

ETS QUALITAT

Núm. 16 – Abril 2022 (Any III)

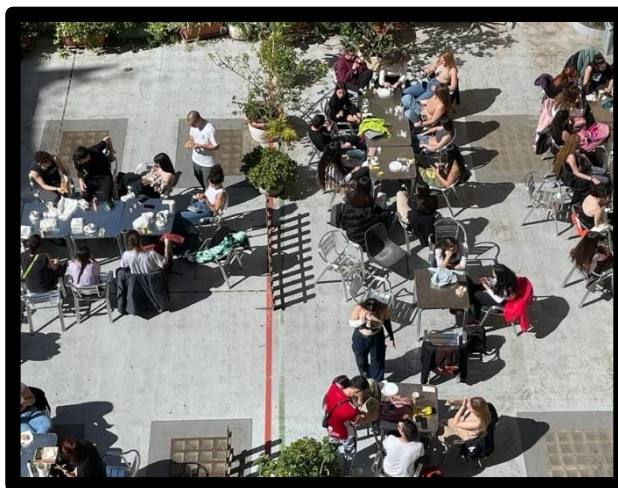
L'EXPERT RESPON

ALFONS MEDINA
SÒNIA BALLANO

Unitat Tècnica de Qualitat de
la Facultat de Comunicació i
Relacions Internacionals
Blanquerna - URL

I TU, QUÈ EN PENSES?

JOSEP TORRICO
ENS HO EXPLICA



Don't let what you can't do interfere with what you can do (John Wooden)

Entrenador de bàsquet de l'equip de la Universitat d'UCLA

NOTÍCIES

EL MERCAT LABORAL RESPON: NOU INFORME DE LA INSERCIÓ LABORAL DELS GRADUATS

Des del Servei d'Orientació i Promoció Professional s'acaba de publicar el 12è Estudi sobre la Inserció Laboral dels graduats el curs 20-21 on els resultats evidencien la necessitat creixent de les professions d'Educador Social i Treball Social.

Pots veure l'informe a la [notícia](#) que recentment s'ha publicat.

AVALUEM-NOS: AUDITORIA INTERNA 2022

Durant el mes d'abril s'ha realitzat l'auditoria interna anual on s'han destacat les **millores** dutes a terme així com oportunitats per seguir millorant.

Consulta l'informe a SharePoint (Documents Facultat).

AGENDA

A PARTIR DE MAIG

Obrim les portes als futurs estudiants

- El proper 2 de maig s'obre el període de matrícula dels graus per al curs 22-23.
- Tornen les sessions informatives presencials on els futurs estudiants podran parlar amb docents i amb alumnes i assistir a classes obertes per poder conèixer què fem als graus.

MÉS FACULTAT

ODS: PER UNA UNIVERSITAT MÉS SOSTENIBLE

Des de la Facultat i també des de la Unitat Tècnica de Qualitat (UtQ) hem reprès la participació al Grup de Treball de Descarbonització dins de la Comissió d'Impuls de l'Agenda 2030 a la URL.

A banda d'accions de sensibilització a través de la senyalística relacionada amb els consums repeses després de la pandèmia, recentment hem fet un estudi de l'empremta ecològica que suposa la mobilitat d'estudiants, PDI i PAS de la que properament us en farem arribar els resultats i noves accions.

En aquesta línia, des de la URL el 20 de maig s'ha organitzat la [II Jornada de Sostenibilitat URL](#) que, a vuit anys de finalitzar l'Agenda 2030 i sota el títol *El futur és fugaç*, planteja diverses taules rodones on d'una banda els estudiants ens plantejaran la seva visió i els experts de diferents centres compartiran experiències i propostes.

POSICIONAMENT DE LA FACULTAT: RÀNQUINGS

Consulta al nou espai del [web](#) de la Facultat com està posicionada la Facultat als diferents rànquings als que participa.

FORA DE LA FACULTAT

AQU-EL NOU PROCÉS DE VERIFICACIÓ

Per adaptar el Marc VSMA (Verificació-Seguiment-Modificació-Acreditació) a les exigències del Reial Decret 822/2021 d'Organització dels Ensenyaments Universitaris i de procediment d'Assegurament de la Qualitat, AQU publica nous [documents](#) que en faciliten l'adaptació i el compliment dels requisits.

ELS EXPERTS RESPONEN

[Alfons Medina i Sònia Ballano, Unitat Tècnica de Qualitat de la Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna-URL](#)

Alfons Medina, doctor en sociologia, llicenciat en Ciències Polítiques i Sociologia i en Geografia i Història. Professor Titular de la Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna, membre de qualitat des del 2008 i director de la Unitat Tècnica de Qualitat de la FCRIB des del 2012

Sònia Ballano, doctora en comunicació i llicenciada en Periodisme. Professora associada de la FCRIB. Membre de la Unitat de Qualitat de la FCRIB des del 2012

Com heu arribat a treballar en l'àmbit de la qualitat? Què us hi ha portat?

(Alfons): Havia entrat a la facultat l'any 2002... primer col·laborant en una investigació i el curs següent vaig començar a fer classes. Després, a més, vaig començar a coordinar el programa de doctorat, continuava fent recerca...vaja, fent el que qualsevol professor aspira a fer en una facultat, ampliant progressivament la meua dedicació fent quelcom que m'agradava... L'any 2008, però, el degà Tresserras em va cridar al seu despatx i va dir si volia formar part de la unitat de qualitat...van ser dos o tres anys d'aprenentatge fins a entendre la globalitat d'allò que implicava la gestió de la qualitat. En aquella època el manual del Sistema de Garantia Intern de Qualitat em resultava més costós de llegir que qualsevol obra de Habermas... El 2012, el degà Carbonell, em va dir si volia ser el director de la unitat. Vaig dir que sí i vaig poder incorporar al meu equip a la Sònia, amb qui ja col·laborava en temes de recerca...

(Sònia): Vaig estudiar Periodisme a la Facultat quan em van recomanar fer el Doctorat i iniciar un camí diferent al previst: docència, recerca... M'hi vaig apuntar! Vaig fer la tesi doctoral amb una beca de la Facultat i des del 2008 vaig començar a participar en diversos projectes de recerca. Al 2012, coincidint amb la presentació de la tesi, l'Alfons em va proposar incorporar-me a la Unitat de Qualitat i vaig compaginar aquesta gestió amb la recerca i també amb la docència i... així seguim!

Definiu la Qualitat en 2 línies.

(A quatre mans): Qualitat és definir com ets, com vols ser, com pots aconseguir-ho i com pots demostrar-ho. (En una línia... je, je, je).

Quin és l'element comú a tots els SGIQ (independentment del sector de l'empresa/entitat)?

Podem dir quin hauria de ser: com dèiem abans, partir de la realitat, d'allò que ets. Habitualment, les primeres versions del sistemes són una barreja de diferents elements: allò que fas, allò que no fas i penses que hauries de fer i allò que saps que mai faràs però que intueixes que caldria fer... Intentem aplicar el sentit comú i simplificar al màxim allò que és inherent a la gestió de qualitat: la complexitat.

Quin creieu que és l'element essencial perquè un sistema de qualitat funcioni?

Ens agrada parlar de la necessitat de tenir una bona cultura de la qualitat i en això ens hem centrat des de l'inici. Una cultura entesa en el sentit antropològic de la paraula; no centrada en les tasques, els informes i les mil urgències, sinó en una visió a mig i llarg termini que suposa entendre que cal conèixer molt bé la teva organització, empatitzar amb tots els públics i, per tant, i molt important, tenir el recolzament de tots els agents implicats en la presa de decisions i també en la seva execució dia a dia. Al cap i a la fi, implementem processos i procediments, però treballem amb persones.

Per a vosaltres, i segons la vostra experiència, quin és el pitjor enemic amb el que es troba la qualitat?

Per a nosaltres, entendre el sistema que regula la qualitat del centre com una recepta o un text rígid i inamovible... No com a recepta, perquè els bons i les bones cuineres tenen la intuïció per introduir el seu "toc personal"; i no com a text rígid i inamovible, perquè s'ha de poder adaptar als canvis constants, i per això s'ha de vetllar per fórmules flexibles que permetin trobar l'equilibri entre: no haver de tocar res perquè res ha quedat especificat o bé, tenir un marc tant específic que no et permet més que retroalimentar la burocratització de la gestió de la qualitat.

I quin seria el millor amic?

Les persones, el treball col·laboratiu i la simplificació del llenguatge per implicar tothom. Si has aconseguit tot això i ho has pogut fer pensant, alhora, en l'organització i en l'eficàcia, i no en justificar la feina, s'aconsegueix realment trobar-li un sentit a una feina que, d'entrada, no és gens agraïda.

Personalment, teniu algun referent en Qualitat? Qui és?

La veritat és que cap dels dos no tenia cap referent quan vam començar a fer tasques específiques de qualitat. Teníem clar, per experiències prèvies, que volíem treballar de manera col·laborativa, formant equip. La interacció i la col·laboració ens ha fet créixer, saber i conèixer. Podríem dir que el nostre referent són les persones que hem treballat conjuntament amb aquests temes des de fa anys.

Podríeu dir-nos un llibre, una imatge o una pel·lícula que expliqui què és la qualitat?



I TU, QUÈ EN PENSES?

Josep Torrico, docent de la Facultat, membre de la UtQ i Coordinador de l'Escola de Noves Oportunitats a la Fundació Marianao, ens explica què en pensa plantejant-se una sèrie de preguntes d'ençà que el 2004 van implantar el SGIQ basat en la Norma ISO 9001

Quines experiències he tingut en l'impuls de processos de Qualitat i Millora?

La meua experiència en l'àmbit de la gestió comença l'any 2003 quan assumeixo un primer encàrrec de sots direcció a la Fundació Marianao. Des d'aquesta posició i amb una missió clarament orientada a l'acompanyament de persones, la gestió de projectes socials i l'impuls dels programes de formació i ocupació, l'entitat necessitava estructurar un sistema de gestió interna, avaluació i control de processos. Es doncs l'any 2004 que implantem el primer sistema de gestió de la Qualitat basat en la Norma ISO 9001.

Aquesta etapa i l'impuls del sistema de Qualitat ens va portar a constituir un comitè de millora que va ajudar i dissenyar de forma col·laborativa el sistema de gestió que avui dia continua vigent a l'entitat. Actualment i també a partir del meu interès en aquest món, també m'he implicat a la UtQ de la Fundació Pere Tarrés per aportar la meua experiència i continuar aprenent.

Per què crec que és important disposar un Sistema de Gestió de Qualitat a les entitats?

En general, podríem dir que en aquells anys no hi havia massa tradició al sector social i tampoc existia la consciència que l'impuls d'un sistema de gestió podia esdevenir una palanca per ajudar al desenvolupament i a la millora continua de les entitats. No obstant, i de manera personal, soc dels que pensa que resulta important i estratègic disposar d'un bon sistema de gestió de la Qualitat a les entitats. Entre les raons que al meu entendre són més rellevants, destaco:

- Un sistema de gestió de la Qualitat ens permet assegurar el control dels processos rellevants a una organització. Això es tradueix a la pràctica en el mapeig i el reconeixement dels processos i activitats principals d'una organització per tal de controlar-les, obtenir dades i proposar les accions de millora continua que ajudin a avançar a la institució. Aquests processos ens permeten per exemple mesurar l'eficàcia de les nostres accions, mesurar impactes, assegurar uns determinats indicadors de rendiment, disposar de dades rellevants sobre el funcionament de l'entitat, etc. Finalment prendre decisions raonades basades en evidències.
- Les entitats socials assistim a un seguit de canvis i transformacions socials. D'una banda, ens enfrontem a una societat cada vegada més complexa, diversa i desigual: la societat del risc. Abordar avui dia els problemes i les desigualtats socials, reclamen dels professionals i les organitzacions, una mirada i una posició que integri aquesta visió des del paradigma de la complexitat. Per aquesta raó, un bon sistema de gestió de la Qualitat també ens ha de permetre diagnosticar i tenir identificat clarament el context i les necessitats sobre les que volem intervenir. Per això, un bon sistema ens hauria de permetre conèixer en quin grau allò que estem fent, respon realment a les necessitats de les persones amb les que estem treballant i alhora, avaluar el grau d'eficàcia dels nostres projectes i actuacions.
- En el fons, un bon sistema ens ha de permetre connectar el nostre propòsit, les nostres accions i els seus resultats, de forma que finalment, un sistema de gestió de qualitat, ens ha de guiar o ajudar a orientar l'organització cap a la millora continua de forma conscient i planificada.

Que diria a una entitat o organització que vulgui implantar un sistema de Gestió de Qualitat?

Personalment, sempre he estat sensible per endegar processos i espais de creixement i desenvolupament a les institucions en les quals he estat implicat. Sento que caminar cap a la millora contínua ens obre oportunitats d'enfortiment intern i desenvolupament de les capacitats de les persones i de les organitzacions a diversos nivells: en activitats de revisió de les nostres actuacions, l'avaluació de l'impacte social i la mesura de l'eficàcia, la planificació dels canvis necessaris per adaptar les nostres respostes a les necessitats detectades a la nostra comunitat.

El segon aprenentatge té a veure amb la necessitat d'entendre que les decisions que es prenen en el terreny de la millora dins les nostres organitzacions, han d'estar connectades amb altres estratègies com les polítiques de capital

humà, la governança, les relacions institucionals i les polítiques de gestió responsable. Em resum, el temps ens ha ensenyat que els sistemes de gestió de la qualitat han d'estar plenament integrats amb la vida interna i la cultura de les organitzacions.

Per acabar crec per impulsar un sistema de Gestió de Qualitat, esdevé imprescindible el lideratge i el compromís de la direcció de forma que el procés d'implantació compti amb els recursos, els suports i sobretot el "temps" necessari per assegurar la integració del sistema a la vida interna de les organitzacions.

Que m'aporta formar part de la UtQ?

Integrar-me a la UtQ, m'ha permès entendre millor el funcionament intern de la Fundació Pere Tarrés, conèixer una mica més internament com i de quina manera es treballa a la casa.

Formar part d'aquest equip també m'ha permès conèixer companys i companyes d'altres àrees de la Fundació que també estan implicats a la institució. Sento que des d'aquest espai de relació, podem ajudar a avançar la institució, per exemple, en la integració dels ODS, la incorporació de la perspectiva de gènere o fent feina per millorar la consciència ambiental en la nostra Facultat.

I TU, vols dir-hi la teva? Fes-nos arribar què en penses a qualitatfacultat@peretarres.org

Qualsevol **dubte**, **consulta** o **proposta**, no dubtis a posar-te en contacte amb qualitatfacultat@peretarres.org.

I si vols més **informació**, també pots consultar el [web](#)!

Som **UtQ** Marta López, Ester Llebot, Pere Mora, Jordi Palouzié, Josep Torrico i Mònica Figueres.