

# ETS QUALITAT

Núm. 18 – Octubre 2022 (Any III)

## L'EXPERT RESPON

**OSCAR ALCAIDE**  
Tècnic de Qualitat  
Universitària (UAO)

## I TU, QUÈ EN PENSES?

**CLARA KIRCHNER**  
ENS HO EXPLICA



*Your most unhappy customers are your greatest source of learning (Bill Gates)*

## NOTÍCIES

### SEGUIM MILLORANT

S'està elaborant l'ISC i els informes de les titulacions pròpies, punt de partida del Programa Anual de la Facultat, juntament amb el Pla Estratègic i l'anàlisi dels riscos i de les oportunitats detectades, així com la tots els informes de valoració dels diferents grups d'interès.

Comencem el curs 22/23 amb novetats, renovats i recollint totes les propostes per afrontar els nous reptes que suposen un nou curs.

## AGENDA

### NOVEMBRE 2022

[1r Congrés Internacional de Lleure](#)

El 3 i 4 de novembre a l'Aula Magna.

### L'ACCIÓ SOCIOEDUCATIVA DAVANT EL REPTA DE LA SOLEDAT DELS JOVES

Ja s'ha publicat el nou número de la Revista Educació Social. Consulta'l [aquí](#)

Per més activitats, consulta l'agenda de la [Facultat](#) i de la [Fundació](#).

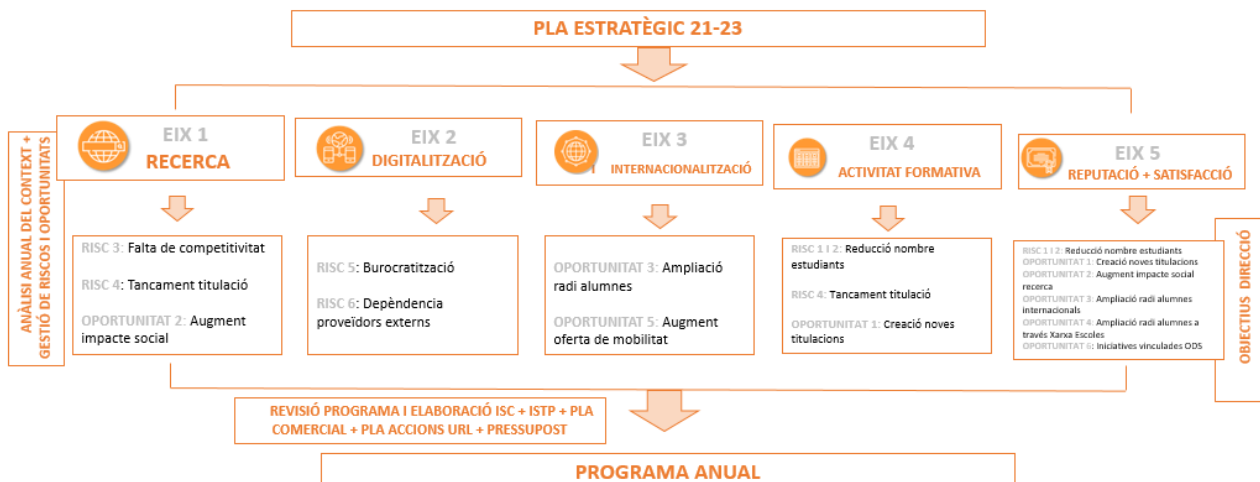
## MÉS FACULTAT

### DISTINCIÓ JAUME VICENS VIVES 2022

La Dra. Txus Morata ha rebut la distinció [Jaume Vicens Vives 2022](#) per la seva activitat docent de qualitat i per afavorir la connexió de la recerca a la pràctica professional.  
Enhorabona!

# CAP A ON ANEM? OBJECTIUS ÚTILS I AMB SENTIT

Des de l'àrea de Qualitat, liderada pel Degà de la Facultat, seguim intentant avançar amb un objectiu clau, la millora dels processos a través d'accions ben definides, útils, efectives i mesurables, que facilitin la consecució d'objectius. Estremem eina per alinear el cap a on anem amb el cap a on volem anar.



EIX 1 RECERCA	EIX 2 DIGITALITZACIÓ	EIX 3 INTERNACIONALITZACIÓ	EIX 4 ACTIVITAT FORMATIVA	EIX 5 REPUTACIÓ + SATISFACCIÓ
<p>1.7 Potenciar recerca i transferència coneixement</p> <p>2.1 Desenvolupar marc estable recerca</p> <p>2.2 Doctorat propi</p> <p>2.3 Promoure acreditació PDI</p> <p>2.4 Millorar competències recerca PDI</p> <p>2.5 Migració GRFC-PURE</p> <p>2.6 Impulsar recerca (ambis GIAS)</p> <p>2.7 Suport tècnica recerca</p> <p>2.8 Recerques i publicacions Facultat</p> <p>2.9 Potenciar afiliació producció científica</p> <p>2.10 Incorporació recursos digitals Biblioteca</p> <p>2.11 Suport PDI procedis acreditació i ús recursos</p> <p>3.3 Complirment llaï mínims (doctors i doctors acreditats)</p> <p>3.5 Incrementar relació programes i línies recerca</p> <p>4.13 Complirment llaï mínims DISS</p> <p>4.14 Augmentar TFM vinculats GRAS</p> <p>4.15 Augmentar TFM DISS vinculats projectes empresarialitat</p> <p>4.16 i 4.23 Publicacions TFM excel·lents DISS i MBEA</p> <p>5.5 Augmentar el nombre d'acords en formació i recerca, nacional i internacional</p>	<p>1.8 Millora sistema indicadors</p> <p>1.9 Manteniment i difusió documentació i SGIQ</p> <p>1.10 Millora atres recollida satisfacció</p> <p>2.1 Optimitzar innovació metodològica graus</p> <p>2.6 Actualitzar i introduir memòries</p> <p>3.15 Revisar i sistematitzar processos SA</p> <p>3.16 Digitalització processos gestió GR-SA</p> <p>3.17 Automatització SET</p> <p>3.20 Fer més eficaces els crèdits GR-SA</p> <p>3.22 Optimitzar procedis parametrizació matrícula</p> <p>3.23 Optimitzar procedis contractació nous docents</p> <p>3.24 Millorar base dades entitats a Sigma</p> <p>3.27 Optimitzar gestió SORP</p> <p>4.3 Optimitzar innovació metodològica postgraus</p> <p>4.6 Garantir qualitat programes formació postgraus</p> <p>4.22 Optimitzar funcionament servei RI</p> <p>5.11 Incorporar mòdul beques a Sigma</p> <p>5.12 Desenvolupar i impulsar el projecte SharePoint</p>	<p>1.5 Internacionalitzar programes</p> <p>1.6 Increment ús anglès en la docència</p> <p>3.4 Increment de l'ús de l'anglès a la Facultat</p> <p>4.2 Afavorir llaï internacionalització institucional</p> <p>4.23 Promoure la mobilitat internacional OUT</p> <p>4.24 Promoure la mobilitat internacional IN</p> <p>5.7 Augmentar el nombre d'acords en formació i recerca, nacional i internacional</p>	<p>1.1 Incrementar nombre ECTS nova incorporació</p> <p>1.3 Implementar nous projectes @</p> <p>1.4 Revisar plans d'estudi d'acord amb l'ideari</p> <p>2.1 Incrementar nombre ECTS nova incorporació</p> <p>3.2 Optimitzar innovació metodològica i us @</p> <p>3.5 Incrementar relació programes i línies recerca</p> <p>3.7 Millorar coordinació entre assignatures</p> <p>3.9 Incrementar matrícula TS</p> <p>3.10 Incrementar matricula ESI torn tardà</p> <p>3.11 Potenciar la perspectiva de gènere a grau</p> <p>3.23 Augmentar nombre places pràctiques TS</p> <p>4.1 Incrementar nombre ECTS nova incorporació</p> <p>4.3 Optimitzar innovació metodològica i us @</p> <p>4.5 Desenvolupar postgraus en format @</p> <p>4.7 Potenciar la perspectiva de gènere a postgrau</p> <p>4.8 Millorar transversalitat entre postgraus</p> <p>4.11 Augmentar nombre alumnes DISS</p> <p>4.12 Consolidar model pràctiques MBI</p> <p>4.17 Augmentar oferta formativa DISS</p> <p>4.18 Augmentar nombre alumnes MBEA</p> <p>4.19 Disseny i realització EU agents socials</p> <p>4.20 Millorar pla formatiu MBEA</p> <p>5.1 Incrementar nombre ECTS nova incorporació</p> <p>5.2 Incrementar nombre alumnes formació @</p> <p>5.3 Incrementar nombre ECTS postgraus</p> <p>5.11 Captació alumnes formació @</p>	<p>1.2 Augmentar satisfacció estudiants grau/fidelització</p> <p>1.11 Continuar oferint espais aspirinatural</p> <p>3.2 Optimitzar innovació metodològica i us @</p> <p>3.3 Reduir nombre doctors i augmentar els acreditats</p> <p>3.8 Augmentar satisfacció estudiants grau/fidelització</p> <p>3.12 Augmentar participació estudiants universitat</p> <p>3.13 Millorar satisfacció alumnes amb el SAE</p> <p>3.14 Oferir atenció adequada bústia SAE</p> <p>3.18 Rebuta informació grau GR estudiants a temps</p> <p>3.19 Rebuta informació postgraus GR estudiants a temps</p> <p>3.25 Fidelitzar Alumni en formació continuada</p> <p>3.26 Facilitar incorporació al món laboral</p> <p>4.3 Optimitzar innovació metodològica i us @</p> <p>4.4 Augmentar vincle amb entitats</p> <p>4.7 Consolidar temps resposta SOE-directors</p> <p>4.13 Augmentar nombre doctors i acreditats DISS</p> <p>5.1 Assolir resultats econòmics exercici 2022</p> <p>5.2 Incrementar nombre alumnes i oferta</p> <p>5.3 Augmentar nombre acords institucionals entitats</p> <p>5.4 Augmentar nombre acords institucionals escoles</p> <p>5.7 Descarborització</p> <p>5.8 Millorar relació escoles</p> <p>5.9 Potenciar accions preuniversitàries/escola estiu</p> <p>5.10 Augmentar base dades Alumni</p> <p>5.11 Potenciar participació fires</p> <p>5.12 Reduir nivell mercurial</p> <p>5.13 Reduir temps resposta instàncies econòmiques</p> <p>5.14 Millorar informació econòmica futurs estudiants</p> <p>5.17 Millorar satisfacció estudiants edifici i equipament</p> <p>5.18 Seguirment trimestral desviacions pressupostàries</p>

## FORA DE LA FACULTAT

### URL: NOUS CÀRRECS

Juntament amb el nomenament del Dr. Josep Antoni Rom com a [Rector de la URL](#), s'ha renovat l'Equip rector. Entre els nous càrrecs, la Dra. Elisabet Golobardes és la nova vicerectora d'Ordenació i Qualitat Acadèmica, que relleva a l'antic vicerector, Dr. Jordi Teixidó, nou vicerector de Recerca i Innovació.

### ODS: JOVES, SOSTENIBILITAT I UNIVERSITAT

[Emergència climàtica a la Mediterrània](#), jornada universitària de simulació de la Conferència Anual de les Parts sobre el Canvi Climàtic de les Nacions Unides a la UB, organitzada per PRIMA, la Xarxa Vives d'Universitats i la UPF, amb la participació d'estudiants per pal·liar i minvar els efectes del canvi climàtic.

## Oscar Alcaide, Tècnic de Qualitat de la Universitat Abat Oliba (UAO)

Oscar Alcaide és graduat en Direcció d'Empreses per ESERP, Màster en Avaluació i Gestió de la Qualitat de l'Educació Superior per la UOC, Màster en Gestió i Comunicació d'Entitats Socials i Solidàries per la UAO i doctorand en Dret i Empresa amb la tesi *La acogida de Menores. Un cambio de paradigma del actual modelo de protección*

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

Els meus inicis dins del món universitari, per allà el 2009, ja van ser directament en l'àmbit de la qualitat, a l'Oficina de l'Espai Europeu d'Educació Superior (OEEES) de la Universitat Politècnica de Catalunya. Realment va ser una arribada casual, donat que sempre havia treballat en tasques administratives, però ràpidament em va captivar la qualitat universitària. Els meus inicis en l'àmbit de la qualitat van coincidir amb el desplegament del Pla Bolonya, per tant en els inicis d'on estem ara mateix. Posteriorment vaig desenvolupar tasques de coordinació acadèmica, juntament amb qualitat, a Eserp Business School durant 4 anys, i ja en fa 4 més que formo part de la Unitat Tècnica de Qualitat de la Universitat Abat Oliba.

### Defineix la Qualitat en 2 línies.

No crec que existeixi una única definició del terme qualitat en l'Educació Superior, concepte prou complex en sí mateix, però el podria definir de la següent manera:

“La Qualitat és un concepte dinàmic respecte a la millora continua del model educatiu i la seva gestió, la consecució dels objectius institucionals i la satisfacció dels diferents grups d'interès”

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

Possiblement un dels elements comuns i claus a tots els SGIQ sigui la cerca de la millora continua en la gestió i els processos de qualitat.

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

Podria indicar-ne varis, però si n'he de triar un diria que és imprescindible saber, en primer terme, què es pretén per així poder definir els objectius de la institució, i des d'aquest punt de partida el sistema de qualitat comença a engegar.

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

Creo que aquest es tracta d'un “enemic” comú a quasi totes les universitats. Les tasques de gestió de la qualitat (en termes genèrics) esdevenen una càrrega de treball molt alta no només per als integrants de les unitats de qualitat.

La qualitat implica a tota la comunitat universitària, i la excessiva burocràcia i sobrecàrrega de treball dificulten la transició cap a la millora continua i la integració d'aquesta cultura en les institucions i, sobretot, en els seus integrants. A més, la distància entre la realitat de les universitats i les exigències de les agències de qualitat cada cop és més gran, ja que els recursos de les institucions solen ser els mateixos, però les exigències augmenten exponencialment.

### I quin seria el millor amic?

Possiblement el més gratificant és veure com, després d'un intens anàlisi dels punts febles de la institució i plantejar-ne millores implicant als responsables corresponents, es pot comprovar l'encert en el diagnòstic i les decisions preses.

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

En triaria dos. En primer lloc, en la vessant acadèmica, triaria el Dr. Sebastián Rodríguez Espinar, un dels referents en matèria de qualitat universitària. L'altre seria el Dr. Jesús Montes, director de la Unitat de Qualitat de la Universitat on treballo, referència en matèria de qualitat en la Universitat i persona de la que continuo aprenent dia a dia.

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

Una de les imatges que, al meu parer, pot explicar la qualitat és la del cicle de millora continua:

Planificar (Plan) – Fer (Do) – Controlar (Check) i Actuar (Act). Edward Deming n'és l'autor, i descriu les quatre passes imprescindibles i cíclics per aconseguir la millora continua en la gestió de qualsevol organització.

En la primera etapa s'avalua l'estat de la institució i necessitats, definint uns objectius i plantejant unes tasques a dur a terme i així com el sistema d'avaluació que s'utilitzarà. El segon estadi és el d'implementació de les accions planificades anteriorment. La tercera fase és la de valoració de l'acompliment dels objectius, utilitzant el sistema d'avaluació definit a la primera fase. Finalment, a la última fase s'ha d'avaluar els resultats i fer-ne els corresponents informes, per identificar les carències i aplicar les millores necessàries, per tornar a iniciar tot el cicle de nou.



## I TU, QUÈ EN PENSES?

Clara Kirchner, gerent de la Facultat

Sòcrates, el pare de la filosofia occidental, va fer una afirmació que encara actualment és plenament vigent: “Només existeix un bé: el coneixement. Només existeix un mal: la ignorància”. I és que Sòcrates creia que qualsevol aspecte del món real s'havia de qüestionar per tal de millorar-lo. I només amb coneixement i esperit crític es pot canviar i millorar les coses.

Però com podem millorar aspectes si no coneixem o no som conscients d'on partim, què hem aconseguit i què volem millorar? I, més important encara, com i per a què volem millorar? Quin propòsit tenim per assolir aquesta QUALITAT necessària per millorar?

El sistema de garantia de qualitat universitària en dona les eines per mesurar la qualitat de la nostra formació, de la nostra gestió, dels nostres processos, dels nostres resultats, de l'impacte de les nostres activitats, de la satisfacció dels nostres estudiants i participants. És, per tant, una eina molt valuosa que ens permet tenir dades i avaluar el què fem i com ho fem.

Però assolir uns estàndards de QUALITAT, sota el meu parer, implica, a més a més, adoptar aquest coneixement i esperit crític necessari, assumir un compromís personal a donar el millor de nosaltres mateixos, identificar els espais de millora i prendre decisions arriscades que poden sortir bé o no tant bé; però fer i avançar sense complexos tenint en el punt de mira aquesta fita de perseguir la QUALITAT i l'excel·lència en tot allò que ens proposem fer. I, sobretot, ser conscients de **per a què** ho fem, del **propòsit** que ens mou a tots com a col·lectiu i societat. Això ens ajudarà a actuar i fer amb QUALITAT.

I TU, vols dir-hi la teva?

Qualsevol dubte o proposta pots contactar amb [qualitatfacultat@peretarres.org](mailto:qualitatfacultat@peretarres.org) i també pots consultar el [web!](#)

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