

INFORME DE REVISIÓ I PLA DE MILLORA

SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE QUALITAT (SIGQ)

**Escoles Universitàries Gimbernat i
Tomàs Cerdà**

Data Aprovació: 5 Abril 2018

ÒRGAN D'APROVACIÓ: Comissió Garantia de la Qualitat

L'objectiu d'aquest document és retre comptes a la Comissió de Garantia de la Qualitat (CGQ) sobre la revisió anual i pla de millora del SIGQ

1. Descripció de la revisió

Anualment, la Unitat de Qualitat Docent i Innovació educativa (UQDIE) realitza la revisió del SIGQ per a la millora continua dels processos.

El curs anterior, derivat del procés d'Accreditació de l'escola Universitària d'Infermeria i Fisioteràpia Gimbernat es va realitzar per primera vegada l'anomenat "Informe de revisió i Pla de millora del SIGQ" i es va aprovar per la CGQ que aquest informe s'elaboraria de forma anual. Fins aquell moment, es realitzava l'anomenada Memòria de la UQDIE que recollia les diferents activitats que realitzava la unitat per garantir la qualitat de les titulacions i les revisions parcials del SIGQ, fruit majoritàriament de l'anàlisi dels diferents informes de seguiment de les titulacions.

La revisió anual del SIGQ del curs 2016-17 inclou els següents aspectes:

- l'avaluació de les àrees de millora proposades en l'informe anterior
- l'anàlisi dels informes de seguiment de les titulacions del centre i l'informe de seguiment del centre
- els resultats dels indicadors dels programes formatius
- els resultats de les enquestes als diferents grups d'interès
- les queixes i reclamacions rebudes al centre pels diferents mecanismes establerts
- els anàlisis dels coordinadors de titulacions i peticions de canvis o millora als responsables de qualitat
- les recomanacions de l'informe d'avaluació externa que va realitzar AQU en el procés d'acreditació del centre el 13 de juny de 2017
- les recomanacions realitzades per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya per a la revisió dels SIGQ

2. Estat de les revisions prèvies del SIGQ, realitzades en el curs 2016-17

Aspectes a millorar:

- a) Baixa participació de les enquestes de satisfacció
- b) Falta un lloc específic més clar al web de la institució perquè els estudiants realitzin queixes i suggeriments
- c) Detecció d'algunes incidències en la implementació del PC07-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions

Accions realitzades:

- a) Baixa participació de les enquestes de satisfacció
 - Mantenir les accions proposades en anteriors informes de seguiment
 - S'ha revisat la visualització de les enquestes a través de mòbils i tauletes i s'ha deixat un espai de temps en algunes assignatures per facilitar que els estudiants puguin respondre les enquestes a través de dispositius mòbils i tauletes en les classes
 - S'ha millorat la xarxa d'accés internet per respondre les enquestes a l'aula
 - S'han revisat les enquestes de satisfacció del Practicum i s'han disminuït ítems
 - S'han incrementat accions de informació als estudiants
- b) Falta un lloc específic més clar al web de la institució perquè els estudiants realitzin queixes i suggeriments
 - S'ha dissenyat un espai específic al web de la institució per facilitar als estudiants l'expressió de les Queixes i Suggeriments que serà efectiu en el curs 2017-18
- c) Detecció d'algunes incidències en la implementació del PC07-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
 - S'han revisat les enquestes implementades per assegurar-se que s'adapten a les titulacions, no s'han trobat incidències

3. Accions de millora de la revisió del SIGQ del curs 2016-17

Després de la revisió del SIGQ, atenen a tots els aspectes descrits anteriorment l'anàlisi, avaluació i propostes de millora són els següents:

- Actualment es disposa dels processos de verificació, seguiment, modificació i d'acreditació dissenyats seguint les guies d'AQU corresponents i plenament implantats. Els processos del SIGQ es poden consultar en la [web de qualitat del centre](#) (apartat mapa de processos).
- Els resultats acadèmics i la [satisfacció dels grups d'interès està recollida en els informes de seguiment de les titulacions i publicada al web de qualitat del centre \(apartat indicadors\)](#). La satisfacció dels estudiants i la gestió de les queixes/suggeriments es realitzen segons el procés de suport ["PS05- Satisfacció dels grups d'interès i Gestió de queixes i suggeriments"](#).
- El SGIQ del centre disposa del procés estratègic ["PE02- Definició Desenvolupament i seguiment del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat"](#) que recull la sistemàtica de revisió amb els seus responsables i, si escau, d'actualització del SGIQ. Durant el curs passat es va iniciar per primer cop la elaboració de l'informe de [revisió del SIGQ i Pla de Millora Anual](#)

Propostes de millora per al curs 2017-18

Atenent l'informe d'avaluació externa que va realitzar AQU en el procés d'acreditació del centre el 13 de juny de 2017, es realitzen les següents propostes de millora, tot i que no eren propostes obligatòries pensem que aporten valor afegit a la informació ja publicada.


- Augmentar la especificitat de les accions de millora i indicadors de seguiment en el Pla de millora del SIGQ .
- Millorar la traçabilitat de les propostes de millora dels informes de seguiment.
- Implementar un sistema de gestió de la informació per al seguiment dels indicadors.
- Implementació de la bústia de queixes i suggeriments.
- Publicar la memòria anual del SIGQ i el Pla de millora.
- Realitzar accions complementàries per recollir satisfacció estudiants .

Així mateix, posteriorment a l'anàlisi global del SIGQ i les recomanacions de la ["Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat \(SIGQ\) de l'AQU"](#) del Gener de 2018 que avalua els següents estàndards:

- 2.1. S'ha definit la cadena de responsabilitats i tots els grups d'interès implicats per assegurar el funcionament adequat dels processos per a l'anàlisi i la millora del SGIQ.
- 2.2. El mapa de processos del SGIQ és coherent amb els processos implantats i amb les interrelacions definides entre ells.
- 2.3. El SGIQ, que dóna resposta a les dimensions del programa AUDIT i a les fases del Marc VSMA, està implantat.
- 2.4. Hi ha un sistema de gestió de la documentació del SGIQ que permet accedir fàcilment a la versió actualitzada dels documents que es generin.
- 2.5. Hi ha un sistema de gestió de la informació que permet el seu fàcil accés i la recollida àgil, completa i representativa de dades i d'indicadors derivats de la implantació dels processos.
- 2.6. Hi ha evidències clares i contínues que demostren que els processos són eficients per a la presa de decisions i que el SIGQ s'analitza i es millora de manera periòdica


la UQDIE realitza altres propostes de millora per al curs 2017-18:

- Fer un pla de revisió dels processos, per tal de revisar les responsabilitats i els grups d'interès implicats
- Dissenyar un sistema de gestió de la documentació del SIGQ que permetin accedir a la versió actualitzada dels documents
- Disposar d'un sistema de gestió dels indicadors que permeti una recollida àgil, sistemàtica i completa de la informació
- Revisar el manual de definició dels indicadors

	REVISIÓ I PLA DE MILLORA SIGQ	UQDIE
---	--	--------------

Pla de millora: resum i traçabilitat de les propostes de millora

Origen ¹	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades ²	Prioritat	Responsable ³	Inici	Final	Indicadors de seguiment ⁴	Modificació memòria?
1 En procés	Baixa participació de les enquestes de satisfacció	Incrementar el percentatge de participació de les enquestes de satisfacció	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenir les accions proposades en anteriors informes de seguiment (fet /en procés) ▪ Facilitar que els estudiants puguin respondre les enquestes a través de dispositius mòbils i tauletes (fet / es manté la proposta) ▪ Millorar accés internet per respondre les enquestes a l'aula ▪ Avaluar si és possible disminuir el nombre de ítems de les enquestes (fet) ▪ Incrementar accions de informació als estudiants ▪ Valorar el millor moment per realitzar les enquestes tant a les assignatures teòriques com a les pràctiques 	alta	Coordinadors titulació	2014-2015	2017-18	Participació de les enquestes	no
1 Implementada	Detecció d'algunes incidències en la implementació del PC07-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Solucionar les incidències detectades en el PC07-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ revisar les dates de resposta de les enquestes ▪ adaptar alguna enquesta a les especificitats dels màsters ▪ revisar les enquestes implementades per assegurar-se que s'adaptin a les titulacions 	alta	UQDIE Equip Coordinació	2015-16	2016-17	Dades enquestes	no
1,2 En procés	Falta un lloc específic més clar al web de la institució perquè els estudiants realitzin Queixes i suggeriments	Facilitar als estudiants que puguin expressar les seves queixes i suggeriments	Dissenyar un espai específic al web de la institució per facilitar als estudiants l'expressió de les Queixes i Suggeriments	alta	Coordinador qualitat	2014-2015	2017-18	Nombre de queixes i suggeriments estudiants	no
2	Falta d'especificitat en els indicadors pla de millora del SIGQ	Disposar d'un pla de millora clar i operatiu	Augmentar la especificitat de les accions de millora i indicadors de seguiment en el Pla de millora del SIGQ .	alta	Coordinador qualitat	2016-17	2017-18	Pla de millora actualitzat	no
2	Falta informació per al fer el seguiment de les propostes de millora	Disposar d'informació clara	Millorar la traçabilitat de les propostes de millora dels informes de seguiment.	alta	Coordinador qualitat	2016-17	2017-18	Millora traçabilitat propostes	no

	REVISIÓ I PLA DE MILLORA SIGQ	UQDIE
---	--	--------------

2	Falta d'un sistema per a la gestió dels indicadors en temps real	Disposar d'un sistema de gestió d'indicadors eficient	Implementar un sistema de gestió de la informació per al seguiment dels indicadors.	alta	Gerència	2016-17	2018-19	Gestor indicadors	no
2	Manca informació pública sobre la memòria anual del SIGQ	Disposar informació actualitzada	Publicar la memòria anual del SIGQ i el Pla de millora.	alta	Coordinador qualitat	2016-17	2017-18	Publicació del pla	no
2	Baixa respostes enquestes, necessitat obtenir informació	Obtenir més informació sobre satisfacció estudiants	Realitzar accions complementàries per recollir satisfacció estudiants	mitjana	Coordinador titulació	2016-17	2018-19	Mecanismes obtenció informació	no

¹ Cal indicar l'origen de la proposta de millora:

(1) Darrer informe de seguiment indicant el curs acadèmic. Per exemple: *Seguiment 15/16*

(2) Informe d'avaluació d'AQU (indicar procés (verificació, modificació o acreditació) i any): Per exemple: *Verificació 2014* o *Acreditació 2016*

(3) Procés actual de seguiment: *Seguiment 16/17*

² Accions proposades el més concretes possibles. Poden haver més d'una acció per un mateix diagnòstic i objectiu a assolir.

³ Càrrec concret

⁴ Indicadors de seguiment parcials o finals de l'acció proposada