

**FACULTAT DE PSICOLOGIA**

**INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)**

**DATA DE LA REVISIÓ: juliol 2018**

**RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Vicedegana d' Afers Acadèmics i Qualitat Docent**

**ÒRGAN D'APROVACIÓ: Junta Permanent – 1 d'octubre de 2018**

1. Descripció de la revisió
2. Valoració de la revisió dels processos
  - 2.1. Processos adaptats al centre
  - 2.2. Processos del marc VSMA

**1. Descripció de la revisió**

El 23 de novembre de 2010 el SGIQ de la Facultat de Psicologia va obtenir l'avaluació positiva de l'AQU, en el marc del programa AUDIT. Al setembre de 2015 la Facultat de Psicologia va adaptar el SGIQ marc de la UAB a les especificitats i necessitats de la Facultat. En el curs 2015-16 se'n va realitzar la primera revisió, i actualment presentem l'informe de la segona revisió, corresponent al curs 2016-17, que actua també com a memòria d'acompliment del SGIQ.

La revisió del SGIQ, iniciada al maig de 2018, ha seguit el procediment establert en el punt PE2 (Definició, desplegament i seguiment del SGIQ de la facultat). Les persones responsables de la revisió de cada procés (veure Taula 1), amb el suport de la Tècnica de Qualitat de la Facultat de Psicologia, han valorat l'adequació del procés, han revisat l'estat de les propostes de millora que hi havia previstes i, en cas de considerar-ho pertinent, n'han incorporat de noves. En cas d'aprovació d'aquest Informe de revisió del SGIQ, es procedirà a canviar el manual de cada procés, en el sentit descrit a l'informe, s'incorporaran les propostes al Pla de Millora de la Facultat, i es publicaran els processos revisats al web de qualitat del centre.

**Taula 1. Responsables de la revisió dels diferents processos**

<b>Processos del marc VSMA (verificació, seguiment, modificació i acreditació de títols oficials)</b>		
<b>Processos estratègics</b>		<b>Càrrec</b>
PE3	Verificació de titulacions de grau i màster universitari	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent
PE6	Acreditació de titulacions de Grau i Màster Universitari	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent
<b>Processos claus</b>		<b>Càrrec</b>
PC7	Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent
PC8A	Modificació de titulacions de grau i màster universitari	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent
<b>Processos completament adaptats al centre</b>		
<b>Processos estratègics</b>		<b>Càrrec</b>
PE1	Definició de la política i objectius de qualitat	Degana
PE2	Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent
<b>Processos claus</b>		<b>Càrrec</b>
PC2	Programa docent de les assignatures. Guies docents	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent
PC3.a	Gestió de les pràctiques externes	Vicedegana de pràctiques i alumnat
PC3.b	Gestió dels Treballs de Fi d'Estudis	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent
PC4	Orientació a l'estudiant	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent

PC5	Avaluació de l'Estudiant	Vicedegana d'afers acadèmics i qualitat docent
PC6	Gestió de la mobilitat de l'alumnat	Coordinadora d'Intercanvis
<b>Processos de suport</b>		<b>Càrrec</b>
PS3	Gestió de recursos materials i serveis	Vicedegà d'Infraestructures i Servei
PS5	Gestió de queixes i suggeriments	Vicedegana d'Afers Acadèmics i Qualitat Docent

En aquest procés de revisió, s'ha corregit el redactat de tots els processos per adaptar-los a la perspectiva de gènere.

A continuació es descriuen els resultats de la revisió de cada procés, seguint la següent estructura: canvis incorporats al procés; valoració general del funcionament del procés; i estat de les propostes de millora.

## 2. Valoració de la revisió dels processos

La revisió dels processos s'ha pogut realitzar sense incidències destacables.

### 2.1. Processos adaptats al centre

#### [PE1 Definició de la política i objectius de qualitat de la Facultat](#)

*L'objectiu d'aquest procés és establir la sistemàtica a seguir per elaborar i revisar els objectius de la política de qualitat de la Facultat de Psicologia dins el marc del Pla director de la Universitat Autònoma de Barcelona.*

S'han realitzat els següents canvis en els OUTPUTS:

- Inclusió de l'Informe de seguiment de centre, ja que és en aquests informes anuals on es detallen les accions de la Facultat en matèria de qualitat, en els diferents estàndards, seguint les línies estratègiques marcades pel Programa Electoral.
- Inclusió del Quadre de comandaments de la UAB, ja que aquest quadre de comandament és el resultat de les línies estratègiques que es marquen des de la UAB, i que serveixen de guia per la composició dels equips de centre.

S'han eliminat els indicadors quantitius d'aquest procés. La política de Facultat marca les línies a seguir, però els resultats queden plasmats en tots els processos de qualitat de la Facultat, i se'n fa una valoració constant, de la que se'n rendeix comptes a la Junta Permanent.

L'[informe de seguiment de centre 2016-17](#), així com les [actes de la Junta Permanent](#), mostren que s'està treballant en les línies estratègiques que venen consignades al [Programa Electoral vigent](#), seguint les línies d'acció proposades, amb un bon nivell de compliment.

No es presenten propostes de millora en aquest procés.

#### [PE2 Definició, desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Interna de Qualitat \(SGIQ\)](#)

*L'objectiu d'aquest procés és establir la sistemàtica que s'ha d'aplicar en el disseny, desplegament i revisió del SGIQ de la Facultat.*

No s'han realitzat canvis en aquest procés.

Per la realització de la present revisió, i amb el suport de la Tècnica de Qualitat de la Facultat i personal d'administració i serveis, s'ha creat un espai al Nebula que millora la traçabilitat dels canvis en els processos. Per cada procés, s'ha generat un document on la persona responsable del mateix té tota la informació necessària per revisar-lo (manual del procés, llistat d'indicadors, i taula de propostes de l'anterior revisió),

que inclou també una guia per a la revisió (descripció i justificació dels canvis realitzats en el procés, punts forts i punts febles del mateix, valoració dels indicadors, i propostes de millora resultants de la revisió). L'ús d'aquest document, que s'ha fet arribar a cada responsable, ha facilitat molt la realització de l'informe de revisió que es presenta, i es considera una gran millora. El curs vinent es revisarà el document, a partir de l'experiència d'aquest curs, per valorar-ne possibles canvis. Aquesta millora ha ajudat també a l'assoliment d'una de les propostes de millora de l'anterior revisió, plantejada per la dificultat en l'obtenció d'indicadors dels diferents processos, ja que permetrà a partir d'ara anar recollint els indicadors de manera progressiva, a mesura que estiguin disponibles, fent més àgil tot el procés.

La revisió realitzada el curs anterior, així com el disseny del procés PE6 (Acreditació de titulacions de graus i màsters), aprovat per la Junta Permanent al juny de 2017, ha permès tenir el SGIQ completament desplegat, i en el darrer informe provisional d'AQU de l'acreditació realitzada a la facultat al curs 2017-18 es dona l'estàndard 3 (eficàcia del sistema de garantia interna de qualitat, SGIQ) com a assolit.

D'altra banda, seguint la recomanació aprovada pel Claustre de la UAB al febrer de 2018, es proposa que les funcions de qualitat, que fins ara han estat atribuïdes a la Comissió d'Afers Acadèmics i de Qualitat Docent, . passin a ser atribuïdes a una comissió de qualitat diferenciada de la d'affers acadèmics, amb més presència de les coordinacions de titulació.

#### [PC2 Programació docent Guies Docents](#)

*L'objectiu del procés és establir la manera en la qual es dissenya la programació docent anual de les assignatures i els mòduls de les diferents titulacions de grau i postgrau, i com s'elaboren, revisen i aproven les guies docents de les titulacions.*

S'han realitzat els següents canvis en els INPUTS:

- S'ha eliminat el que fa referència al Pla Director de la UAB, atès que la informació necessària per treballar les guies docents a nivell de Facultat parteix de la normativa acadèmica, i del procés PC2 del marc UAB.
- S'ha incorporat com a input el document de Pautes d'avaluació que es realitza a la Facultat de Psicologia, on consta un apartat de "Guies Docents" que detalla què hi cal incloure, que es revisa cada curs a partir de les incidències que s'han detectat en els processos de seguiment i en la revisió d'aquest procés.

S'ha especificat amb més detall el circuit pel qual les coordinacions de titulació fan arribar les incidències detectades en el procés de validació de guies docents, vinculant-les als informes de seguiment. Aquest canvi ha de permetre la integració dels processos de qualitat en el dia a dia de la Facultat.

En relació a la informació pública del procés, s'ha incorporat la creació de l'enllaç directe a les guies docents dels Graus, des de la pàgina d'inici del web de la Facultat, que en millora l'accés.

El procés funciona correctament: al 2016-17 el % de guies publicades mitjançant l'aplicatiu de guies ha estat del 100% a totes les titulacions, a excepció del Grau en Psicologia (96%), almenys en un dels idiomes. En el cas de Psicologia, les guies no publicades a l'aplicatiu són el resultat de canvis de coordinació sobrevinguts, que igualment es van acabar publicant al dipòsit digital de documents ([DDD](#)), i per tant van estar a disposició de l'alumnat en el moment de realitzar la docència. En el moment de revisar els indicadors del % de guies docents publicades del 2016-17, que ens fa arribar l'OQD, hem detectat que en els càlculs s'inclouen també assignatures no programades, que no haurien de computar. S'ha notificat a l'OQD aquesta incidència, i s'ha resolt de cara al curs 2017-18, millorant els mecanismes pels quals les Gestions Acadèmiques informen a l'OQD de les desprogramacions.

Segueix pendent augmentar el % de guies docents publicades en anglès als graus (proposta de millora de l'anterior informe). De moment no s'ha pogut materialitzar una acció generalitzada de traduccions massives de les guies, atès que s'han prioritzat les necessitats de traducció del nou web de la Facultat. Tot i així, en el curs 2017-18, es demanarà al professorat responsable que realitzi la traducció a l'anglès de la versió breu de la guia docent, acció que esperem que suposi un petit increment en el % de guies publicades en anglès per al curs 2018-19. Entenem, però, que cal seguir plantejant opcions que en permetin la traducció massiva, atesa la càrrega de feina que ja tenen els responsables amb l'ajust de les guies docents a canvis de normatives i amb la incorporació de millores a l'assignatura/mòdul.

La principal proposta de millora per aquest procés, en la revisió 2015-16, va ser incorporar un indicador de les incidències que es detecten durant la fase de validació de les guies, per tal de poder detectar les mancances generalitzades i poder dissenyar actuacions a nivell de centre i/o de titulacions per tal de minimitzar-les. Aquesta proposta estava prevista incorporar-la durant el juliol de 2017 (per a les guies del curs 2017-18), i per tant es valoraran en el document de seguiment de les titulacions del curs 2017-18.

Tal i com ja s'ha comentat a l'apartat de revisió del procés, en relació a la proposta anterior de traduir les guies a l'anglès, que no s'ha pogut realitzar, s'han fet algunes accions de cara al curs 2018-19 (demanar als responsables d'assignatures dels graus que realitzin la traducció de la versió abreviada de la guia docent) però encara cal seguir-hi treballant.

### [PC3.1 Pràctiques Externes](#)

*L'objectiu del present procés és detallar les activitats necessàries per a la realització de les pràctiques curriculars de l'alumnat de les titulacions de Grau i Màsters oficials de la Facultat de Psicologia, en centres, empreses, i entitats externes a la UAB.*

S'ha canviat la part del procés on s'especifica el procediment de realització de convenis, ja que actualment es pot regularitzar la relació amb els centres mitjançant un conveni de pràctiques específic, més senzill, i només és obligatori realitzar Convenis Marc si els centres de pràctiques així ho demanen. Aquest canvi ha suposat una gran millora en l'eficència d'aquest procés.

Actualment, la comissió delegada de la Junta Permanent responsable de les pràctiques és la Comissió de Pràctiques i Relacions Institucionals, resultat d'haver reformulat la Comissió de Pràcticum i Mobilitat. Els temes de Mobilitat estan actualment integrats a la Comissió Acadèmica i de Qualitat Docent. S'ha procedit a canviar el procés per ajustar-lo al nou organigrama.

Segueix pendent incrementar i potenciar la valoració de l'alumnat respecte al seu grau de satisfacció vers el centre de pràctiques, la persona Tutora Acadèmica i la Coordinació a través de l'aplicatiu gerónimo (proposta de millora de l'anterior informe). Si bé és cert que en els darrers dos cursos el grau de respostes ha incrementat, encara hi ha molta feina a fer per tal de poder comptar amb un nombre de respostes representatiu.

D'altra banda s'ha detectat que a la guia docent de l'assignatura de Pràctiques Externes del Grau en Psicologia no es feia esment de que les tres evidències (realització hores de pràctiques, memòria i tutories de seguiment) eren obligatòries, fet que sí s'ha fet constar a la guia docent de 2018-19.

### PC3.2 Treballs de Final d'Estudis

*L'objectiu d'aquest document és detallar i sistematitzar el conjunt d'activitats que regulen i organitzen la realització dels Treballs de Final d'Estudis (TFE) de la Facultat de Psicologia, els quals abracen els Treballs de Final de Grau (TFG) i els Treballs de Final de Màster (TFM).*

No s'han realitzat canvis en aquest procés.

Globalment el procés ha funcionat correctament, en els aspectes que són objecte d'aquesta revisió: Obtenció de places, tutors i propostes de TFE per part dels departaments; Recollida de sol·licituds per part de l'alumnat; Procés d'adjudicació; Desenvolupament i rúbrica del TFG en avaluació continuada i avaluació final del TFM; Organització del Congrés (TFG) i dels tribunals de defensa (TFM).

En el desplegament del mateix, però, es detecten algunes incidències sobre les que cal seguir treballant: en el cas del Màster Universitari en Psicologia General Sanitària, tal i com ha quedat reflectit en el procés d'Accreditació realitzat al curs 2017-18, les incidències es troben centrades en la fase d'adjudicació, i des de la coordinació de titulació i la coordinació del mòdul s'està treballant en possibles canvis que en facilitin el procediment. En el cas del Màster Universitari en Trastorns de la Comunicació i el Llenguatge, l'informe de seguiment mostra que, si bé ja s'ha incorporat una rúbrica per a la defensa del mateix, faltaria instaurar el model de rúbriques d'avaluació final a l'evidència que avalua el professorat tutor.

Seguint la proposta de la revisió anterior, en el curs 2016-17, les persones responsables dels TFGs del Grau en Psicologia i el Grau en Logopèdia han realitzat a final de curs l'informe anual de realització del TFG, que consta com a output del procés. Això ha facilitat molt el procés de revisió actual. Si bé estava prevista la generalització de la mesura als màsters, i deixant a part el Màster Universitari en Psicologia General Sanitària, el menor volum d'estudiants i els mecanismes de coordinació interns ja s'han mostrat com una via adequada de detecció d'incidències. En el cas del Màster Universitari en Psicologia General Sanitària (MUPGS), es considera que aquest informe pot millorar el seguiment del desplegament i revisió del procés, pel gran nombre d'estudiants i la complexitat de gestió que el caracteritzen, si bé hauria d'estar adaptat a la seva idiosincràsia. Es dona per tant la proposta per assolida en els Graus, i es planteja una nova proposta de creació d'un model d'informe adequat per a facilitar el seguiment d'incidències al MUPGS.

També la dificultat en el seguiment dels TFEs en el marc del SGIQ, que s'havia detectat en l'anterior informe de revisió, ha quedat subsanat amb la recuperació d'aquest informe anual, i es considera per tant que es poden desestimar les accions que en el seu moment s'havien proposat per tal de millorar-ne el seguiment (revisió dels indicadors diferenciats pels informes de seguiment de la titulació i pel SGIQ, i establir els mecanismes d'obtenció dels indicadors).

### PC4 Orientació a l'estudiant

*L'objectiu del procés és establir els mecanismes de definició, de revisió i de millora que el Centre posa en marxa per orientar l'alumnat, present o futur, en els diferents aspectes del seu aprenentatge i en la seva projecció professional.*

No s'han realitzat canvis en aquest procés.

Les diferents activitats d'orientació descrites en el procés s'han realitzat sense incidències. Destaca la gran participació d'estudiants a les sessions de promoció de les titulacions de Grau (Portes Obertes, Dia de les Famílies,...), així com el gran nombre de consultes que es reben mitjançant la fitxa web (791 en el cas dels Graus; 1636 en el cas dels màsters), que reflecteixen un interès pels estudis que es cursen al centre.

Queden pendents les propostes de millora plantejades en l'anterior informe de seguiment (més presència al Saló Futura per promoció de les titulacions de Màster, i revisió del Pla d'Acció Tutorial), que tenen data d'inici al 2018.

#### PC5 Avaluació de l'estudiant

*L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en la qual La Facultat de Psicologia garanteix que l'alumnat adquireixi competències, d'acord amb els perfils de graduació definits en les titulacions.*

S'ha eliminat l'indicador relatiu a les taxes d'èxit, ja que es troben incloses en l'altre indicador del procés (Taxes de rendiment global).

El procés es considera molt consolidat a la facultat. El treball realitzat, per una part, en el sí de la Comissió Acadèmica i de Qualitat Docent, i per l'altra, en el marc dels consells de curs dels graus o reunions de seguiment dels màsters, permet incorporar millores constants en el desplegament del procés d'avaluació de l'alumnat, tant des del marc de la Facultat com des de les persones responsables de les diferents assignatures.

No es realitzen propostes de millora.

#### PC6 Gestió de la Mobilitat

*L'objectiu del present procés és establir la sistemàtica que cal aplicar en la gestió de la mobilitat de l'alumnat de la Facultat de Psicologia.*

S'han modificat les funcions de la persona responsable de la coordinació d'intercanvis, per adaptar-les a les que es realitzen actualment.

S'han actualitzat els noms de les comissions implicades en el procés a l'estructura de comissions actual (Comissió de Pràctiques i Relacions institucionals i Comissió d'Asser Acadèmics i de Qualitat Docent).

El procés es troba plenament desplegat i no es detecten incidències importants. En destaca la claredat del procediment, el suport per part de l'Oficina d'Intercanvis pel que fa a les qüestions acadèmiques. i la qualitat de la informació que rep l'alumnat, tant IN com OUT.

Tot i així, la manca d'un termini clar per realitzar els acords acadèmics genera que el procés no sigui prou eficient, i per això es planteja la proposta de delimitar un termini per a que l'alumnat propi elabori i envii la proposta de *Learning Agreement* a la persona responsable de la coordinació, per tal d'organitzar la gestió d'una manera més ordenada i clara per a l'alumnat.

En relació a la proposta plantejada en l'anterior revisió, per millorar l'obtenció de l'indicador per conèixer el nombre d'estudiants OUT que realitzen l'avaluació a distància, es realitza actualment un registre de les persones que ho sol·liciten, que ha permès registrar aquest indicador en l'actual revisió.

#### PS3 Gestió de recursos materials

*L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Psicologia defineix les seves necessitats de recursos materials i serveis en relació amb els seus programes formatius, planifica l'adquisició o la posada en marxa de recursos materials i serveis i gestiona els recursos materials i els serveis.*

S'han actualitzat nomenclatures per adaptar-les a termes actuals. Arran de la millora en el desplegament del procés, en què s'obren dues convocatòries anuals de petició de material docent (una pel primer semestre, i l'alta pel segon) s'ha actualitzat el procés en aquest sentit. Aquestes convocatòries s'han inclòs també com a output del procés.

Quant als indicadors, s'han fusionat els que fan referència al nombre de queixes rebudes relacionades amb els recursos materials i els serveis, i nombre d'incidències sobre manteniment dels espais i d'altres recursos docents rebudes per l'SLiPI en un únic indicador, perquè ambdós demanen la mateixa informació. El nou indicador és el nombre d'incidències sobre els espais i els recursos docents i materials.

L'estat de les propostes plantejades en el darrer informe de revisió (Dotar l'Administració de Centre d'una eina informàtica que permeti extraure les dades sobre incidències de manera automàtica, i dotar el servei de Préstec d'Instrumentes d'Avaluació Psicològica (PIAP) d'un programa de gestió de préstec que en permeti un millor seguiment) segueixen el seu curs, i estaran implementades pel curs 17-18, abans del previst.

No es presenten noves propostes de millora.

#### PS5 Gestió de queixes i suggeriments

*L'objectiu d'aquest procés és establir i organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències (queixes, reclamacions, suggeriments, etc.), el seguiment de les incidències fins que es resolen, la identificació de les accions de millora a partir de la informació recollida i la seva aplicació.*

Seguim sense indicadors fiables per conèixer, pel curs 2016-17, les temàtiques de les queixes, el temps de resposta o el grau de satisfacció amb les mateixes. Això fa difícil la valoració d'aquest procés. L'aplicatiu UAB de recull de queixes, suggeriments i felicitacions, que dona resposta a la proposta plantejada en l'anterior seguiment, ha començat a funcionar a finals del 2017. En la revisió del curs 2017-18 podrem tenir els primers indicadors, i valorar la implementació del sistema, i aleshores es modificarà el procés per ajustar-lo.

De tota manera, la gestió de queixes que arriba per les vies que marca el procés actualment, es resolen generalment en un termini menor del que es demana (15 dies), i de manera satisfactòria, si atenem a que en la majoria dels casos, el procés de queixa finalitza amb la nostra resposta i no arriba a altres instàncies.

No es realitzen, de moment, noves propostes de millora.

## **2.2. Processos del marc VSMA**

*Processos transversals a la UAB aplicats de forma subsidiària a la Facultat de Psicologia*

L'experiència amb què comptem actualment en els diferents processos del marc VSMA (Verificació, seguiment, modificació i acreditació) fa que estiguem en disposició de detallar més el desenvolupament de la part subsidiària que correspon a la facultat, i així s'ha fet, en aquesta revisió, amb els processos de verificació, seguiment i modificació, seguint el model que ja es va elaborar el curs anterior pel procés d'acreditació. Aquesta concreció permetrà facilitar encara més la realització dels diferents processos, fins i tot quan les persones que en siguin responsables s'hi trobin per primera vegada.