

Política de Qualitat de la Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació

La **Política de Qualitat de la Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació (Fundació)** és el document que formalitza una síntesi dels criteris a seguir en matèria de qualitat per la Fundació seguint els principis i recomanacions de la política general de qualitat que marca la Universitat de Girona (UdG), adaptada amb coherència al context de la Fundació.

El **Sistema de Gestió de la Qualitat a la Fundació (SGQ)** és l'eina amb què s'estableix els mecanismes formals de gestió i responen a l'objectiu de facilitar l'assoliment amb garanties i qualitat dels objectius establerts.

La gestió de la millora és part essencial dels SGQ. Per assegurar que efectivament la millora es produeix de forma contínua i es gestiona adequadament, les propostes de millora són recollides, registrades i sistematitzades a través d'objectius i accions de millora en els respectius **Plans de Millora de la Qualitat**, que determinen els **objectius de millora** de la qualitat en l'àmbit, així com la **planificació i assignació de recursos** per al seu assoliment. Aquest pla es definirà periòdicament. En el SGQ és on es realitza la identificació dels processos, el mapa de processos, els rols i responsabilitats, els documents que el configuren i els indicadors que en permeten la monitorització i el seguiment.

Per tal de garantir la qualitat i efectivitat dels SGQ, aquests són revisats periòdicament. Això esdevé especialment rellevant *per se* i forma part dels requeriments per sotmetre a avaluació externa la implementació dels SGQ. La Unitat responsable del SGQ emetrà un **Informe de revisió del SGQ** que recollirà la valoració dels processos existents en base als seus indicadors, la valoració del propi SGQ, de la seva efectivitat i de la seva completesa, i la formalització de les accions de millora que es desprenen de la revisió.

MARC DE QUALITAT A LA FUNDACIÓ

Finalitats fundacionals

Des de la seva creació, la Fundació ha realitzat una aposta a favor del foment de la qualitat en totes les seves activitats. Aquesta cerca de l'excel·lència i de la qualitat es despleguen en 3 finalitats:

- Cercar l'excel·lència en la formació pròpia organitzada per encàrrec de la Universitat de Girona.
- Cercar la major qualitat en la prestació de serveis.
- Cercar l'excel·lència de la gestió administrativa per tal que aquesta faciliti i garanteixi el desenvolupament de les activitats que permetran assolir els fins que es proposa la Fundació.

La Fundació abraça els objectius institucionals i els objectius a nivell de la docència i la gestió.

Marc de referència europeu

En el **marc de referència** d'aquesta política ocupen un lloc central els **Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior** (ESG) proposats per l'Associació Europea per a la Garantia de la Qualitat en l'Educació Superior (ENQA), que senyala que les universitats han de tenir establerts, en tots els seus àmbits (docència, recerca i gestió), sistemes de garantia de la qualitat que permetin d'analitzar les desviacions de la planificació i les àrees susceptibles de millora i, a la vegada, facin possible implantar propostes per superar-se contínuament.

El Model Europeu d'Excel·lència serveix de punt de referència perquè les institucions puguin fer un diagnòstic intern del grau de qualitat de la seva gestió, mitjançant l'autoavaluació. Si bé l'autoavaluació està pensada per al conjunt de la institució, es pot avaluar també, una unitat o un servei de forma aïllada. Aquesta autoavaluació permetrà identificar els punts forts, les àrees de millora, reconèixer les

mancances més importants i suggerir plans d'acció de millora.

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) esdevenen també marc de referència per a la Universitat de Girona i les Fundacions pròpies atès que el model educatiu de la Universitat vol promoure la sostenibilitat social, cultural i econòmica. El desenvolupament sostenible i la qualitat comparteixen preocupacions fonamentals malgrat que tenen orígens, objectius, formes de treball i llenguatges diferents. Ambdós són processos dinàmics, en constant evolució, es preocupen pel valor, la utilitat i la importància de l'educació.

Model de governança de la Qualitat a la Fundació

La política de qualitat és estratègica per a la institució i per això té com a màxim responsable el Patronat, que delega en la **direcció general les funcions relatives a aquesta política**.

La **Comissió de Qualitat**, amb representants de diferents grups d'interès de la Fundació, és l'òrgan que vetlla pel correcte desenvolupament dels processos de definició, planificació, assessorament, posada en pràctica, seguiment, avaluació i millora de la política de qualitat de la Fundació.

POLÍTICA DE QUALITAT A LA FUNDACIÓ

La **Política de Qualitat de la Fundació** comprèn un conjunt d'iniciatives adreçades a potenciar els següents principis:

- Considerar, com a servei públic que som, els estudiants i la societat en general com a punt de referència per tal de fixar objectius, dissenyar els serveis i processos;
- Promoure la millora continuada de tots els processos i activitats, per a la qual cosa es fa imprescindible comptar amb un sistema capaç d'aportar la informació necessària sobre els fets rellevants per a poder millorar;
- Fomentar el desenvolupament i implicació del professorat i personal com a actius més importants de l'organització;
- Integar els ODS transversalment, fomentant el desenvolupament sostenible i els valors en les activitats universitàries.

Aquesta potenciació pot venir modulada per les línies programàtiques del Patronat de la Fundació.

A. Qualitat institucional

En l'àmbit institucional, la Fundació aposta per establir mecanismes d'assegurament de la qualitat que siguin aplicables als diferents serveis de la Fundació amb l'objectiu d'assegurar els estàndards de qualitat de la gestió desitjables.

Els objectius de qualitat en la gestió són:

1. Impulsar el desenvolupament d'una autèntica cultura de qualitat que abasti tota la institució

2. Comptar amb un sistema capaç d'aportar la informació necessària per aportar indicadors per a l'avaluació dels objectius
3. Mantenir-se receptiva a les idees i oportunitat de millora que qualsevol membre de la comunitat o de la societat pugui suggerir
4. Retre comptes amb la comunitat universitària i amb la societat d'aquests compromisos i actuar amb la deguda transparència
5. Definir, seguir i revisar periòdicament els plans i objectius de millora
6. Progressar en la integració de la gestió de la qualitat amb la resta dels seus mecanismes de gestió, fent que l'assegurament de la qualitat en formi part intrínseca
7. Assignar els recursos necessaris, materials i de personal, per tal de facilitar l'acompliment dels objectius

B. Qualitat en la docència

B.1. Qualitat dels ensenyaments

L'adhesió del sistema universitari de Catalunya a l'Espai europeu d'educació superior (EEES) comporta diversos compromisos entre els quals destaca l'aplicació d'un sistema consistent, intern i extern, d'assegurament de la qualitat de l'oferta formativa d'ensenyament superior.

Tot i no realitzar títols oficials, la Fundació pren com a referència el **marc VSMA de l'Agència de Qualitat Universitària de Catalunya (AQU)** pels processos verificació, seguiment, modificació i acreditació dels títols oficials. Aquest sistema es basa en els ESG (*Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior*).

La Fundació defineix dins del seu Sistema de Garantia de Qualitat (SGQ) tots els processos implicats en el desenvolupament de les seves titulacions.

Els objectius de qualitat en les titulacions són:

1. Establir com una de les seves màximes prioritats la cerca de la millora contínua i el progrés cap a l'excel·lència de cada una de les seves titulacions
2. Implementar i utilitzar els SGQ d'acord amb els criteris dels ESG (i del propi Manual de qualitat de la Fundació), els ODS per a la gestió de la qualitat institucional i els plans d'incorporació d'aquests com pot ser el Pla d'Igualtat i la incorporació de la perspectiva de gènere.

B.2. Qualitat docent

La Fundació està plenament compromesa amb la docència de qualitat en el marc de l'espai europeu d'ensenyament superior (EEES). Aquest marc de referència europeu encoratja la cooperació en l'assegurament de la qualitat i el desenvolupament de criteris i metodologies comparables, més enllà de les requerides legalment.

El paper dels docents esdevé fonamental en l'assoliment d'un EEES de qualitat. Concretament, es refereix a la necessitat que el professorat estigui satisfet i implicat en l'aprenentatge dels seus alumnes i ha de quedar subjecte a avaluacions externes que acreditin aquestes competències. El desenvolupament professional del docent universitari ha de portar a un propòsit de millora de la qualitat docent, investigadora i de gestió.

Els objectius de qualitat en la docència:

1. Establir com una de les seves màximes prioritats la cerca de la millora contínua i el progrés cap a l'excel·lència de cada un dels membres del personal docent
2. Fomentar la qualitat del desenvolupament i actuació del professorat universitari incloent la formació per a l'activitat docent i en la participació en projectes d'innovació docent
3. Incentivar la participació en la promoció i l'avaluació de la qualitat docent

4. Augmentar la qualitat de la planificació docent atenent el disseny i adequació del pla docent així com els recursos i material docent emprat
5. Augmentar el reconeixement extern de la qualitat docent de la Fundació.

C. Qualitat dels serveis

La Fundació té com a objectiu prioritzar la millora de qualitat en tots els serveis amb la finalitat d'estendre l'excel·lència en la seva gestió.

Els Segells, Certificats o acreditacions de qualitat són el reflex d'una organització (en aquest cas un servei universitari) que compleix amb la normativa vigent en l'elaboració o execució d'un producte o servei. És un distintiu de garantia i seguretat per als clients o usuaris i prestigi davant la societat. Alternativament al Model EFQM es pot considerar de referència les normes ISO, entre elles la norma ISO 9001 de qualitat o la norma ISO 14001 ambiental.

Una eina útil per a l'assegurament de la qualitat dels serveis són les Cartes de Servei, document on s'informa públicament als usuaris de la raó de ser del servei, de quines tasques, activitats o serveis ofereix. En ella ha de quedar establerts els compromisos de qualitat amb els usuaris del servei, en base a un catàleg de serveis, uns indicadors i uns compromisos de qualitat que mesurin el seu compliment.

Els objectius de qualitat en els serveis són:

1. Publicar, tots els serveis orientats a la prestació directa de serveis als usuaris, una carta de serveis, que s'ha de revisar periòdicament i recollir-la també al portal de transparència de la Fundació.
2. Disposar de la identificació i descripció dels processos claus de cada Unitat de la Fundació.
3. Vincular recursos de qualitat d'acord amb objectius de millora i retiment de comptes.

D. Sistema de queixes, suggeriments i felicitacions

Un dels instruments per a la millora de la qualitat dels serveis públics es basa en la implicació dels propis agents i dels usuaris en el procés.

La bústia de suggeriments ha de constituir una finestreta única d'entrada de totes les queixes, suggeriments i felicitacions, i ha de facilitar un tractament que sigui homogeni, que es pugui traçar i adequat amb independència de l'origen de la incidència que aquestes vulguin comunicar a la Fundació.

El tractament de queixes i suggeriments, ha de comportar una resposta per part de la institució i, si fos necessari, sol·licitar aclariments sobre la petició rebuda.

En el cas de les felicitacions, s'ha de trametre el missatge al responsable del servei i tancar el tractament.

Els objectius de qualitat en els sistema de queixes, suggeriments i felicitacions són:

1. Disposar d'una sistema àgil de tractament de queixes i suggeriments.
2. Proporcionar les felicitacions als responsables i fer el seguiment dels receptors finals, si escau.
3. Disposar d'una enquesta de satisfacció del sistema de queixes, suggeriments i felicitacions

Documents i normativa relacionada:

DOCENTIA ANECA: [DOCENTIA nuevadoc v1 final.pdf](#)

Estatuts Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació: [Estatuts.pdf \(fundacioudg.org\)](#)

ENQA: https://www.aqu.cat/doc/doc_24427439_1.pdf

EFQM: <https://www.efqm.org/>

ESG AQU: http://www.aqu.cat/doc/doc_24427439_1.pdf

ISO 9001:2015: <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Marc VSMA AQU: https://www.aqu.cat/doc/doc_31479088_1.pdf

ODS i Qualitat (AQUA): https://www.aqua.ad/system/files/sites/private/files/7_17-016_estudi_q_ods_maquetat_paper_cat_2_compressed.pdf

Política de qualitat a la UdG: [ANNEX I CdG o8 2020 Politica de Qualitat UdG.pdf](#)