
 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>	<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>
		<b>De: Carles Virgili</b>		
		<b>Per: URL</b>		

# **INFORME DE REVISIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DE L'FPCEE**


**BIENNAL 2013-2015**

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

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>		<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>
		De:	Carles Virgili		
		Per:	URL		

## ÍNDEX

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓ.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>PERÍODE BIENNAL 2013-2015.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.</b>	<b>DIMENSIÓ 1. REVISIÓ I MILLORA DEL MANUAL.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2.</b>	<b>DIMENSIÓ 2. DISSENY, REVISIÓ I MILLORA DELS PROGRAMES FORMATIUS 5</b>	
2.2.1.	Verificació.....	5
2.2.2.	Seguiment .....	6
2.2.3.	Modificació.....	7
2.2.4.	Accreditació .....	8
<b>2.3.</b>	<b>DIMENSIÓ 3. ENSENYAMENT-APRENTATGE I SUPORT ALS ESTUDIANTS. 8</b>	
<b>2.4.</b>	<b>DIMENSIÓ 4. PERSONAL ACADÈMIC .....</b>	<b>9</b>
<b>2.5.</b>	<b>DIMENSIÓ 5. RECURSOS MATERIALS .....</b>	<b>10</b>
<b>2.6.</b>	<b>DIMENSIÓ 6. INFORMACIÓ PÚBLICA .....</b>	<b>10</b>
<b>3.</b>	<b>PUNTS FORTS I FEBLES DEL BIENNI .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1.</b>	<b>PUNTS FORTS DEL BIENNI .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.</b>	<b>PUNTS A MILLORAR.....</b>	<b>13</b>
<b>4.</b>	<b>PROPOSTES DE MILLORA.....</b>	<b>15</b>
<b>5.</b>	<b>PLANIFICACIÓ .....</b>	<b>16</b>

	Àrea de Qualitat	Informe biennal del SGIQ		30 de setembre del 2015	FPCEE	
		De:	Carles Virgili			
		Per:	URL			

## 1. INTRODUCCIÓ

La informació continguda en aquest informe, a més de reportar informació als òrgans competents de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport (FPCEE) Blanquerna-URL, és una evidència del procés de gestió de la millora del SGIQ.

L'abast de l'informe es correspon amb el tercer bienni valorat, després de la implantació (bienni 2009- 2011) i de la consolidació (bienni 2011-2013) inclou els cursos 2013-2014 i 2014-2015 i destaca per estar immersos en la sistemàtica de determinació de modificacions (tercer procés) per preparar les acreditacions dels diferents títols i màsters del centre. L'anàlisi del període es realitza des de la valoració del procés i des de la consecució d'objectius, identificant els punts forts i dèbils i enumerant propostes de millora per al bienni següent. Per tal que sigui més aclaridor l'anàlisi es fa per dimensions.


Un fet important és la incorporació de nous **membres a la Unitat de Qualitat** com a relleu de l'equip de disseny inicial del sistema.

El curs 2013-2014 va servir per familiaritzar els nous membres amb el Manual del SGIQ, amb els objectius heretats, amb el funcionament del centre de treball així com amb el seu encaix dins d'una estructura organitzativa superior com és la Fundació Blanquerna i al mateix temps amb la seva coordinació amb la resta de fundacions que conformen la URL i amb els seus processos de coordinació transversal.

Un **objectiu** que es va fixar a la Unitat era simplificar al màxim els processos vinculats al Manual del sistema de garantia interna (SGIQ) per facilitar la comprensió, la implantació i el seguiment dels mateixos donant prioritat a tots aquells que anessin vinculats al tema de la recollida de dades, la seva anàlisi, reflexió i publicació.

L'objectiu següent va ser la planificació, organització i coordinació del primer **Informe de seguiment del centre** fins a arribar a la seva aprovació per part de l'Equip Directiu i a la seva publicació a la pàgina web de la FPCEE. L'elaboració dels informes de seguiment de centre (ISC) ha estat una bona oportunitat per fer el seguiment de les titulacions i del propi SGIQ. L'Informe de seguiment dona resposta al conjunt d'estàndards exigits en el procés d'acreditació, realitza una anàlisi sistemàtica i objectiva de cada estàndard i del desenvolupament de la titulació, i aporta evidències accessibles que permeten argumentar l'anàlisi i confirma el desenvolupament de la titulació.

El curs 2014-2015 va servir per poder organitzar el desenvolupament del **procés d'acreditació** de cinc graus i d'un màster de la nostra Facultat que s'havia de dur a terme el curs següent.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>		<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>	
		De:	Carles Virgili			
		Per:	URL			

El subprocés de seguiment de la implementació i desenvolupament de titulacions oficials implementat inclou accions encaminades a realitzar-ho amb la participació dels grups d'interès pertinent, i presenta com a principal resultat l'informe de seguiment de cada títol.

## 2. PERÍODE BIENNAL 2013-2015


A banda de la funció permanent de revisió i seguiment dels processos, durant aquest bienni s'han realitzat actuacions concretes per enfortir-los i consolidar-los a través de les reunions dels òrgans de decisió del centre. En destaquen les següents:

- UQIAD, per fer evolucionar els processos transversals de la Universitat
- Unitat de Qualitat de la Fundació Blanquerna per unificar criteris comuns a les Facultats
- Equip Directiu per tal de determinar l'estratègia, els objectius i les àrees de millora. També per delimitar responsabilitats i fer el seguiment dels processos del sistema
- Actuacions del Secretariat Acadèmic, com responsable del Servei d'Orientació a l'Estudiant (SIOE) i el Servei d'Orientació al Professorat (SOP)
- Actuacions amb el gabinet de Promoció Professional (GPP)
- Actuacions a l'àrea de Serveis Generals i responsables dels quatre serveis que depenen d'aquesta àrea: responsables de Biblioteca, de Manteniment, d'Informàtica i d'Audiovisuals
- Actuacions a l'àrea de Comunicació
- Actuacions a: l'àrea de serveis d'Orientació Personal (SOP)
- Actuacions al Servei de Suport a la Docència (SOPTIC)
- Actuacions al Servei de Pràctiques

### 2.1. DIMENSIÓ 1. REVISIÓ I MILLORA DEL MANUAL

Després de les reunions fetes amb els diferents serveis i departaments de la FPCEE, i de l'anàlisi documental, es va detectar el gran desconeixement que hi havia del SGIQ. Els objectius que ens vàrem fixar van ser:

- Identificar de manera clara la cadena de responsabilitats dels processos d'aquesta dimensió.
- Aprovar el mapa de processos.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna Universitat Ramon Llull	Àrea de Qualitat	Informe biennal del SGIQ		30 de setembre del 2015	FPCEE	
		De:	Carles Virgili			
		Per:	URL			

- Publicar a la web el mapa de processos per facilitar l'accés a tots els grups d'interès.
- Revisar tots els processos amb les persones implicades per poder facilitar l'entrada a la cultura de qualitat de tots els membres de la comunitat docent.
- Identificar els principals motius de la manca de credibilitat que tenien els indicadors per mirar d'aportar-hi solucions.
- Dissenyar un esborrany de quadre de comandament: indicadors de la FPCEE.

Es va decidir focalitzar l'esforç en el coneixement. Més que redissenyar el manual es tractava que el coneguessin i veiessin la importància i necessitat de seguir els processos per part de tots els departaments que facilitaven informacions/indicadors a la resta de serveis.

Es va considerar que es deixava per a més endavant l'anàlisi del sistema de gestió documental ja que s'associava a un increment de la burocràcia per part de l'organització.


Tampoc es va considerar prioritari desenvolupar el procés d'avaluació interna o d'auditoria. Volíem arribar a aquest procés com un pas més natural del desenvolupament del sistema amb l'objectiu que els responsables dels processos de la facultat sentissin la necessitat de dur-lo a terme.

## **2.2. DIMENSÍO 2.DISSENY, REVISIÓ I MILLORA DELS PROGRAMES FORMATIUS**

A continuació es presentaran els aspectes treballats des de l'Àrea de Qualitat. Per ser totalment fidels amb la seqüència d'accions establerta en el Marc de verificació, seguiment, modificació i acreditació de títols (VSMA), es farà el resum de les actuacions desenvolupades seguint aquest ordre de presentació.

### **2.2.1. Verificació**

El SGIQ, implementat per la FPCEE Blanquerna-URL en el marc del programa AUDIT, ha realitzat durant aquest període biennal els processos d'avaluació externs següents, corresponents a verificacions/re verificacions:

	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>		<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>	
		<b>De:</b>	<b>Carles Virgili</b>			
		<b>Per:</b>	<b>URL</b>			

Taula 1. Data d'aprovació i de l'informe de l'AQU dels processos d'acreditació duts a terme

<b>Graus</b>	<b>Data d'aprovació de la Junta de Govern de la URL</b>	<b>Data de l'informe final de l'AQU Catalunya</b>
Traducció i Llengües Aplicades (Anglès)	18/07/2013	03/07/2014
Graduat en Gestió Esportiva	22/05/2014	En tràmit
<b>Màsters</b>	<b>Data d'aprovació de la Junta de Govern de la URL</b>	<b>Data de l'informe final de l'AQU Catalunya</b>
MU interuniversitari de Pedagogia Musical	16/05/2013	16/07/2014
MU en Psicopedagogia	16/05/2013	24/07/2014
MU en Psicologia General Sanitària	12/06/2013	14/07/2014
MU en Atenció a la Diversitat i Educació Inclusiva	22/05/2014	10/07/2015
MU en Lideratge de la Innovació Pedagògica i Direcció de Centres Educatius	22/05/2014	15/06/2015
MU en Educació Física i Psicomotricitat de 0 a 12 anys	24/05/2012	20/06/2014
MU en Gestió d'Organitzacions i Projectes Esportius (Sports Management)	22/05/2014	29/07/2015
MU en Entrenament Esportiu, Activitat Física i Salut	22/05/2014	23/02/2015
MU interuniversitari en Trastorns de la Comunicació i del Llenguatge	17/07/2014	22/07/2015

Es va analitzar el procés que facilitava la verificació dels títols i es va considerar que no n'era prioritari el tractament, ja que els resultats obtinguts es consideraven millorables tot i resultar òptims fins al moment.

### 2.2.2. Seguiment


Pel que fa al segon procés del VSMA, la Facultat ha elaborat i presentat l'informe de seguiment de centre (ISC) amb les valoracions aportades pels responsables del centre de cada titulació i màsters implementats.

D'aquesta manera, aquests ISC 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, així com l'elaboració, si escau, de propostes de millora per als anys següents, que hauran de servir per corregir les desviacions observades en el desenvolupament ordinari de títols i màsters.

En aquest procés es considera prioritari seguir treballant en la validesa de les dades, fent el seguiment de la informació des de l'entrada en el sistema, de la revisió del canal, de les unitats que hi participen i de la formació de les persones que treballen les dades.

Ha estat una decisió important i encertada tornar a utilitzar el qüestionaris d'opinió en paper per conèixer el grau de satisfacció dels estudiants de la Facultat per incrementar l'índex de resposta.

Així mateix, considerem una millora incloure en el procés d'administració els qüestionaris d'opinió als estudiants de Màster Universitari. Tot i així, ara cal incrementar el nivell de resposta als qüestionaris.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna Universitat Ramon Llull	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>		<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>	
		<b>De:</b>	<b>Carles Virgili</b>			
		<b>Per:</b>	<b>URL</b>			

### 2.2.3. Modificació

En els informes de seguiment de l'estàndard 1 es pot veure com les modificacions de cada títol de la FPCEE s'han dut a terme seguint el procés intern i el procés transversal de la Universitat tenint en compte totes les modificacions que s'han considerat oportunes, un cop aprovades pel vicedegà corresponent i l'Equip Directiu del centre.

Per exemple:

#### Grau en Psicologia


Taula 2. Descripció de les modificacions del grau en Psicologia

Modificacions	Descripció de la modificació	Curs d'implantació	Aprovació de la Junta de Govern de la URL	Aprovació de l'AQU/Ministeri
Mod. 1	Reducció de l'obligatorietat dels estudis i increment de l'optativitat. Completar la informació als mòduls amb competències i objectius. Divisió de mòduls. Creació de les mencions (Clínica, Educativa i Organitzacions). Especificació de les tres mencions.	2011-2012	24/03/2011	22/06/2011
Mod. 2	Eliminar requisits d'accés a certes matèries. Desdoblar mòduls. Modificar la planificació horària del mòdul de pràctiques. Taula d'adaptació de la llicenciatura al grau de Psicologia.	2012-2013	22/12/2011	12/06/2012
Mod. 3	Canvi de nom de la menció de Clínica a Salut. Adaptació de les normes de permanència. Canvis en mòduls i matèries. Incorporació de nova optativitat. Canvi de matèria d'anglès. Canvis en la matèria de competències internacionals.	Proposta per al curs 2016-2017	18/12/2014	

#### MU en Psicologia de les Organitzacions i RH

Taula 3. Descripció de les modificacions del màster en Psicologia del Treball de les Organitzacions i dels Recursos Humans

	Descripció de la modificació	Curs d'implantació	Aprovació de la Junta de Govern de la URL	Aprovació de l'AQU/Ministeri
Mod. 1	Canvi de criteri de selecció Canvis de semestre	2016-2017	Presentat a la Junta de Govern	

	Àrea de Qualitat	Informe biennal del SGIQ		30 de setembre del 2015	FPCEE	
		De:	Carles Virgili			
		Per:	URL			

El procediment de modificació és poc conegut. Cal treballar en la seva difusió a tots aquells actors que han de participar en alguna de les fases.

Proposem dissenyar exemples de documents que serveixin de guia per a la confecció de les diferents parts del procés i que facilitin la comprensió dels processos interns basats en la guia *Processos per la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i màster.V. 4 abril 2014.*

#### 2.2.4. Acreditació

El SGIQ, elaborat per la FPCEE Blanquerna-URL en el marc del programa AUDIT, ha realitzat durant aquest període biennal el procés d'acreditació següent:

Taula 4 Data d'aprovació del procés d'acreditació del MU en Ensenyament i Aprenentatge de l'Anglès a l'Educació infantil i l'Educació Primària

<b>Màsters</b>	<b>Data d'aprovació de l'Equip Directiu</b>	<b>Data de l'informe final de l'AQU Catalunya</b>
MU en Ensenyament i Aprenentatge de l'Anglès a l'Educació Infantil i l'Educació Primària	11/03/2014	14/10/2014

El procés es valora de manera satisfactòria tot i així es considera que cal simplificar-lo encara més perquè les persones implicades tinguin clar què han de fer, com, en quin moment i sobretot per a què.

L'objectiu és seguir fent pedagogia de la importància dels processos d'acreditació i reflexionar amb tots els col·lectius implicats sobre com dur a terme aquest procés en el futur.


La redefinició dels processos associats a les fases del Marc VSMA no s'ha considerat prioritària per al proper bienni.

### **2.3. DIMENSÍO 3.ENSENYAMENT-APRENETATGE I SUPORT ALS ESTUDIANTS**

L'objectiu d'aquest bienni era reforçar el nostre Pla d'acció tutorial i convertir-lo en l'eix de la nostra marca com a Universitat.

Es va portar a terme un procés de reflexió i de disseny del document que havia de ser públic i identificatiu de la nostra filosofia d'ensenyament-aprenentatge.



 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>		<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>	
		De:	Carles Virgili			
		Per:	URL			

En un moment en què tothom parlava de seminari, calia poder explicar què representava per a nosaltres aquesta metodologia d'ensenyament-aprenentatge i així s'ha fet, com és evident a la pàgina web de la nostra institució. Donar-lo a conèixer a totes aquelles persones de l'organització que no havien format part del grup de treball per al seu desenvolupament va ser un altre dels objectius assolits.

Respecte al suport que reben els nostres estudiants, es treballa en la millora dels serveis següents:

- SIOE-SAP, Servei d'Informació i Orientació a l'Estudiant
- SOP, Servei Orientació Psicològica
- Biblioteca
- Servei d'Integració i Promoció Professional
- Dept. de Pràctiques
- Dept. de Mobilitat
- Aula d'Autoaprenentatge

S'ha iniciat un procés de reflexió en cadascun dels serveis que té com a evidència la memòria del servei, on es poden identificar els principals indicadors. Aquest indicadors faciliten el seguiment del procés d'ensenyament-aprenentatge del nostre centre. Cal seguir dedicant recursos a aquest fet. Pràcticament tots els serveis disposen de memòria, i indicadors útils per a la gestió de l'organització.

#### **2.4. DIMENSIÓ 4. PERSONAL ACADÈMIC**


Està clara la cadena de responsabilitats per assegurar el funcionament adequat dels processos relacionats amb el personal docent.

Es garanteix l'adequació del desenvolupament dels programes formatius tenint en compte les característiques especials que han de presentar els professors de primer curs i de matèries com el TFG i el Pràcticum.

A la URL disposem d'un procés transversal, anomenat Docentia, que facilita l'avaluació del personal acadèmic i que dona satisfacció al desenvolupament del programa formatiu.

Hi ha evidències de l'anàlisi i millora de la gestió, la formació i l'avaluació del personal acadèmic, tal com es pot veure a la nostra pàgina web.

La participació de la Unitat de Qualitat com a membre de la COD ha facilitat l'anàlisi de les dades obtingudes de manera agregada per Facultat, per títols i per professors, una informació útil per als informes de seguiment i acreditació.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna Universitat Ramon Llull	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>	<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>
		<b>De:</b> Carles Virgili		
		<b>Per:</b> URL		

No es va considerar prioritari el desenvolupament d'aquest procés vinculat al personal de la institució.

La FPCEE es va fixar l'objectiu de crear un programa informàtic que integri totes les dades del professorat així com la seva dedicació.

Un altre objectiu vinculat a aquesta dimensió és la de crear un institut d'investigació.

## **2.5. DIMENSIÓ 5. RECURSOS MATERIALS**

En els diferents informes de seguiment i d'acreditació, es pot veure que s'estan fent millores tant dels recursos materials com dels serveis del centre.

Fins al moment es creu que no és prioritari la revisió d'aquest processos.

## **2.6. DIMENSIÓ 6. INFORMACIÓ PÚBLICA**


A banda de la informació continguda en els informes esmenats, el SGIQ implementat permet la recollida d'informació sobre la satisfacció dels principals grups d'interès: estudiants, professorat, centres de pràctiques i ocupadors.

També es recullen indicadors envers resultats d'aprenentatge (rendiment), índex d'inserció laboral i d'adquisició de competències en les pràctiques.

Un cop realitzada la recollida de dades, es fa l'anàlisi dels indicadors i resultats assolits; tot plegat es converteix en un mecanisme avaluador del seguiment de la qualitat de les titulacions de la Facultat.

Conscients de la importància que tenen aquestes dades, i amb l'objectiu futur de disposar d'un veritable quadre de comandament, el centre està fent un gran esforç per adaptar els instruments, els canals i l'obtenció de les informacions per poder disposar de les dades de manera més efectiva perquè es faciliti les necessitats de gestió acadèmica a l'Equip Directiu del centre envers cadascun dels títols de la Facultat.


El curs 2014-2015 la FPCEE Blanquerna-URL va dur a terme un procés participatiu en què es va donar veu a tots els col·lectius implicats en el procés d'ensenyament-aprenentatge que ens ha permès identificar fortaleses, oportunitats, aspiracions i resultats. S'està treballant amb la informació obtinguda.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>		<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>	
		De:	Carles Virgili			
		Per:	URL			

Pel que fa al seguiment del SGIQ, la responsable de la Unitat de Qualitat, de manera complementària al que s'explicita en el Manual del SGIQ aprovat, i arran del diagnòstic de situació recollit en l'informe biennal anterior (31/05/2013), ha treballat pel desenvolupament i implementació dels apartats següents:

- S'han fet esforços en la comunicació de la política de qualitat i els objectius de cada curs escolar.
- S'ha aprovat i presentat a la comunitat educativa el mapa de processos de la FPCEE tot i que ara s'han de començar a desplegar per avançar en la gestió per subprocessos.
- S'han identificat també diferents elements que poden donar origen a futures millores del Manual del SGIQ.
- S'han completat i homogeneïtzat la informació pública dels programes formatius de grau i màster. Queda pendent fer el mateix amb els programes de doctorat.
- S'han dissenyat processos que permeten de manera simplificada el recull i l'anàlisi de les dades o indicadors considerats com a necessaris per a la gestió del títol.


A partir d'aquest primer diagnòstic de situació, es van poder formular els objectius generals, explícits al pla de millora, que presentarem a continuació per al següent període biennal.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>		<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>
		<b>De:</b>	<b>Carles Virgili</b>		
		<b>Per:</b>	<b>URL</b>		

### 3. PUNTS FORTS I FEBLES DEL BIENNI


#### 3.1. PUNTS FORTS DEL BIENNI

- Aprovació i comunicació del mapa de processos, de la política de qualitat i dels objectius de qualitat.
- Socialitzar el concepte de qualitat dins la institució, SGIQ, ISC, procés, flux, indicador, evidència, etc.
- Participació de tots els serveis en la identificació i recollida dels indicadors i confecció de memòries de serveis i esborrany del quadre de comandament.
- Els serveis demanen la participació de la Unitat de Qualitat, mitjançant un seguiment actiu, com a suporta la millora del seu servei.
- Processos duts a terme de forma satisfactòria: verificació de graus i màsters, seguiment de centre, modificacions i acreditacions.
- Nova web institucional i tenir un espai concret per a les informacions vinculades a la Qualitat:
- Disseny de sub-processos:
  - o Directriu 0. Seguiment, revisió i millora del SGIQ
  - o Directriu 1. Procés de definició de la política i els objectius de qualitat
  - o Directriu 3. Procés de recollida i resolució d'instàncies, reclamacions, al·legacions, suggeriments i felicitacions de la FPCEE
  - o Directriu 6. Procés d'anàlisi i utilització de resultats
  - o Directriu 7. Procés de com el centre publica la seva informació
- En general estem molt contents de la informació pública i del treball intern de recollida i anàlisi dels indicadors.
- Nou programa de gestió de la informació de la URL: Microstrategy.
- Unificar formats de programes de grau i màster.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>	<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>
		<b>De:</b> Carles Virgili		
		<b>Per:</b> URL		

### 3.2. PUNTS A MILLORAR

- Continuar amb la recollida i anàlisi de les referències normatives, antecedents documentals i evidències necessàries, fent èmfasi en tot allò descrit en:
- Els estàndards i directrius europeus per a l'assegurament intern de la qualitat en les institucions d'educació superior (ENQA).
- El Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions oficials (VSMA).
- Analitzar el contingut dels informes de devolució emesos per la URL i l'AQU, amb especial atenció a les recomanacions i suggeriments recollits, aportant accions correctives i possibles propostes de millora.
- Recollir les dades de les memòries, dels ISC i d'altres documents interns de la FPCEE per tal d'analitzar-los i poder extraure aspectes que puguin servir per documentar la traçabilitat del procés d'implementació i sobretot de revisió del SGIQ de la Facultat.
- Determinació per part de l'Equip Directiu d'un pla estratègic compartit amb tota la comunitat docent.
- Avançar en consolidar la implementació del SGIQ de la FPCEE duent a terme la revisió dels processos presents en el manual i la implementació de nous processos que permetin enfortir la gestió de la qualitat en la Facultat. Fer pedagogia del concepte de client intern.
- Aconseguir que els responsables de serveis i de processos sentin seu el procés i el vulguin fer evolucionar.
- Potenciar el funcionament de la Bústia, iniciant el procés amb la formació de la persona responsable de la seva gestió.
- Implicar als estudiants amb la gestió del centre redactant un reglament intern i potenciant el Consell d'Estudiants.
- Potenciar l'administració de qüestionaris d'opinió de màsters.
- Dissenyar un programa informàtic que integri totes les dades dels professors per la seva gestió.
- Desenvolupar el Quadre de comandament/indicadors de la FPCEE.

 Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna <b>Universitat Ramon Llull</b>	<b>Àrea de Qualitat</b>	<b>Informe biennal del SGIQ</b>		<b>30 de setembre del 2015</b>	<b>FPCEE</b>	
		<b>De:</b>	<b>Carles Virgili</b>			
		<b>Per:</b>	<b>URL</b>			

- Proposem fer el proper informe biennal un cop dut a terme l'informe de seguiment del centre. Abril del n+1 (abril 2018).



#### 4. PROPOSTES DE MILLORA

Diagnòstic	Identificació de les causes	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Terminis	Implica modificació
Millora d'alguns processos del SGIQ.	Fruit de l'experiència en aquest procés d'acreditació s'han identificat alguns processos del SGIQ susceptibles de ser millorats.	Simplificar alguns processos i incorporar algunes accions en algun procés del SGIQ.  Tenir un SGIQ que faciliti l'autoacreditació.	Simplificar processos.  Reflexionar la conveniència d'incorporar l'acció del procés participatiu (que es va fer el curs 2014-2015) com a procés a seguir cada 6-8 anys i que estigui establert en el SGIQ de la FPCEE.	Mitjana	Unitat de Qualitat i Equip Directiu	2016-2017	NO
Poc coneixement de les interdependències i influències entre els diferents serveis  Visió departamental de l'organització.	Evolució de l'estructura i visió sistèmica dels diferents serveis.	Fomentar la cultura de la Qualitat.  Orientar tots els serveis a la millora contínua.	Revisió de tots els processos del Manual del SGIQ amb els departament implicats. Fer pedagogia del concepte de qualitat del servei de "client intern".	Alta	Equip Directiu i Unitat Qualitat	2016-2017	NO
Els processos d'elecció dels representants d'estudiants i el funcionament del Consell no són prou coneguts pels estudiants i no estan recollits en un reglament.	Els estudiants sovint no saben quina és l'estructura de representació estudiantil (tot i que hi ha un arxiu a la intranet).  Si bé existeix el Consell d'Estudiants de la FPCEE (i està en funcionament), manca regular-ne el procediment i la regulació institucional.	Donar a conèixer l'estructura de representació estudiantil des de l'inici del grau.  Elaborar el reglament/normativa del Consell d'Estudiants de la FPCEE i aprovar-lo pel Consell d'Estudiants i per l'Equip Directiu.	Treballar conjuntament en la redacció del reglament per part dels responsables de la Facultat i membres del Consell, per elaborar-ne la proposta. Oferir-ne una explicació a l'inici de curs per part de membres del Consell d'Estudiants.	Mitjana	Consell d'Estudiants, Equip Directiu i Unitat de Qualitat	Primer semestre 2016-2017	NO
Nivell de resposta en qüestionaris d'opinió millorable en els màsters.	Hi ha molts professors en el màster amb poca dedicació horària.	Incrementar en un 40 % la resposta dels alumnes	Gestió per part de cada coordinador dels qüestionaris d'opinió	Mitjana	Vicedegà d'Estudis de Postgrau i Recerca	2016-2017	NO
Millorar en el temps de resposta de la Bústia (d'opinió).	Canvi en la persona que gestiona la Bústia.	Reduir el temps de resposta en un 50 %	Formació de la persona responsable actual.	Alta	Degà	2016-2017	NO
Millorar la sistematització de dades del professorat de la Fundació Blanquerna.	Manca d'un sistema que integri la informació del professorat.  Excés d'hores dedicades a l'obtenció de les dades indicadores.	Facilitar i reduir el temps necessari per obtenir els indicadors del professorat.	Crear un programa informàtic que integri totes les dades del professorat així com la seva dedicació.	Mitjana	Cap d'Informàtica de la Fundació Blanquerna i Unitat de Qualitat	2016-2017	NO



## 5. PLANIFICACIÓ

Informe Biennal SIGQ	2013 - 2014				2014 - 2015				2015 - 2016			
	1r Trim.	2a Trim.	3r Trim.	4r Trim.	1r Trim.	2a Trim.	3r Trim.	4r Trim.	1r Trim.	2a Trim.	3r Trim.	4r Trim.
<b>Dimensió 0</b> Seguiment i millora del SIGQ Procés de seguiment, revisió i millora del SIGQ							Aproval/Work					
<b>Dimensió 1</b> Definició de la política i els objectius de qualitat de la formació Procés de definició de la Política i els objectius de qualitat FPCEE							Aproval/Work					
<b>Dimensió 2</b> Disseny, revisió i millora dels programes formatius. Qualitat dels Programes Formatius Procés de desenvolupament del títol										Aproval/Comissió Qualitat		
Procés de Verificació										Aproval/Comissió Qualitat		
Procés de seguiment										Aproval/Comissió Qualitat		
Procés Modificació										Aproval/Comissió Qualitat		
Procés d'Accreditació										Aproval/Comissió Qualitat		
Procés d'extinció de títol												
<b>Dimensió 3</b> Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant. Ensenyament Aprenentatge i suport als estudiants Procés de recollida i resolució d'instàncies, reclamacions, alegacions, suggerències i felicitacions FPCEE							Aproval/Work					
<b>Dimensió 4</b> Qualitat del PDI i PAS												
<b>Dimensió 5</b> Garantia de la qualitat dels recursos materials i serveis												
<b>Dimensió 6</b> Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius . Procés d'anàlisi i utilització de resultats							Aproval/Work					
<b>Dimensió 7</b> Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius .Procés de com el centre Publica la seva informació							Aproval/Work					