



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Facultat de Psicologia

# INFORME DE REVISIÓ DEL SAIQU DE LA FACULTAT DE PSICOLOGIA

CURS 2021/2022

Elaborat per Comissió de Qualitat delegada de Junta de Facultat

Aprovat per Junta de Facultat del Centre amb data 30 de març de 2022

## Introducció

La definició i desenvolupament del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat, als centres (SAIQU) de la Universitat de Barcelona (UB), va ser certificat favorablement per AQU Catalunya —per a tots els centres propis—, l'any 2009 a través del programa [AUDIT](#).

Fruit del procés de revisió i millora, i per donar compliment a les [directrius de l'AQU Catalunya](#), per a la Certificació del SGIQ (Sistema de Garantia Interna de Qualitat), el SAIQU es va actualitzar durant l'any 2019.

El SAIQU integra totes les activitats que estan relacionades amb l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments [de grau i màster universitari](#) del centre.

Tots els centres propis de la UB disposen d'un model general de SAIQU, que s'estructura en 6 eixos:



Figura 1. Estructura del SAIQU 2019

La Facultat de Psicologia té implantat el SAIQU des de l'any 2009 i, en aquests moments, l'està adaptant al model 2019 per tal de disposar d'un SAIQU actualitzat i a ple rendiment.

Aquest informe que es presenta és el resultat de la primera revisió sistemàtica del SAIQU del centre adaptat al nou model del SAIQU UB. La revisió i l'anàlisi de cadascun dels eixos ha permès, a la Comissió de Qualitat, valorar l'adequació del SAIQU a les noves necessitats existents —tot detectant els canvis necessaris a realitzar per tal de continuar amb el desplegament del SAIQU adaptat a la versió 2019. Totes les oportunitats de millora detectades s'han recollit seguint els eixos establerts del SAIQU i s'ha fixat una temporalització —donant lloc a un pla d'actuacions que es troba al final d'aquest informe.



## Objectius de l'informe

---

Aquest informe pretén recollir el procés, dut a terme per la Facultat de Psicologia, per tal d'analitzar el grau d'implantació i actualització dels elements vinculats a cada un dels 6 eixos del SAIQU 2019, així com els resultats obtinguts fruit d'aquesta anàlisi i revisió sistemàtica de l'esmentat SAIQU.

Tanmateix, es recullen les propostes de millora definides fruit d'aquesta revisió i un pla d'actuacions conjunt amb l'APQUB (Agència de Política i Qualitat de la Universitat de Barcelona), per tal de temporalitzar i donar resposta a aquestes accions aconseguint un SAIQU en ple rendiment i preparat per a la seva certificació.

## Desenvolupament

---

Aquest procés de revisió del SAIQU del centre s'ha realitzat seguint el previst en el nostre **PEQ 6244 011 "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)"**, juntament amb l'anàlisi realitzada pel centre en donar resposta al [formulari de diagnosi del SAIQU](#) proporcionat per l'APQUB.

En concret, el procés seguit per fer la reflexió resultant vinculada al formulari de diagnosi inclou una reunió realitzada el 28 d'octubre de 2021 amb els diferents membres de les comissions de qualitat dels centres de la UB. Des de l'APQUB es va instar als centres que aleshores no havien iniciat el procés d'acreditació institucional —com és el cas de la Facultat de Psicologia— a enviar el formulari de diagnosi del SAIQU omplert (amb data límit de 26 de novembre de 2021).

Aleshores, el dia 4 de novembre de 2022 es va enviar, per correu electrònic, una convocatòria de reunió en línia (mitjançant la plataforma *Teams*) a tots els membres de la Comissió de Qualitat delegada de Junta de Facultat. La reunió, prevista per al 15 del mateix mes, va tenir dos punts d'ordre del dia: **1.** Informació sobre procés d'acreditació del grau i del Màster Universitari de Psicologia General Sanitària (MUPGS); i **2.** Diagnosi del SAIQU del centre.

Per treballar el segon dels punts es va adjuntar el formulari de diagnosi del SAIQU — proporcionat per l'APQUB— donant la consigna d'esser treballat individualment per tots els membres de la Comissió de Qualitat i així destinar la part de la reunió corresponent a aquest punt a la posada en comú de totes les aportacions. Tanmateix, es va facilitar el cronograma enviat des de l'APQUB, relatiu a tot el procés de revisió del SAIQU.

A la reunió del 15 de novembre de 2021 es van revisar cadascun dels punts del formulari de diagnosi i, a més de contestar a cada pregunta (de forma afirmativa o negativa), es van anar afegint alguns comentaris: malgrat que la resposta fos afirmativa, la Comissió de Qualitat va voler actualitzar informació i procediments. Addicionalment, es va fer una reflexió sobre els objectius a assolir a curt termini en cadascun dels sis eixos. Aquesta informació es comparteix als apartats respectius del present informe, tot tenint en compte que algunes de les accions han quedat recollides en el Pla de Millores del centre.

Finalitzada la reunió, es va enviar —via web— aquesta diagnosi a l'APQUB (<https://forms.office.com/r/LsWyHBuWcq>), sent l'encarregada de fer-ho la Vicedegana d'Afers Acadèmics i Estudiants de la Facultat de Psicologia. Cal advertir que, en aquest enviament, només es van poder contestar les preguntes de forma afirmativa o negativa, la qual cosa no va fer possible enviar les reflexions fetes des de la Comissió de Qualitat.

Aquest informe revisió resultant es troba **publicat a l'espai web del Sistema de Qualitat** de la nostra Facultat.

## Resultats

---

A continuació es detallen els resultats obtinguts fruit de la revisió i l'anàlisi feta pel centre sobre el grau d'implantació i eficiència dels 6 eixos del seu SAIQU. Aquestes reflexions es basen, com hem dit anteriorment, en les respostes donades pel centre al formulari de diagnosi sobre el SAIQU elaborat per l'APQUB.



### 01. Política i objectius de qualitat

La Facultat de Psicologia disposa del **PEQ010 "Desplegament de la política i els objectius de qualitat al centre"** on es recull com es defineix, es supervisa, s'aplica, es revisa i s'actualitza la política de qualitat. La darrera versió de la política de qualitat està publicada a l'espai de qualitat de la web del centre.

Tot i que el SAIQU de la Facultat disposa del PEQ 6244 010, la darrera versió d'aquest PEQ és de 20 de juliol de 2010, per la qual cosa aquest és un dels PEQs que està en procés de revisió per part de la Comissió de Qualitat. Cal dir que, arrel dels darrers processos d'acreditació (novembre de 2020 i març de 2022), s'ha detectat que cal fer una actualització

de tots els PEQs definits al centre. En relació a la política de Qualitat del centre, aquesta està definida a la [pàgina web](#), però de la mateixa manera que s'estan revisant els PEQs es preveu fer una revisió d'aquesta política —ja que no s'ha actualitzada des de febrer de 2010.

La Facultat disposa d'una **Comissió de Qualitat** on estan representats tots els grups d'interès del centre.

La Facultat de Psicologia disposa d'una Comissió de Qualitat delegada de Junta de Facultat, on estan representats tots els grups d'interès del centre (PDI, alumnat, PAS i director del CRAI). Fruit del procés de revisió del [reglament de la Facultat](#) dut a terme en l'any 2019 (aprobat per la Junta de Facultat de Psicologia el 25 de juny de 2020 i ratificat pel Consell de Govern del 23 de juliol de 2020), es van renovar els membres que havien de formar part d'aquesta comissió i també es van redefinir les funcions d'aquesta Comissió en el corresponent reglament. En concret, pel que fa a la composició de la comissió, en aquesta reforma els canvis més substancials van ser:

- Segons el reglament anterior només hi havia a la comissió un representant dels/de les coordinadors/res dels màsters oficials. Amb el nou reglament totes les coordinacions dels màsters oficials que s'han d'acreditar des de la facultat formen part de la Comissió de Qualitat.
- Les direccions dels programes de doctorat de la facultat també es van incorporar a al comissió.

A la pàgina web de la facultat, a la secció de qualitat està publicada la [composició d'aquesta comissió](#), així com la seva missió.

02

Pla  
d'actuació  
(Objectius)

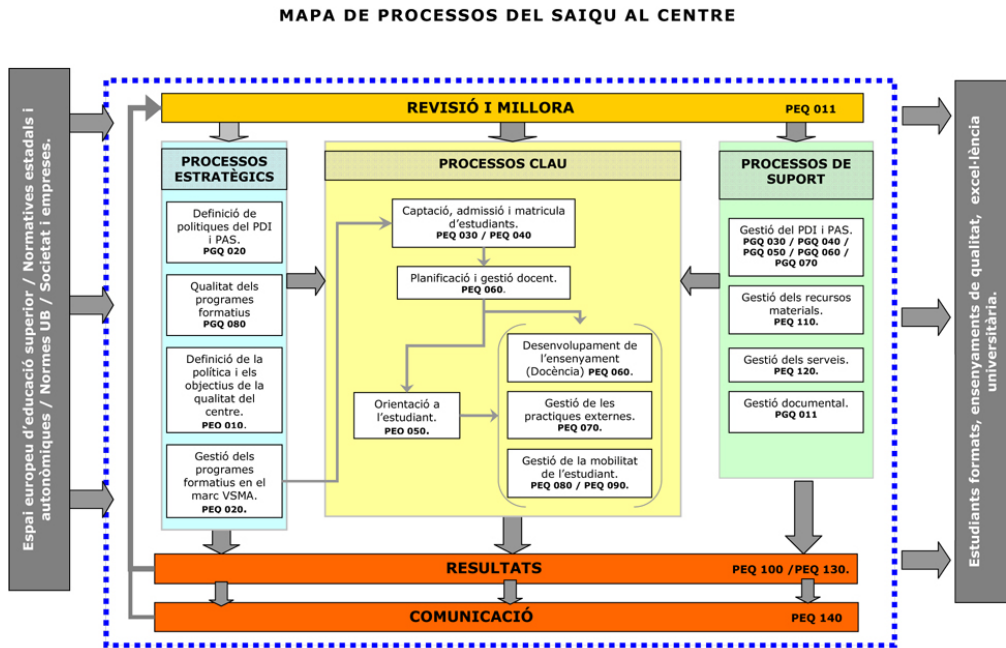
## 02. Pla d'actuació i objectius

Actualment el centre no disposa d'un **Pla Director**. Per aquest motiu entre les accions de millora establertes s'ha especificat l'elaboració d'un Pla d'actuacions amb els objectius a ser assolits en el centre durant un període de temps complert. Així mateix es marcaran accions a fer per donar resposta a aquests objectius i s'establiran indicadors per poder valorar el nivell d'assoliment dels objectius.

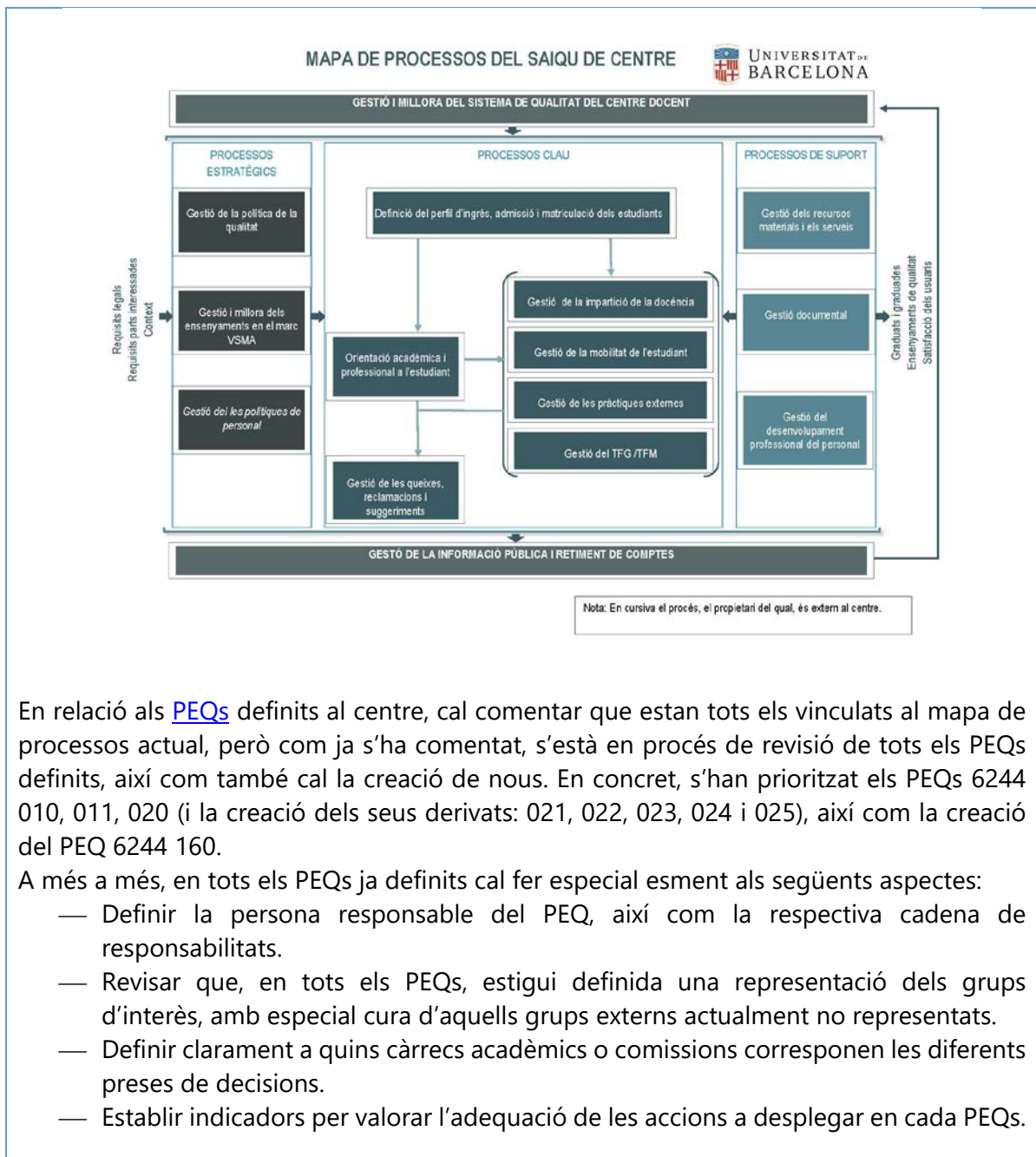
**03**  
Estructura  
de processos

### 03. Estructura de processos

El mapa de processos que consta a la plana web de la Facultat és el següent:



Degut a que no està actualitzat, cal revisar-lo i fer les adaptacions escaients tot seguint el mapa proposat des de l'APQUB, segons el següent esquema:



En relació als [PEQs](#) definits al centre, cal comentar que estan tots els vinculats al mapa de processos actual, però com ja s'ha comentat, s'està en procés de revisió de tots els PEQs definits, així com també cal la creació de nous. En concret, s'han prioritzat els PEQs 6244 010, 011, 020 (i la creació dels seus derivats: 021, 022, 023, 024 i 025), així com la creació del PEQ 6244 160.

A més a més, en tots els PEQs ja definits cal fer especial esment als següents aspectes:

- Definir la persona responsable del PEQ, així com la respectiva cadena de responsabilitats.
- Revisar que, en tots els PEQs, estigui definida una representació dels grups d'interès, amb especial cura d'aquells grups externs actualment no representats.
- Definir clarament a quins càrrecs acadèmics o comissions corresponen les diferents preses de decisions.
- Establir indicadors per valorar l'adequació de les accions a desplegar en cada PEQs.

El PEQ 6244 011 recull alguns dels processos documentats, tot i que previ a aquesta diagnosi s'havia detectat la necessitat de generar el PEQ 6244 160 (gestió documental), essent un dels considerats prioritaris de desenvolupar en l'eix 03 d'aquest document.

A més a més, cal dir que des de l'any 2021 el centre té un espai virtual (amb l'entorn *Sharepoint*) que conté els materials generats per la Comissió de Qualitat (de moment només en tenen accés l'administradora de centre, el Vicedeganat d'Afers Acadèmics i Estudiants i dos membres de la Comissió). En disposar de tota la informació actualitzada i organitzada, tothom de la Comissió podrà accedir a l'esmentat entorn *Sharepoint*.

Finalment, és de rigor dir que el centre no disposa d'un manual de qualitat, essent aquest un dels altres punts a desenvolupar; aquest manual ha de recollir la política de qualitat del centre, el quadre de comandament, tots els processos amb els seus indicadors vinculats, així com la revisió del SAIQU i la garantia de la qualitat de les diferents titulacions impartides al centre.

05

Quadre de  
comandament

## 5. Quadre de comandament

El centre no disposa d'una eina o sistema per recollir de manera unificada dades i indicadors d'interès per a l'anàlisi i avaluació de les titulacions del centre —més enllà de l'espai VSMA (Verificació, seguiment, modificació i acreditació) proporcionat per la Universitat de Barcelona—; per tant, tampoc hi ha la definició dels indicadors més rellevants. En tot cas, cal dir que el que més s'assembla a aquest sistema seria el pla de millores del centre que es va definint anualment, ja que en aquest pla de millora, per a cada acció es proposen un seguit d'indicadors, evidències (o ambdós) per fer el seguiment de l'acció de millora proposada, essent necessari fer una definició clara dels diferents indicadors a recollir.

Tot i que no està sistematitzat en una eina o sistema de recollida unificada de dades i indicadors, a l'apartat de qualitat de la pàgina web de la Facultat hi ha tota la informació sobre la [història de vida de les titulacions del centre](#), on hi figuren els següents continguts:

- Informació del RUCT (registre d'universitats, centres i títols) de cada titulació
- Memòria de cada titulació
- Verificació, modificació i acreditació de cada titulació
- Informes de seguiment
- Informes d'acreditació

A més a més, també hi ha la informació sobre els darrers [4 processos d'acreditació](#) de les diferents titulacions que es coordinen des de la Facultat.





06

Informació  
pública i retiment  
de comptes

## 6. Informació pública i retiment de comptes

La Facultat de Psicologia disposa dels **PEQ6244 140 "Procés de publicació d'informació sobre titulacions"** i **PEQ6244 100 "Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments"**

No obstant, cal revisar i actualitzar el **PEQ140** per tal que doni resposta als següents aspectes que en aquests moments no queden recollits en el mateix:

- Generar evidències per poder mostrar com es revisa i millora la informació pública. Tot i que les evidències consisteixen en tota la informació que ja es pot consultar a la plana web de la Facultat.
- Definir les dades, els indicadors i les accions que permetin assegurar una adequada implantació de les titulacions i el seguiment dels seus resultats, a més de vetllar perquè dades i indicadors siguin públics. Cal dir que molta d'aquesta informació es pot trobar a l'espai [VSMA](#) de la UB, al que es pot accedir des de [l'espai de qualitat de la web de la facultat](#).
- Definir accions que permetin assegurar que es publica la documentació vinculada al SAIQU (Manual de Qualitat, mapa de processos i els PEQs implementats en el centre).

A banda de l'actualització del PEQ6244 140, destacar que, la facultat està fent més accions vinculades en relació a la informació pública i amb el retiment de comptes de les que hi ha recollides en aquest PEQ. Pel que fa al PEQ 6244 100, cal que es generin informes anuals de les diferents queixes rebudes.



## Accions de millora del SAIQU del centre

Fruit del diagnòstic fet pel nostre centre, s'han detectat un gruix d'accions de millora a implementar. A continuació, es detallen aquestes millores amb la seva codificació, el període en que es determina podran ser assolides així com el responsable de la implementació i un indicador que ens permeti valorar l'esmentat assoliment.

Aquestes propostes s'organitzen tenint en compte la revisió feta de cada un dels eixos del SAIQU.

Eix	Codi de la millora	Acció de millora	Termini (aproximat)	Responsable	Indicador d'assoliment
01 Política i objectius de Qualitat	TC_011_E33_01_16	Finalitzar l'actualització del PEQ 010. Cal actualitzar la política i objectius de qualitat del centre, adaptant-t'ho al model general de la UB pels seus centres propis, estructurat en els sis eixos marc.	Primer semestre 2022	Equip deganal / Comissió Qualitat Facultat	% Informació actualitzada a la web de la facultat
02 Pla d'actuació (Objectius)	TC_011_E33_01_16	Articular el pla de govern de l'Equip Deganal en termes de les diferents accions vinculades amb els objectius del pla de govern i els diferents indicadors per valorar el seu assoliment. En altres paraules, es fa palesa la necessitat d'un pla estratègic on quedi clarament definit qui som com a Facultat; aquest pla estratègic ha d'estar definit per anys, tot estant consensuat amb grups rellevants. Cal fer una avaluació / anàlisi dels possibles riscos i establir mesures preventives.	Primer semestre 2022	Equip Deganal	Pla de govern Equip Deganal / Pla Director publicats
03 Estructura de processos	TC_011_E33_01_16	Actualitzar el mapa de processos del centre segons la darrera versió que està publicada a la plana web de l'APQUB. Aquest mapa de processos ha de donar resposta a quatre preguntes:	Juliol 2022	Vicedeganat d'Afers Acadèmics i Estudiants / Comissió Qualitat Facultat	% Informació actualitzada % de PEQs actualitzats.



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Què fem? Processos</li><li>- Com ho fem? Procediments</li><li>- Com ho mesurem? Indicadors</li><li>- Com evolucionarem? Propostes de millora</li></ul> <p>Revisar els PEQs del centre, amb especial urgència el 010, el 011 el 020 i els seus derivats (021, 022, 023, 024 i 025). En tots els PEQs cal definir la persona responsable i la cadena de responsabilitats, incorporar els indicadors adients per tal de valorar el seu compliment, tot recollint aquesta informació al manual de qualitat del centre.</p> <p>En resum, s'ha de generar un quadre de comandament on hi hagi una taula amb tots els indicadors a mesurar, els quals haurien d'estar organitzats en 4 blocs:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Activitat docent</li><li>- Activitat investigadora</li><li>- Activitat gestora</li><li>- Grups d'interès</li></ul> <p>Establir mecanismes per assegurar la participació dels grups d'interès externs (ocupadors, organitzacions públiques i privades, antic alumnat) en la revisió per a la millora dels PEQs del SAIQU, donat que els grups d'interès interns (estudiants, PDI, PAS) estan representats a la Comissió de Qualitat del Centre.</p>			Elaboració quadre de comandament
04 Processos documentats	TC_011_E33_01_16	Elaborar el PEQ 160 sobre gestió documental, —tot i que en el PEQ 011 queda recollida alguna informació sobre la gestió documental. Elaborar el manual de qualitat del centre. Actualitzar l'entorn <i>SharePoint</i> de la Comissió de Qualitat del centre amb tota la	Segon semestre del 2022	Vicedeganat d'Afers Acadèmics i estudiats/Comissió Qualitat facultat	Publicació PEQ 160 % informació actualitzada al <i>sharepoint</i> de



		documentació necessària definida en el corresponent manual de qualitat del centre per tenir les evidències de l'acompliment dels diferents indicadors que es defineixen en els PEQs.			qualitat del centre
05 Quadre de comandament	TC_011_E33_01_16 TC_XXX_E33_01_17	Generar un sistema / eina unificat/da per optimitzar la recollida d'informació, dades i indicadors d'interès, per tal de facilitar l'anàlisi i avaluació de les titulacions del centre; aquesta eina podria comptar amb el recurs <i>SharePoint</i> de la Comissió de Qualitat del centre (un cop aquesta informació s'actualitzi, així com la dels diferents indicadors definits en els PEQs.	Segon semestre del 2022	Vicedeganat d'Afers Acadèmics i Estudiants / Comissió Qualitat Facultat	
06 Informació pública i retiment de comptes	TC_011_E33_01_16	Revisar els PEQs 100 i 140. Fer un informe global anual on s'analitzen el conjunt de queixes, suggeriments, consultes i d'altres informacions, realitzades a través de qualsevol via d'accés o canal pels diferents grups d'interès.	Segon semestre del 2022	Vicedeganat d'Afers Acadèmics i Estudiants / Comissió Qualitat Facultat (revisió PEQs 100 i 140)  Cap de Secretaria (informe queixes)	Publicació a la web de la facultat PEQS 100 i 140 revisats Publicació a la plana web de la Facultat de l'informe anual sobre les queixes i suggeriments rebuts.



## Pla d'actuació 2021-2022

Així mateix tenint en compte les accions de millora establertes per ser portades a terme durant el curs 2021-2022, l'APQUB va elaborar un Pla d'Actuació consensuat amb els diferents centres de la UB. Aquest pla d'actuació recull un cronograma de les accions a desenvolupar així com les eines de suport que l'APQUB elaborarà per tal de facilitar les tasques i les millores del SAIQU del centre.

	2021			2022						
	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Març	Abr	Maig	Juny	Juliol
Reunió Comissions de Qualitat: Presentació del document de diagnosi del Sistema de Gestió de la Qualitat dels centres UB i presentació propostes d'accions a realitzar pels centres.										
Lliurament d'aquest cronograma als centres que no van a certificació 2022 amb les accions i eines que elaborarà l'APQUB durant el curs 2021-2022 i les accions a realitzar pels centres										
Lliurament APQUB del document de diagnosi del Sistema de Gestió de la Qualitat dels centres UB										
Data límit retorn diagnosi SAIQU realitzada pels centres		26-nov								
Lliurament del document amb resum de les obligatorietats i bones pràctiques resultant de les certificacions de les Facultats d'Economia i Empresa i Química										
Lliurament de la plantilla de fitxa de procés / procediment.										
Adaptació del Mapa de Processos del Centre a les actualitzacions fetes per l'APQUB				A determinar pel centre						
Llistat amb el nom dels responsables dels processos del Mapa de Processos actualitzat del Centre				A determinar pel centre						
Revisió i actualització dels procediments del Centre segons la proposta de fitxa de procediment de l'APQUB				A determinar pel centre						
Lliurament d'una plantilla de suport per a la revisió del SAIQU del centre										
Revisió SAIQU del centre i elaboració d'un informe que reculli el resultat d'aquesta revisió seguint la proposta de plantilla d'informe elaborada per l'APQUB				A determinar pel centre						
Assessorament sobre la creació d'un espai Sharepoint com a repositori d'evidències del SAIQU del Centre: Estructura i continguts. Participants: Tècnic/a de Qualitat del centre										
Creació espai sharepoint SAIQU per part del centre						A determinar pel centre				
Lliurament d'una plantilla per l'elaboració del Quadre de Comandament del centre										

	Reunions/sessions informatives i d'assessorament
	Lliurament de documentació
	Accions Centre