIQ (pgs 41-45). D'altra banda, el fet que el començament de cada curs obligui a renovar una part dels seus membres (així ha succeït en el cas dels dos estudiants, dels dos representants externs i dels membres de l'Equip Directiu), no facilita que la seva composició tingui un configuració estable i continuada. L'estudi d'un possible redisseny de la UQ per tal d'optimitzar el seu funcionament ja havia estat plantejat el bienni anterior (acta nr. 4 de 8 de març de 2011). Les deficiències d'operativitat, així com altres reflexions emanades de la mateixa Unitat de Qualitat, van ser traslladades pel seu responsable a l'Equip Directiu en reunió del 7 de juliol de 2011, que va decidir assignar temporalment unes hores de dedicació setmanal a un professor de la facultat en qualitat de tècnic de suport.

Les fitxes de revisió esmentades han servit per recollir les evidències actuals en les diferents àrees, així com per fer una primera valoració dels seus punts forts i febles, identificats en comú pels respectius agents i el propi responsable de la Unitat de Qualitat. Malgrat això, les limitacions d'aquest instrument fan pensar que no ha resultat suficient com a únic mecanisme de cara al compromís dels agents i serveis implicats en la cultura de qualitat, tercer objectiu general, que, en qualsevol cas, ha d'estar alineat amb el pla estratègic de la FPCEE i que té una repercussió constatable a mig i llarg termini.

Pel que fa als objectius específics, un cop dissolta la Comissió Permanent de la Unitat de Qualitat per considerar que ja havia complert la seva funció d'anàlisi dels continguts del manual, les actuacions posteriors han estat encaminades a crear els mecanismes necessaris per desenvolupar els diferents processos de garantia de la qualitat, destinant especial atenció als processos de seguiment i modificació de títols i incorporant la instrumentalització i els requisits que s'han anat formalitzant des del Vicerectorat de Política Acadèmic-docent i des de les Agències de Qualitat.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna Universitat Ramon Llull	<b>Unitat de Qualitat</b>	<b>Informe biennal SIGQ</b> <b>31 de maig de 2013</b>		<b>FPCEEB</b>	
		De:	A. Chaves		
		Per:	URL		

### Valoració sobre les actuacions.

A banda d'aquesta funció permanent de revisió i seguiment dels processos, durant aquest bienni s'han realitzat actuacions concretes per enfortir-los i consolidar-los. En destaquen les següents:


- Participació en la Comissió de Qualitat de la Fundació Blanquerna que, de manera transversal, incorpora representants de les tres comissions de qualitat dels tres centres Blanquerna, per tal de trobar uniformitat de desplegament d'accions, atesa l'existència d'un SGIQ diferent a cada centre. Aquesta comissió, presidida per la Gerent de la Fundació Blanquerna i tenint al seu Director General com a membre, s'ha vingut reunint amb una periodicitat mensual o bimensual des de la seva posada en funcionament al 2011, fet que ha donat com a resultat la possibilitat d'uniformitzar alguns processos o instruments de qualitat, com ara revisar els continguts dels webs institucionals, arribar a un consens sobre la significació i l'homogeneïtzació de les dades publicades, elaborar els qüestionaris de satisfacció del professorat i del PAS, revisar els continguts de la resta d'instruments avaluatius (els qüestionaris d'avaluació de les pràctiques i del PFG) i, en general, donar resposta a la necessitat d'optimitzar processos i aspectes institucionals comuns de cara a la millora de la qualitat.
- Integració dels procediments, mecanismes i calendaris exigits per la garantia de la qualitat en els òrgans administratius i de gestió de la facultat que permeten complimentar i subministrar les dades i documents requerits.
- Difusió del SGIQ a l'acte d'acolliment dels estudiants de primer curs i a les xerrades d'orientació professional realitzades pel GPP.
- Incorporació del responsable de la Unitat de Qualitat com a membre de la COD, comissió de la FPCEEB per a l'avaluació de la docència.
- Posada en marxa de la bústia de queixes, suggeriments i felicitacions com a instrument de comunicació ascendent, oberta a tota la comunitat, que facilita l'obtenció d'informació de situacions o aspectes susceptibles de rectificació i de millora de la qualitat. Tot i que no deriva directament d'una estratègia formulada per la Unitat de Qualitat però vinculat al Gabinet de Promoció Professional, també s'ha posat en marxa el projecte *alumni*.
- Ubicació més destacada al web institucional de la informació sobre la Garantia de la Qualitat de la FPCEEB.
- Definició de paràmetres i dimensions dels tres instruments d'avaluació del Docentia, implementats de forma telemàtica a partir dels cursos 2012-13 i gestionats per una empresa externa.



- Elaboració i discussió d'un mapa de processos, visualitzat en tres dimensions: processos-clau, processos estratègics i processos operatius (acta de la UQ de 17 de novembre de 2011).
- Elaboració i presentació d'un model per descriure els continguts de cada subprocés contemplat al mapa de processos. Aquesta proposta, així com el disseny del mapa de processos, s'originen amb una finalitat triple:
  - visualitzar d'una manera simplificada el procés integral que promou el SGIQ,
  - implicar els diferents responsables en la dinàmica estructural i de procediments del seu servei/àrea/àmbit, ja que serien els encarregats de descriure el funcionament i l'operativa inherents (empowerment)
  - avançar uns continguts més ajustats a la realitat de cara a una possible (i potser necessària) modificació del MSGIQ.

Com a exemple d'aquest model, s'ha presentat el contingut que descriu el subprocés que correspon al Gabinet de Promoció Professional de la FPCEE (acta de la UQ de 10 de juliol de 2012). En reunió posterior de la Unitat de Qualitat es va acordar elevar aquesta proposta a l'Equip Directiu, perquè decideixi, si escau, sobre la seva aprovació i el procediment a seguir en la seva implementació a la resta de serveis i àrees de la facultat (acta de la UQ de 1 d'octubre de 2012).

- A partir de febrer de 2013, inici del mandat d'un nou degà amb renovació de l'Equip Directiu, que ha comportat la incorporació de nous vicedegans com a membres de la Unitat de Qualitat i l'acomodació d'aquesta a la nova estructura i al nou projecte estratègic de la FPCEE, "més orientat a la cultura del ser que a la cultura del fer" (reunió de la UQ de 27 de febrer de 2013).

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna Universitat Ramon Llull	<b>Unitat de Qualitat</b>	Informe biennal SIGQ		31 de maig de 2013	<b>FPCEEB</b>	
		De:	A. Chaves			
		Per:	URL			

## II. Síntesi dels punts forts i punts dèbils.

El curs 2012-13 es completa el primer cicle de quatre cursos dels estudis de Grau implementats a la FPCEE. Paral·lelament, la majoria de màsters oficials també porten ja un recorregut temporal adequat de cara a la seva futura **acreditació** (4rt procés del Marc VSMA). Per aquest motiu, hem optat en aquest apartat per identificar els aspectes positius i aspectes a millorar seguint els estàndards requerits a la recent Guia d'Accreditació de l'AQU, tot i que es tracti encara d'un esborrany, entenent que no es desviarà massa de la versió definitiva. Això, a l'hora que permet identificar els punts forts i febles del SGIQ (6é objectiu del bienni), ens aporta també una primera valoració sobre la seva aproximació o desviació dels paràmetres que contempla cada dimensió en perspectiva de l'acreditació de les titulacions (4rt procés del VSMA).

### 1. Qualitat del programa formatiu.

En termes generals, la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna disposa d'un Sistema de Garantia de la Qualitat que permet el disseny i l'aprovació de les titulacions, de forma coherent amb els estàndards i directrius europeus per a l'assegurament intern de la qualitat, així com dels mecanismes formals per aprovar, avaluar i controlar periòdicament els seus programes i titulacions. El conjunt de mòduls o matèries del pla d'estudis és coherent amb les competències, el contingut acadèmic i el nivell previst està actualitzat i, en conseqüència, es pot dir que la institució compleix l'estàndard general per a les titulacions que imparteix.

De cara a la futura acreditació, també es pot afirmar que les titulacions de la FPCEE tenen un nivell d'assoliment adequat dels estàndards concrets que s'han definit per a aquesta dimensió:

1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.
2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i objectius de la titulació.
3. Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.
4. La titulació compta amb mecanismes de coordinació docent adequats.
5. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de forma adequada i tenen un impacte positiu sobre els resultats de la titulació.

La FPCEE disposa també de les evidències necessàries (la memòria actualitzada i els informes de seguiment de les titulacions, IST).

#### Punts a revisar/millorar:

Que les evidències i indicadors dels programes de màster i doctorat siguin similars als de grau i que estiguin també alineats amb aquests estàndards.

## 2. Pertinència de la informació pública

Seguint el Marc VSMA, la facultat ha fet el seguiment de les seves titulacions, elaborant els corresponents Informes de Seguiment (IST) per tal d'assolir l'estàndard de transparència, que es refereix a "la informació adequada a tots els grups d'interès sobre les característiques del programa així com sobre els processos de gestió que en garanteixen la seva qualitat". En aquest sentit, la FPCEE compleix també adequadament amb els estàndards específics següents:

1. Publica informació veraç, completa i actualitzada sobre les característiques de la titulació, el seu desenvolupament operatiu i els resultats assolits.
2. Garanteix un fàcil accés a la informació rellevant de la titulació a tots els grups d'interès, que inclou els resultats del seguiment.
3. La institució publica el SGIQ en el que s'emmarca la titulació.

També disposa de les evidències següents:

- Web institucional
- Informes Seguiment Titulació (IST)

### Punts a revisar/millorar:


- Que els resultats del seguiment que s'incorporen a la web de la URL estiguin actualitzats i coincideixin amb les dades de la FPCEE (estàndard específic 2).
- La documentació lligada als processos del SGIQ sobre informació pública, recollida d'informació i retiment de comptes.
- Que la informació pública referia als màsters i doctorat sigui suficient i uniforme.

## 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat és un instrument clau per definir les activitats formatives del centre i assegurar la qualitat i els estàndards dels seus programes i titulacions. En el moment de l'acreditació d'una titulació, es considera que "la institució té ja un SGIQ formalment establert i suficientment implementat, que garanteix la qualitat de les titulacions que estan dins del seu abast i que, per tant, defineix els processos per al disseny, l'aprovació, la implementació, el seguiment, la revisió i millora i, finalment, l'acreditació dels seus programes formatius".

L'estàndard general senyala que "la institució disposa d'un sistema de garantia interna de la qualitat formalment establert i implementat que assegura, de forma eficient, la qualitat i la millora contínua de la titulació", i es desglossa en els següents estàndards concrets:

1. El SGIQ implementat ha facilitat el procés de disseny i aprovació de les titulacions.
2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès.
3. El SGIQ implementat facilita el procés de seguiment i el procés de modificacions de les titulacions i garanteix la millora contínua de la seva qualitat a partir de l'anàlisi de dades objectives.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna Universitat Ramon Llull	<b>Unitat de Qualitat</b>	<b>Informe biennal SIGQ</b> <b>31 de maig de 2013</b>		<b>FPCEEB</b>	
		De:	A. Chaves		
		Per:	URL		

4. El SGIQ implementat facilita el procés d'acreditació de les titulacions i assegura el seu desenvolupament satisfactori.
5. El SGIQ implementat es revisa periòdicament per a analitzar la seva adequació i, si escau, es proposa un pla de millora per optimitzar-lo.

El grau d'assoliment dels estàndards específics 1 i 4 és adequat, mentre que caldria millorar les actuacions per donar compliment a l'estàndard 2, així com revisar aspectes relatius a l'anàlisi de dades objectives a la que es refereix l'estàndard 3. L'estàndard més deficitari és el 5. Aquesta valoració interna estaria en correspondència amb la categoria que la Guia d'Acreditació defineix com "s'assoleix parcialment. S'aconsegueix l'estàndard al nivell mínim i es detecten aspectes que s'han de millorar necessàriament. Aquests aspectes són de tal natura que permeten la seva millora en un termini de temps raonable". Cal tenir en compte que, en el cas d'aquest estàndard, l'audiència externa preveu que "la pertinència de la presència d'alguns grups d'interès (p.ex. graduats, ocupadors, etc.) podrà dependre de la qualitat de les evidències detectades".

#### Evidències

- Documentació del SGIQ sobre el procés de disseny i aprovació de les titulacions (estàndard 1).
- Documentació del SGIQ sobre el procés de seguiment de les titulacions (estàndards 2 i 3).
- Informes de seguiment.
- Plans i seguiment de les accions de millora de la titulació.
- Instruments per a la recollida de la satisfacció dels grups d'interès. L'anàlisi dels instruments per a la recollida d'informació sobre la satisfacció (en especial, la dels estudiants) és rellevant per valorar el grau d'assoliment de tots els estàndards concrets.
- Documentació del SGIQ sobre el procés de revisió del SGIQ (Veure les actes de la Comissió Permanent sobre una primera revisió i diagnòstic).

#### Punts a revisar/millorar:

- Estàndard específic 5. El SGIQ implementat es revisa periòdicament per a analitzar la seva adequació i, si escau, es proposa un pla de millora per optimitzar-lo.
- Taula d'evolució dels indicadors (descriptors globals de la titulació; resultats d'aprenentatge; satisfacció dels grups d'interès).
- Documentació del SGIQ sobre el procés de revisió periòdica del SGIQ.
- Informes de revisió del SGIQ. Tant aquest procés del SGIQ, com els informes que es deriven de la seva implementació, han de contribuir especialment a l'anàlisi del grau d'assoliment de l'estàndard 5.

#### Pendent (documentació posterior a la sol·licitud d'acreditació):

Informe d'acreditació: informe d'autoavaluació, previ a l'acreditació, que ha de permetre la valoració del grau d'assoliment de l'estàndard 4. (Es tracta d'un informe global que s'ha de presentar després d'haver estat acceptada la sol·licitud d'acreditació per part de l'AQU).

#### 4. Adequació del professorat al programa formatiu

En el moment de l'acreditació de la titulació s'espera que la institució compleixi l'estàndard següent: "El professorat que imparteix docència a les titulacions del centre és suficient i adequat, d'acord amb les característiques de les titulacions i el nombre d'estudiants". Es fa especial èmfasi en el professorat de primer any en les titulacions de grau (per les implicacions que té el primer any en l'assegurament d'una transició amb èxit de secundària a la universitat), del professorat de TFG i pràctiques externes obligatòries (atès que en aquestes parts del currículum apareix com a referència l'experiència de recerca i/o professional del professorat que supervisa i avalua els assoliments) i del professorat de màster (per les exigències sobre nivell acadèmic potencial investigador i capacitació professional d'aquest nivell formatiu).

La FPCEE assoleix aquest estàndard general i els tres estàndards concrets:

1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.
2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.
3. La institució ofereix suport i oportunitats per a millorar la qualitat de l'activitat docent del professorat.

#### Evidències

- Perfil del professorat del centre (Qualificacions (% doctor, % acreditats)).
- Estructura de la plantilla del professorat (tipologia contracte: permanent vs. temporal).
  - Cobertura de les àrees coneixement (titulacions disciplinàries).
  - Experiència docent (quinquennis obtinguts en el marc de DOCENTIA).  
L'avaluació del professorat es triennal en el cas de la FPCEE.
  - Experiència de recerca (sexennis).
  - Experiència professional (funcions, temps, àmbit). Als plans d'estudi de cada titulació hi consta el currículum dels professors que imparteixen docència.
  - Indicadors de satisfacció dels estudiants. Les enquestes d'avaluació es passen al final de cada semestre.

#### Punts a revisar/millorar:

- Que el professorat de primer any de grau, de TFG i de pràctiques externes obligatòries tingui el perfil requerit en tots els estudis de la FPCEE, segons els requeriments especificats a l'estàndard general d'aquesta dimensió. Pel que fa al professorat de primer curs, l'existència d'un mòdul introductorí vindria a testimoniar que s'han tingut en compte aquests principis d'adequació entre la formació secundària i la formació universitària.
- Que els professorat de màsters i doctorat també tingui el perfil adequat per aquest nivell d'estudis.

## 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge

Les institucions posen a disposició dels estudiants una sèrie de serveis i recursos per a motivar, facilitar i enriquir el seu aprenentatge. Es valora que la FPCEE compleix l'estàndard global segons el qual "disposa de serveis d'orientació i recursos adequats i eficaços per a l'aprenentatge dels estudiants".

Aquest estàndard inclou:

- Serveis d'orientació acadèmica i professional.
- Recursos materials, com ara instal·lacions (aules, sales d'estudi, aules d'informàtica, laboratoris, biblioteques, etc.), infraestructures tecnològiques, equipament i material científic, tècnic, assistencial i artístic, de major o menor significació en funció de la tipologia d'ensenyament.
- Personal tècnic de suport a l'aprenentatge. (SOPTIC, Aula d'Autoaprenentatge).

La facultat també assoleix els estàndards concrets d'aquesta dimensió:

1. Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral. (SIOE, SOP, GPP).
2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.


A més dels serveis esmentats, la facultat disposa d'altres mecanismes i instruments de recollida d'informació i de comunicació interna que faciliten i enriqueixen els aprenentatges, com ara els sistemes de coordinació per àrees, cursos i mòduls, els qüestionaris d'avaluació, reunions amb els delegats de cursos i de cada estudi, la bústia de suggeriments i reclamacions, etc. En aquesta línia de participació dels grups d'interès en la millora cal destacar la implementació de focus grups per detectar els punts i febles dels plans d'estudi, realitzats en el tram final del curs 2012-2013.

Evidències sobre els serveis

- Pla d'actuació institucional per a facilitar la inserció laboral
- Indicadors de satisfacció sobre les tutories acadèmiques
- Indicadors de satisfacció sobre les accions d'orientació professional
- Documentació del SGIQ sobre el procés de suport i orientació a l'estudiant.

Punts a revisar/millorar:

- La Guia d'Accreditació és reiterativa sobre els Plans d'Acció Tutorial en diversos estàndards, que la facultat implementa. Caldria, però, redactar-los com a documents d'evidències. Caldria distingir entre accions tutorialis per a l'alumnat de nou accés i per al conjunt d'estudiants ja matriculats.
- Tenir present que, com a evidències sobre les recursos materials, les audiències poden reclamar els indicadors d'ús i satisfacció sobre instal·lacions, biblioteca, laboratoris, equipaments, etc. així com a documentació del SGIQ sobre el procés de garantia de la qualitat.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna Universitat Ramon Llull	<b>Unitat de Qualitat</b>	<b>Informe biennal SIGQ</b> <b>31 de maig de 2013</b>		<b>FPCEEB</b>	
		De:	A. Chaves		
		Per:	URL		

## 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius

S'entén per resultats del programa formatiu els resultats de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels grups d'interès. En anys recents, els processos d'avaluació externa posen cada cop més èmfasi en els resultats d'aprenentatge (no als resultats de competències, en la Guia d'Accreditació) i menys en els processos que condueixen al seu assoliment, en consonància amb el procés de convergència europea. L'estàndard estableix que "les activitats de formació i avaluació són coherents amb el perfil de formació de la titulació. Els resultats d'aquests processos són adequats tant pel que fa als assoliments acadèmics, que es corresponen al nivell del MECES de la titulació, com per als indicadors acadèmics i laborals".

Les desglossa en els següents estàndards concrets:

1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.
2. El sistema d'avaluació permet una certificació fiable dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic.
3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació (relacionats a la pàgina 38 de la Guia d'Accreditació de l'AQU).
4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.

Evidències

Documentació del SGIQ sobre els processos associats amb els desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant i la recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius.

Punts a revisar/millorar:

Tenir present que per a l'avaluació dels estàndards 1 i 2 la titulació seleccionarà el TFG/TFM, les pràctiques externes i quatre assignatures més i que les evidències que s'aportaran d'aquest conjunt són de dues tipologies:

- a) Informació sobre els resultats d'aprenentatge, activitats de formació i sistemes d'avaluació.
- b) Mostra de les execucions dels estudiants (pg. 37 de la Guia d'Accreditació de l'AQU).

Com a conclusió d'aquest apartat II sobre els punts forts i dèbils del SGIQ, es pot afirmar que durant els quatre anys des de la seva aprovació, la FPCEE s'ha adherit adequadament a les pautes normatives que marquen els organismes de certificació i els documents de referència de l'Espai Europeu d'Educació Superior.

L'avenç administratiu, però, ha estat més rellevant en l'àmbit de les evidències i no tant en l'àmbit dels indicadors. D'altra banda, cal encara alinear sistemàtiques i destacar les bones pràctiques de la Facultat d'acord amb les directrius descrites al MSGIQ i els requeriments dels estàndards per a l'assegurament de la qualitat. I, més enllà dels processos purament administratius, impulsar el SGIQ amb plans de millora i amb la implicació dels diferents agents en una cultura de la qualitat.

### III. Propostes de millora per al proper bienni

Focalitzant l'obtenció de l'acreditació i l'assoliment d'una cultura de qualitat basada en la millora continua, en aquest apartat s'enumeren inicialment, com a possibles aspectes de millora, les deficiències derivades (punts a revisar/millorar) de l'apartat anterior. A continuació, amb una mirada retrospectiva, es fa una reflexió diferida sobre les recomanacions de l'informe final d'avaluació del disseny del SGIQ de l'FPCEEB de data 7 de maig 2009 per tal de comprovar l'ajustament del SGIQ als paràmetres que allà es consignaven. En un tercer subapartat s'enumeren alguns aspectes del SGIQ, que propicien una reflexió sobre el grau d'assoliment de la qualitat i/o possibles modificacions del manual. I, finalment, es fan altres propostes a considerar de cara a una millora continua de la qualitat i aspectes que caldria tenir present per a les futures audiències.

#### 1.- Propostes de revisió i millora sobre els estàndards de la Guia d'Accreditació de l'AQU.

##### Estandard 1

- Redactar en un document els Plans Tutorials, basats en el seminari i en l'atenció individualitzada, i destacar-los com a punt fort de la qualitat dels programes formatius de la FPCEE.

##### Estandard 2

- Completar i homogeneïtzar la informació pública dels programes de màster i doctorat.
- Revisar els processos d'informació i participació dels estudiants i la utilització dels instruments de comunicació existents (bústia de suggeriments i queixes, qüestionaris d'avaluació/satisfacció, actes de les reunions amb els delegats, etc.).
- Reprendre la difusió del SGIQ a tots els estudiants de primer curs de la facultat.
- Revisar els processos d'informació i participació dels ocupadors en relació a:
  - Utilitat de la informació pública disponible per la contractació de titulats.

##### Estandard 3

- Millorar alguns aspectes dels estàndards concrets 2, 3 i 5 de la Guia d'Accreditació, que es refereixen a:
  - 2. La recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès.
  - 3. El SGIQ com a instrument que garanteix la millora contínua a partir de l'anàlisi de dades objectives.
  - 5. La revisió periòdica del SGIQ implementat per a analitzar la seva adequació i, si escau, es proposa un pla de millora per optimitzar-lo.
- Revisar l'impacte del SGIQ en els diferents processos de la FPCEE per part de l'equip responsable de la titulació i de la Unitat de Qualitat de la institució:



- Eficàcia dels processos del SGIQ per al seguiment i millora de les titulacions.
- Eficàcia dels processos del SGIQ per a l'acreditació de les titulacions.
- Justificació dels criteris de prioritització de les accions de millora de les titulacions.
- Grau de participació dels grups d'interès en els processos de seguiment i acreditació de les titulacions i de revisió del SGIQ.
- Grau de coordinació entre el SGIQ desplegat al centre i el SGIQ de la Universitat (pg. 26 de la Guia d'Accreditació de l'AQU).
- Revisar l'impacte del SGIQ en els diferents processos de la FPCEE per part dels titulats, estudiants i professorat:
  - Grau de coneixement del SGIQ i de participació en la definició, implementació i revisió dels processos.
  - Grau de participació en l'anàlisi, definició i revisió de les accions de millora de la titulació i relació entre les accions de millora i la satisfacció dels titulats respecte al programa formatiu.
  - A més, en el cas del professorat: Valoració del lideratge de l'equip responsable de la titulació en la implementació de les accions de millora (pg. 27 de la Guia d'Accreditació de l'AQU).

En relació al "compromís explícit per desenvolupar una cultura que reconegui la importància de la qualitat", cal revisar si "l'estratègia, la política i els procediments tenen un estatus formal i estan públicament disponibles" (pg. 23 de la Guia d'Accreditació de l'AQU).

#### **Estandard 4**

- Elaborar informació de forma segregada sobre el professorat del primer curs als graus (pel qual no caldrà indicar l'experiència de recerca i professional), del professorat de TFG i pràctiques externes i del professorat de màster (pel qual caldrà afegir els projectes de recerca en què estiguin involucrats).

#### **Estandard 5**

- Redactar un Pla d'Acció Tutorial com a evidència sobre els serveis. Incloure les accions tutorial que ja es fan,
  - per a l'alumnat de nou accés (accions de difusió a l'escollida, web)
  - per al conjunt d'estudiants ja matriculats (sessions informatives del GPP, etc.).

#### **Estandard 6**

- Revisar si els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació (Estandard concret nr. 3).
- Assegurar que les evidències d'aquest conjunt de resultats són de dues tipologies:
  - Informació sobre els resultats d'aprenentatge, activitats de formació i sistemes d'avaluació.
  - Mostra de les execucions dels estudiants (exàmens, treballs, memòries de pràctiques, TFG/TFM).

## 2.- Propostes referides a les recomanacions inicials del'AQU sobre el disseny del SGIQ.

### Recomanació 1

- Implementar els diferents subprocessos descrits en el mapa de processos i fer les modificacions escaients al MSGIQ.

### Recomanació 2

- Elaborar un quadre/manual d'indicadors de l'FPCEE B.

### Recomanació 3

- Implicar més directament tots els grups d'interès de la Facultat.
- Potenciar la presència de la qualitat en la web de l'FPCEE B.

### Recomanació 4

- Determinar els responsables de processos i de les diferents tasques dels diagrames de flux (veure les fitxes de revisió i l'acta de la UQ de 1 d'octubre de 2012).
- Recollir, documentalment, les funcions d'òrgans, càrrecs unipersonals, departaments, etc. que tinguin alguna responsabilitat a la Facultat i fer-les visibles als grups d'interès.

### Recomanació 5

- Revisar els diagrames de flux presents en el MSIGQ.

## 3.- Propostes sobre consideracions generals i específiques recollides al MSGIQ.

- Elaborar el Pla estratègic (alineat amb el de la URL) de millora de la qualitat de l'FPCEE B (pg. 82) "...con la creación de la Unidad de Calidad de la FPCEE B, se elabora un Plan Estratégico de Calidad cuatrianualmente que, además de los objetivos generales desarrollados en el capítulo 3 tiene como objetivo específico asegurar el cumplimiento de los diferentes programas del SGIQ.." (pg. 247).
- Definir la missió, visió i revisar els valors de la FPCEE B. Fer públic i donar-los a conèixer als grups d'interès a través dels canals establerts al MSGIQ (pgs. 87 a 94).
- Realitzar avaluacions/auditories internes del SGIQ (pg. 97).

## 4.- Altres propostes de millora i possibles qüestions a considerar per a les audiències.

- Determinar plans anuals/bianuals de millora integrats en el Pla estratègic de la Facultat que puguin ser aplicables i mesurables.
- Tenir present polítiques de sostenibilitat i responsabilitat social.
- Elaborar una "carta de serveis" de la FPCEE B ("Pla d'Acció Tutorial" en la Guia d'Acreditació?).
- Potenciar aliances amb agents externs i enfortir els que ja existeixen.

- Cercar centres d'Educació Superior de similars característiques per establir paràmetres comparatius, fer benchmarking i millorar.
- També caldrà tenir present les qüestions que la Guia planteja per a les audiències
  - en relació a l'**estàndard 4** (adequació del professorat al programa formatiu):
    - Al professorat i a l'Equip Directiu sobre els criteris d'assignació del professorat al primer any de la titulació, d'assignació del professorat a TFG/pràctiques externes i sobre la coordinació docent i la satisfacció amb el suport institucional.
    - A més, a l'Equip Directiu sobre planificació i política de personal acadèmic.
    - A més, als estudiants i titulats sobre la satisfacció amb el professorat.
  - I en relació a l'**estàndard 5** (eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge):
    - A l'Equip Directiu i al professorat, entre d'altres, sobre la valoració del Pla d'Acció Tutorial.
    - Als estudiants i titulats sobre la qualitat dels fons dels serveis bibliotecaris sobre la satisfacció amb els serveis bibliotecaris, l'accessibilitat als recursos, les instal·lacions, el manteniment, el Pla d'Acció Tutorial i els serveis d'orientació professional.