

# ETS QUALITAT

Núm. 15 – Febrer 2022 (Any III)

**L'EXPERT  
RESPON**  
**AINHOA AZORÍN**  
Auditora de TÜV

**I TU, QUÈ EN  
PENSES?**  
**CARME MARTINELL**  
ENS HO EXPLICA



*In the race for quality, there is no finish line (David Kearns)  
President de la New American Schools, organització dedicada a l'excel·lència de les escoles dels EUA*

## NOTÍCIES

### **MILLORA CONTÍNUA: QUÈ ESTEM FENT?**

Durant el mes d'abril es començaran a revisar les accions que es van definir al [Programa 2022](#) per als diferents objectius. De tot allò que vam planificar a l'inici del curs 21-22, què hem fet?

### **PROCEDIMENTS ACTUALITZATS**

Com cada any hem fet la revisió de tots els procediments de la Facultat i alguns d'ells s'han actualitzat per descriure millor què i com ho fem. Podeu consultar-los a la [intranet](#) i al [campus virtual](#).

### **POSTGRAUS ONLINE: UNA NOVA OPORTUNITAT**

S'ha iniciat una nova edició dels postgraus online que oferim a la Facultat i que el curs 20-21 els estudiants van valorar amb una satisfacció mitjana de 87,39 (sobre 100). Consulta la satisfacció dels diferents grups d'interès amb la nostra oferta formativa al [web](#).

## AGENDA

### **MARÇ 2022**

**Saló de l'Ensenyament-Saló Futura**  
Del 16 al 20 de març torna el Saló de l'Ensenyament (graus) i el 18 i el 19 de març el Saló Futura (postgraus). No hi faltarem per donar el tret de sortida a la campanya 22-23.

### **FEBRER – JUNY 2022**

**Inici període d'avaluació docent**  
Aquest mes de febrer s'ha iniciat l'avaluació docent trienal i del professorat nou. Podeu consultar en què consisteix al [procediment](#) corresponent i al [Manual Docentia-URL](#).

## MÉS FACULTAT

### **DE LES AULES AL MÓN LABORAL: ALUMNI I OCUPADORS**

Des del Servei d'Orientació i Promoció Professional (SOPP), ja s'han iniciat les entrevistes per a elaborar el **12è Informe d'Inserció Laboral** dels estudiants que van finalitzar el grau el curs passat.

Per altra banda el mes de novembre es van realitzar dues enquestes més, la [4a Enquesta d'Ocupadors](#), l'objectiu de la qual és conèixer la percepció de les entitats sobre l'adequació de la formació universitària de les nostres titulades i titulats i les seves competències, saber el perfil del treballador/a que busquen, i la valoració del Servei de la Borsa de Treball. Per altra banda, i per primera vegada es va realitzar l'[Enquesta d'Alumni i membres de la Borsa de Treball](#) per poder valorar els dos serveis.

## FORA DE LA FACULTAT

### **AQU-AVALUACIÓ DELS MÈRITS DE RECERCA EN UN CLIC**

A partir d'aquest 2022, AQU Catalunya ha simplificat el procés d'Avaluació dels mèrits de Recerca, consulta els canvis en la seva [tramitació](#).

### **PROCÉS DE CERTIFICACIÓ DELS SGIQ 2016-2021**

AQU Catalunya presenta l'[Informe](#) sobre el procés de certificació dels SGIQ al Sistema Universitari Català, del que la Facultat va participar en la prova pilot, durant el període comprès entre 2016 i 2021 i entre d'altres, conclou que s'ha fet un fort avenç en la implementació dels SGIQ i destaca el 2021 com l'any de consolidació del procés.

### **PENSANT EN EL PROPER ISC: NOVES DIRECTRIUS**

Adaptant-se al nou RD 822/2021, de 28 de setembre, d'establiment de l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat, AQU publica la versió actualitzada de la [Guia per al Seguiment de les titulacions oficials de Grau i Màster](#).

## NOU! L'EXPERT RESPON

[Ainhoa Azorín, Auditora de TÜV Rheinland Ibérica](#)

Llicenciada en Ciències Ambientals, ha cursat un postgrau en Sistemes Integrats de Gestió i un postgrau en Eficiència Energètica. Ha treballat com a membre del Departament de seguretat i medi ambient d'una multinacional del sector d'automoció, com a tècnica en Gestió de Residus d'una Fundació, com a auditora de certificació per Entitats acreditades per ENAC i com a Consultora freelance en sistemes de gestió d'empreses públiques i privades, de sectors productius i serveis, com l'educatiu o el turístic, en àmbits de Qualitat, Medi ambient, Seguretat Laboral i Responsabilitat Social.

#### **Com has arribat a treballar en l'àmbit de la qualitat? Què t'hi ha portat?**

Quan vaig tornar d'un Erasmus a la República Txeca que vaig cursar durant el darrer any de la carrera de Ciències Ambientals, estava a l'espera que des de l'àrea de Tecnologia ambiental de la qual m'havia especialitzat, m'oferissin un projecte per treballar en una depuradora. Esperant un projecte que mai arribava, em van oferir el meu primer contracte de pràctiques per treballar com a becària a l'equip del departament de seguretat i medi ambient d'una multinacional del sector d'automoció, i no vaig voler perdre l'oportunitat. La meua carrera professional va donar un gir inesperat, canviant la meua voluntat tecnològica per un àmbit de gestió empresarial. Vaig començar a fer auditories internes integrades de qualitat, medi ambient i prevenció. Durant les auditories coneixes a fons els processos, les entrades, les sortides, les fortaleses i les debilitats. Així és com pots millorar dia rere dia la qualitat dels processos d'una organització.

#### **Defineix-nos la Qualitat en 2 línies.**

La Qualitat és la mesura dels resultats que volem obtenir, el seu anàlisi i millora posterior (el que no es mesura no es pot millorar).

La qualitat és prevenció (anticipar-se als riscos que puguin desviar els nostres resultats) i pro activitat (recerca d'oportunitats per millorar els resultats).

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

El lideratge de totes les persones, des de la direcció, els comandament entremitjos, fins a les persones que lideren el seu dia a dia les seves tasques i funcions perquè es facin ben fetes d'acord amb els requisits de l'organització i superin les expectatives de les parts interessades.

#### **Quin creus que és l'element essencial perquè un sistema de qualitat funcioni?**

La presa de consciència de totes les persones és un element important perquè tots els membres d'una organització siguin conscients de la repercussió de la seva feina en els resultats obtinguts i en les expectatives de les parts interessades.

**Per tu, i segons la teva experiència, quin és el pitjor enemic amb el que es troba la qualitat?**

Pensar que la qualitat és fer les coses tal com diu un procediment, no voler anar més enllà, com per exemple crear un efecte wow en la forma d'atendre a la clientela o participar amb idees de com fer més eficient una tasca.

**I quin seria el millor amic?**

El pensament proactiu i creatiu de totes les persones per fer més eficients i sostenibles els resultats i superar les expectatives de les parts interessades.

**Personalment, tens algun referent en Qualitat? Qui és?**

Per mi un referent en qualitat és aquella actitud que fa de la seva tasca una experiència agradable a la persona amb qui interacciona, ja sigui un company, un client, un proveïdor; per exemple una persona que està de cara al públic i fa que el tràmit sigui una experiència fàcil, eficient i senzilla i busca solucions quan sorgeix algun problema no previst, aprèn dels errors i analitza la causa dels problemes perquè no tornin a passar .

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



## I TU, QUÈ EN PENSES?

[Carme Martinell, Adjunta al Director General de la Fundació Pere Tarrés, ens ho explica.](#)

Drucker, referent del món de la gestió del segle XX, afirmava que **la qualitat de la gent determina la qualitat de la feina**. La qualitat no es construeix a base de receptes sinó de la contribució de cadascuna de les persones de l'organització. Per tant, va molt lligada a la cultura interna. Tenir sistemes de garantia de qualitat universitaris o ISO, malgrat que són molt importants, no garanteixen la qualitat per sí soles.

Quan no acabem les feines i deixem serrells pendents de tancar, que mai tanquem; Quan en els projectes no documentem en el lloc adequat els resultats; Quan ens obsessionem per assegurar que seguim un procés en comptes de repensar si aquell procés és el correcte; Quan escrivim correus electrònics sense un bon títol, una bona estructura i limitant els destinataris als imprescindibles; Quan veiem un paper a terra i no el recollim; Quan guardem els documents al nostre directori personal en comptes de la carpeta compartida; Quan no actualitzem uns continguts; Aquests són clars exemples de la no qualitat.

Tots els exemples anteriors tenen una característica en comú: haver-nos posat a nosaltres al centre i no al client, intern o extern. I aquí està, sota el meu punt de vista, la clau de l'èxit en la gestió de la qualitat. Per tant ens hauríem d'animar a fer-nos la pregunta continua de què significa allò que estic fent per a aquell per a qui li estic fent. I d'això a la Fundació Pere Tarrés en sabem molt quan desenvolupem els nostres serveis, perquè és el nostre propòsit. Però, ens ho apliquem en el nostre dia a dia? Jo identifico moltes situacions en què puc contribuir més favorablement a la qualitat. Us animo a dedicar deu minuts a identificar cinc accions en què, posant el client al centre, podem contribuir a la qualitat i, entre tots, enfortir la cultura interna cap a l'anomenada Qualitat Total.

I **TU**, vols dir-hi la teva? Fes-nos arribar què en penses a [qualitatfacultat@peretarres.org](mailto:qualitatfacultat@peretarres.org)

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