

INFORME DE REVISIÓ I PLA DE MILLORA

SISTEMA INTERN DE GARANTIA DE QUALITAT (SIGQ)

**Escoles Universitàries Gimbernat i
Tomàs Cerdà**

Data Aprovació: Gener 2020

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 UQDIE realitza la revisió del Sistema Intern de Garantia de Qualitat (SIGQ) per a la millora dels processos implementats i l'augment de la qualitat de les titulacions impartides en el centre. Es revisa el SIGQ anualment amb les propostes de millora realitzades a cada curs juntament amb les propostes de millora que ha identificat l'AQU al llarg de tots els processos d'acreditació abans esmentats. Tots els informes de la UQDIE són documents públics en el [web de qualitat del centre](#).

La revisió anual del SIGQ 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
- tenir en compte 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
- tenir en compte les recomanacions realitzades per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya per a la revisió dels SIGQ
- l'informe de la coordinadora de la UQDIE

2. Descripció de l'activitat de la UQDIE

Propostes de millora realitzades

Actualment, en el curs 2018-2019, ja s'han realitzat algunes de les propostes realitzades en aquell informe:

- S'ha augmentat la especificitat de les accions de millora i indicadors de seguiment en el Pla de millora del SIGQ .
- S'ha millorat la traçabilitat de les propostes de millora dels informes de seguiment.
- S'ha implementat la bústia de queixes i suggeriments.
- Es Publica la memòria anual del SIGQ i el Pla de millora.
- S'ha millorat la informació dels indicadors numèrics incorporant informació gràfica en les titulacions

Propostes de millora en procés

Tot i que s'ha millorat en moltes accions proposades, encara estan en procés les següents accions detectades sobre el SIGQ:

- 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 (projecte iniciat: implementat l'estàndard 1, la resta en procés).
- Revisar el manual de definició dels indicadors

Així mateix, resten en procés accions derivades de processos d'acreditació anteriors respecte a diferents estàndards:

Pertinença informació pública

- Falta informació dels CV dels professors en la web de les titulacions. Tot i que es va avançar en la homogeneïtat de la informació de tots els docents de les titulacions encara falta completar la informació de recerca dels professors, activant els links prèviament establerts

Eficàcia del SIGQ

- S'ha de seguir treballant per incrementar el percentatge de participació de les enquestes de satisfacció

Adequació del professorat

- Es necessita incrementar el nombre de doctors en les titulacions de grau i en alguns màsters
- S'han de desenvolupar estratègies per augmentar el nombre de professors acreditats en totes les titulacions

Accions realitzades a la UQDIE durant aquest curs relacionades amb la revisió del SIGQ

- Revisió i implementació d'una nova enquesta de Nous Titulats per adaptar-nos a l'enquesta d'AQU amb l'objectiu de poder presentar les dades conjuntament amb les universitats de l'entorn en la plataforma d'AQU
- Revisió del conveni presentat per AQU per realitzar les enquestes d'inserció laboral conjuntament i així també poder presentar dades amb les altres universitats

- S'ha portat a terme la revisió dels processos següents, alguns dels quals s'han revisat per segona vegada:

PE02_ Definició, desplegament i seguiment del SIGQ_(2a revisió)

PC01_ Definició dels perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis (1a revisió)

PC05_ Avaluació de l'estudiant (2a revisió)

PS04_ Organització acadèmica (1a revisió)

PS05_ Satisfacció dels grups d'interès i Gestió de queixes i suggeriments (2a revisió)

PS07_ informació pública i rendició de comptes (2a revisió)

Es preveu que durant el curs 2019-20 es revisin la totalitat dels processos i el Manual del SIGQ. Així mateix, es proposa que cada titulació realitzi al finalitzar cada curs acadèmic un anàlisi anual de revisió de la implementació del processos del SIGQ a cada titulació i es redacti un document que deixi constància d'aquesta revisió.

Altres accions realitzades

A banda de les accions realitzades en relació a la revisió i millora del SIGQ, els responsables de qualitat de cada titulació col·laboren amb els coordinadors de cada titulació per elaborar anualment els informes de seguiment de les titulacions que es presenten a la Oficina de Qualitat Docent de la UAB i a l'AQU.

Així mateix, es treballa amb els coordinadors per analitzar i gestionar si són necessaris presentar modificacions en les diferents titulacions del centre.

Anualment, es gestiona tota la informació del SIGQ per tal d'obtenir dades que permetin l'anàlisi i la detecció d'accions de millora en les titulacions. Així mateix, es gestionen els mecanismes per a la implementació de les enquestes de satisfacció dels diferents grups d'interès i la gestió de la bústia de queixes i suggeriments.

3. Propostes de millora del SIGQ relacionades amb la revisió

Per tal de millorar l'anàlisi de les dades de satisfacció, a nivell de centre, de totes les enquestes es proposa que cada titulació faci un breu informe sobre totes les dades de satisfacció dels diferents grups d'interès perquè les dades que es disposen actualment de forma pública analitzen de forma parcial aquests indicadors. Tot i així, volem ressaltar que en els informes de les titulacions s'analitzen de forma detallada totes aquestes dades.

S'han de mantenir les propostes per augmentar la baixa participació de les enquestes de satisfacció

Es preveu que durant el curs 2019-20 es revisin la totalitat dels processos i el Manual del SIGQ. Així mateix, es proposa que cada titulació realitzi al finalitzar cada curs acadèmic un anàlisi anual de revisió de la implementació del processos del SIGQ a cada titulació i es redacti un document que deixi constància d'aquesta revisió.

4. Propostes de millora del SIGQ relacionades amb la nova configuració de l'equip directiu del centre pel curs 2019-20

Donats els recents canvis en l'equip directiu del centre es necessari actualitzar la informació en el Manual del SIGQ, en els processos del SIGQ, en la web del centre i en la web de qualitat.

Així mateix, es important revisar les persones que ocupen càrrecs de responsabilitat en l'estructura de qualitat del centre, sobretot en relació a la Comissió de Garantia de Qualitat i a les comissions a on es revisa el funcionament de les titulacions i es prenen decisions sobre la millora de les mateixes.

Per altra banda, s'han de redefinir la cadena de responsabilitats de tots els grups d'interès dels processos del SIGQ. La UQDIE ha realitzat la revisió de diferents processos que està pendent d'aprovació per la CGQ i actualment pendents d'actualitzar amb la nova configuració directiva.

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	2019-20	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'adapten a les titulacions 	alta	UQDIE Equip Coordinació	2015-16	2016-17	Dades enquestes	no
1,2 Implementada	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 Implementada	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 Implementada	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
2 En procés	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	2020-21	Gestor indicadors	no
2 Implementada	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 En procés	Baixa respostes enquestes, necessitat obtenir informació	Obtenir més informació sobre satisfacció estudiants	Realitzar accions complementàries per recollir satisfacció estudiants	mitjana	Coordinador titulació	2016-17	2019-20	Mecanismes obtenció informació	no
1	Dificultat anàlisi dades satisfacció	Obtenir informació més àgil de la satisfacció grups interès	Millorar l'anàlisi de les dades de satisfacció	alta	Coordinador qualitat	2018-19	2019-20	Infòmres realitzats	no
1	Dificultat anàlisi SIGQ en les titulacions	Obtenir informació més clara de la implementació del SIGQ	Millorar l'anàlisi de les dades sobre la implementació del SIGQ	alta	Coordinador qualitat	2018-19	2019-20	Infòmres realitzats	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