

# ETS QUALITAT

Núm. 17 – Juny 2022 (Any III)

## L'EXPERT RESPON NATI CABRERA

Directora del Màster  
Universitari en **Avaluació i  
Gestió de la Qualitat de  
l'Educació Superior (UOC)**

## I TU, QUÈ EN PENSES?

PERE MORA  
ENS HO EXPLICA



*What you do makes a difference, and you have to decide **what kind of difference you want to make***  
*(Jane Goodall)*

*Primatòloga i etòloga, fundadora del projecte Roots & Shoots d'impuls dels joves a l'acció*

## NOTÍCIES

### AUGMENTA LA SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS

Amb una participació mitjana del 40,55%, la **satisfacció mitjana amb l'activitat docent dels estudiants de Grau** durant el curs 21/22 ha sigut superior a la del curs anterior, tant en el conjunt de les assignatures com en els seminaris/pràcticum dels diferents cursos, situant-se per sobre de 85 i de 89 (sobre 100), respectivament.

### DEROGAT EL PLA SECTORIAL D'UNIVERSITATS

El passat 29 d'abril el Consell Interuniversitari de Catalunya (CIC) va derogar el Pla Sectorial d'Universitats amb la qual cosa queda sense efectes el **Pla de Contingència Específic per a Emergències Associades a la COVID-19** aprovat el 13 de juliol de 2020.

## AGENDA

### **JULIOL I SETEMBRE 2022**

Consulteu els propers esdeveniments a l'[Agenda de la Facultat](#).

### **INICI CURS 22/23**

El dimarts **13 de setembre** s'inicia el nou curs acadèmic (graus), amb el desplegament del torn de tarda del grau en Educació Social, implantat a partir del curs 19/20, a tots els cursos.

Podeu consultar els calendaris acadèmics al campus.

## MÉS FACULTAT

### **NOUS GRADUATS 2022**

El dijous 2 de juny 124 estudiants de la Facultat van viure la seva graduació en un acte on tant el padrí, Victor Küppers, com [Oscar Martínez](#) que els va oferir la seva [darrera lliçó](#), van destacar la importància de la professió que havien escollit i la responsabilitat que tenien a partir d'ara.

Un acte emotiu i alegre que podeu recordar a través de les [imatges](#) i els [vídeos](#) de la jornada.

## FORA DE LA FACULTAT

### **AVALUACIÓ DE L'ACTIVITAT DOCENT: S'INICIA EL PROCÉS DE RENOVACIÓ DE L'ACREDITACIÓ DELS MANUALS**

Dins del marc del Programa Docentia, AQU inicia el procés de renovació de [l'acreditació del Manual d'Avaluació Docent de la Universitat Ramon Llull](#) (acreditat el 2007), els resultats del qual estan previstos per al primer trimestre de 2023.

### **COM ÉS LA VIDA DELS ESTUDIANTS?**

AQU i la Xarxa Vives presenten els resultats de [Via Universitària 2020-2022](#), una enquesta on han participat 50.000 estudiants de 20 universitats, entre ells els de la Facultat. L'objectiu d'aquest estudi, que ha arribat a la seva tercera edició, és crear una base sòlida de coneixement sobre la vida dels estudiants de les universitats de la Xarxa Vives per fomentar l'anàlisi i el debat que orienti propostes de millora en la política universitària.

## ELS EXPERTS RESPONEN

### **[Nati Cabrera, Universitat Oberta de Catalunya \(UOC\)](#)**

Nati Cabrera, Professora dels Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació de la UOC i investigadora del grup de recerca consolidat [Edu@b](#). Dirigeix el Màster universitari d'Avaluació i Gestió de la Qualitat de l'Educació Superior, que acaba de ser acreditat amb excel·lència, des de la seva posada en marxa l'any 2017.

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

Fa més de 30 anys que treballa a la universitat, ocupant diverses posicions i càrrecs que m'han aproximat a responsabilitats amb la qualitat dels serveis, de les titulacions i/o de la mateixa institució. He viscut una gran diversitat de processos d'avaluació de la qualitat com a "avaluat" i com a "avaluadora", tant nacionals, a través d'AQU, ANECA, l'agència de qualitat i prospectiva universitària d'Aragó (ACPUA), l'agència per a la qualitat del sistema universitari de Castella i Lleó (ACSUCYL), etc. com internacionals, com ara l'EFQM, EUA o a través de diverses comissions d'acreditació d'Amèrica Llatina.

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

Des d'una perspectiva filosòfica-conceptual, seria allò que sempre cerquem i que mai s'aconsegueix del tot perquè no és una fita aïllada, sinó un procés de millora contínua basada en evidències, el contingut o el focus del qual té a veure amb les creences que hom té en el context en el que es desenvolupa. El concepte de qualitat no és únic ni unívoc i està directament relacionat amb la ideologia que el sustenta.

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

La necessitat de conèixer, d'analitzar en profunditat l'organització i els seus processos clau per tal de poder-lo construir. A partir d'aquí, cada SGIQ hauria de respondre a la idiosincràsia de cada organització per a què sigui veritablement útil.

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

Que hi participi tota l'organització en la seva creació i que cadascú ho faci des de la seva posició, però entenent el lloc que ocupa allò que fa en el conjunt de l'organització i l'impacte que té el com ho fa en el funcionament global i en l'assoliment dels objectius.

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

L'excessiva burocratització i/o distància amb la feina i els objectius que tenen les persones que conformen l'organització. Totes dues coses van de la mà, però no són exactament el mateix: L'excessiva burocratització es produeix quan el sistema de qualitat es "perd" en interminables passos, indicadors sense sentit, formularis, etc. que dificulten en comptes de facilitar el procés d'avaluació i pressa de decisions. Cal tendir a la simplificació del procés i només en certs casos o en determinades circumstàncies, "activar" mecanismes més complexos d'anàlisi, si cal. La distància es produeix quan les persones que formen les organitzacions i que contribueixen, totes elles, a la qualitat de la mateixa i dels serveis que ofereix, no viuen els processos de qualitat de l'organització com a "seus", com alguna cosa que els ajuda a assolir els seus propis objectius, a millorar contínuament, sinó que els veuen com un "retre comptes constant" sense sentit. Això passa quan els processos per avaluar la qualitat estan allunyats dels processos d'activitat de l'organització, del sentit que tenen, dels objectius globals als que contribueixen, etc. Això passa quan les persones que els tiren endavant no han participat en la construcció del sistema de qualitat i en la seva revisió constant i, per tant, no els conceben com a part natural dels seus propis processos de feina.

### I quin seria el millor amic?

La coherència del plantejament lligada amb la utilitat del mateix. Un sistema d'avaluació de la qualitat ha de ser, sobretot, coherent. D'una banda, amb el concepte de qualitat que ha de compartir tota l'organització i estar alineat amb la missió i els valors de la mateixa; d'altra banda, ha d'haver una coherència, un encaix natural entre els processos de l'organització i els que avaluen la qualitat, per tal que es percebi com a útil. Quan això passa, i les persones s'habituen a integrar l'avaluació de la qualitat en el seu dia a dia com a part natural del mateix, a disposar de dades, d'informació per prendre decisions orientades a la millora, podem dir que hem aconseguit l'objectiu primer d'un SIGQ: integrar la millora contínua a l'ADN de l'organització.

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

Aquesta és una pregunta ben difícil perquè no en tinc un sinó diversos. En triaré un, però, que em serveix per a posicionar-me en relació al concepte de qualitat. Es tracta de Lee Harvey, qui ens aproxima a una concepció de la qualitat educativa com a transformació, plantejant-nos un gran repte a les universitats i qualsevol institució educativa, ja que el valor, la qualitat del centre i dels seus programes rau en la capacitat que tinguin per a transformar les persones i que puguin desenvolupar al màxim les seves capacitats. Tot plegat, des d'una perspectiva holística, no només cognitiva, sinó també emocional, etc. Tot un repte per a qualsevol sistema d'avaluació de la qualitat, oi?

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

Si m'ho permeteu, faré just el contrari perquè em sembla molt il·lustratiu i és un text que m'agrada llegir amb l'alumnat perquè "provoca" reflexió i pensament crític i que va, precisament, de com de complicat és definir què és alguna cosa que només entens si la penses en relació a una altra. I és precisament el que passa amb la qualitat:

**"Qualitat..., saps què és i malgrat tot no ho saps.** Això és una contradicció. Hi ha coses que són millors que altres, és a dir que tenen més Qualitat, però **quan intentes dir què és la Qualitat, prescindint de les coses que en tenen, tot s'esvaeix!** Però, si no pots definir què és la Qualitat, com saps què és o com saps que existeix? Si ningú sap què és a efectes pràctics no existeix però en canvi a la pràctica sí que existeix. En quin altre aspecte es basen les qualificacions? Per quin motiu la gent paga fortunes per algunes coses i altres les llença a les escombraries? És obvi que hi ha coses que són millors que d'altres... però, en què consisteix aquesta millor Qualitat? I dones voltes i voltes, fent girar els teus engranatges mentals, derrapant sense trobar cap suport que els doni tracció. **Què diantre és la qualitat? Què és?"**

## I TU, QUÈ EN PENSES?

Pere Mora, docent de la Facultat, membre de la UtQ i Director del Màster Universitari en Direcció, Gestió i Intervenció en Serveis Socials

### La gestió de la qualitat i la transparència a les Organitzacions No Lucratives

Les Organitzacions No Lucratives han d'incorporar en el seu model de gestió els principis de qualitat i transparència amb l'objectiu de millorar els seus procediments i avaluar l'impacte de la seva acció social. Es tracta d'un compromís que tenen amb els seus usuaris i finançadors mitjançant un sistema de treball sistemàtic que ha de tenir en compte tots els processos que s'inclouen en la prestació dels seus serveis i que ha de permetre fer un seguiment i avaluació dels seus objectius.

La qualitat ha d'impregnar a tota l'organització, incloent els professionals, que han d'estar motivats, formats i valorats per tal que sàpiguen aplicar els procediments i protocols en la prestació de serveis en el seu dia a dia. D'altra banda, els usuaris també han de formar part de la gestió de la qualitat, les entitats socials han de conèixer les seves necessitats i expectatives per aconseguir la seva satisfacció amb els serveis que reben.

Els motius per implementar sistemes de qualitat són diversos: ètics, transparència i gestió eficaç dels recursos per tal de generar legitimitat davant la societat; socials, per fer front als nous reptes en un entorn complex que implica adaptabilitat constant a les noves necessitats emergents; legals, acompliment de la normativa vigent; econòmics, rendir comptes als finançadors, ja siguin públics o privats, i demostrar un elevat nivell d'eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos; i organitzatius, capacitat per innovar i promoure l'emprenedoria interna, així com per generar la capacitat de treballar en xarxa amb l'ecosistema social (administracions públiques, empreses privades, universitats, altres entitats socials...).

Les Organitzacions No Lucratives tenen al seu abast diverses normes de qualitat, algunes de les quals són específiques de l'àmbit social: Normes ISO, orientades cap a la millora contínua dels processos de gestió per tal d'incrementar l'eficàcia i l'eficiència dels serveis i satisfer les necessitats dels usuaris; Model EFQM; mitjançant la implicació de les persones promou la millora contínua que permet, a través de l'autoavaluació, conèixer com s'està gestionant una organització i identificar els punts forts i febles per establir accions de millora; Norma ONG Qualitat, sistema de gestió de la qualitat que integra les activitats i valors propis del Tercer Sector Social des de la doble perspectiva organitzativa i dels valors i principis de l'entitat social; i els Principis de Transparència i bones pràctiques de la Fundació Lealtad, que té com a principal objectiu fomentar la confiança de la societat en les Organitzacions No Lucratives per aconseguir un increment de les donacions i col·laboracions, per part del sector públic i privat, mitjançant una sèrie d'indicadors que permet avaluar-les des de la perspectiva d'una adequada gestió de la seva política de rendiment de comptes i gestió ètica.

La gestió de la qualitat a les Organitzacions No Lucratives ha d'anar acompanyada de la construcció de la legitimitat i la confiança mitjançant una adequada política de transparència que ha d'incloure els següents aspectes: una missió i objectius clarament definits, transparència i participació interna en la presa de decisions, i sistemes d'avaluació dels resultats i objectius. D'altra banda, els àmbits que s'han de tenir en compte en el rendiment de comptes haurien de ser: les estratègies i procediments de gestió, les activitats i serveis, el model de finançament, i les relacions i xarxes de col·laboració.

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.