

OFICINA TÈCNICA DE QUALITAT (OTQ)



Manual de gestió del Pla de Millora

11/07/2018

Versió 1.0

Document elaborat per l'Oficina Tècnica de Qualitat (L'apartat 6 s'ha extret principalment del manual elaborat per l'empresa CSB sobre l'aplicatiu).

Contingut

- Què és un Pla de Millora?
- Quines tipologia de Plans de Millora existeixen?
 - Pla de Millora del Centre
 - Pla de Millora de les titulacions
 - Pla de millora del SGIQ
- Qui és el responsable del Pla de Millora?
- Quin és el paper de l'OTQ?
- Introducció noves accions de millora i/o actualització d'accions de millora ja existents
- Camps mínims del Pla de Millora
 - Estats de les accions de millora
- Circuit per treballar el pla de millora
- Publicació del pla de millora

1. Què és un Pla de Millora?

Un pla de millora és la proposta d'actuacions, resultant d'un procés de diagnòstic previ d'una unitat, que recull i formalitza els objectius de millora i les actuacions corresponents adreçades a enfortir els punts forts i resoldre els febles, de manera prioritzada i temporalitzada. (definició AQU).

És a dir, és el repositori on **s'integren les diferents accions de millora** que el Centre ha aprovat emprendre, a partir de l'anàlisi de les seves titulacions o del seu propi funcionament intern.

Està integrat pels diferents **Plans de Millora** parcials dels informes periòdics, tant de seguiment com d'acreditació, com de la revisió del Sistema de Qualitat del centre.

2. Quines tipologia de Plans de Millora existeixen?



Pla de millora



A) Pla de millora del Centre

El pla de millora del centre és el recull de totes les propostes que es fan als diferents informes d'avaluació del centre. Aquest pla de millora del Centre, representa el full de ruta que s'ha marcat el Centre, en base a les debilitats que ha detectat.

En el pla de millora del Centre, també cal incloure les propostes de millora obligatòries que hagi fet l'AQU en els seus informes d'avaluació i, opcionalment, es poden incloure les propostes de millora no obligatòries (recomanacions) que hagi fet l'AQU, en aquests mateixos informes. Aquestes recomanacions opcionals, les ha de valorar la Comissió de Qualitat per decidir quines incorporen.

B) Pla de millora d'un informe de seguiment o acreditació

Quan s'elabora un informe d'avaluació (Informe de seguiment, autoinforme d'acreditació o informe de revisió del SGIQ), el centre analitza els indicadors i evidències dels diferents estàndards i detecta debilitats. A aquestes debilitats cal donar resposta mitjançant propostes de millora, que s'incorporen a dins del **pla de millora de l'informe**.

Actualització propostes de millores:

A més de les noves propostes de millora, també cal actualitzar l'estat de les propostes de millora anteriors. Tant les que estan vinculades a les titulacions que s'estan analitzant (si és seguiment o acreditació) com les que es troben vinculades al SGIQ.

Per exemple, si en l'informe que analitza el curs 2014-2015 es va fer una proposta de millora sobre un grau concret, en el següent informe on s'analitzi el funcionament d'aquest grau (sigui seguiment o autoinforme d'acreditació) caldrà revisar l'estat d'aquesta proposta de millora. S'haurà d'indicar si es continua treballant en ella, si cal ampliar el termini o si ha finalitzat. En cas de que la proposta hagi finalitzat, cal fer una breu valoració de si ha sigut útil.

C) Pla de millora del SGIQ

Anualment es fa l'informe de revisió del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) on es detecten debilitats del SGIQ i es proposen millores. Aquestes propostes de millora queden recollides en el pla de millora del SGIQ.

Cal tenir en compte que no només es detecten debilitats del SGIQ durant la revisió del mateix, sinó també en el moment de realitzar els informes de seguiment i l'autoinforme d'acreditació (classificades a l'estàndard 3) es poden detectar necessitats de millora. Caldrà que, quan s'aprovi l'informe corresponent per la Comissió de qualitat del Centre, també s'aprovi la nova versió del pla de millora del SGIQ amb els canvis fets.

Totes les propostes de millora del SGIQ, queden també recollides en el pla de millora del Centre.

A continuació es mostra una taula resum dels plans de millora del Centre:

Tipus de pla de millora	Quines propostes de millora incorpora automàticament l'aplicatiu?	On es troba?
Pla de millora d'un informe de seguiment o acreditació	<p>Les propostes que tenen com a nivell d'afectació a l'aplicatiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titulacions que s'analitzen a l'informe • Centre • SGIQ <p>Un cop descarregat l'informe caldrà que el centre elimini del document les propostes de millora de centre que no afectin a les titulacions avaluades (excepte les de l'estàndard 3).</p>	<p>Al final de cada informe. Amb la nova versió de l'aplicació, quan es crea un informe apareixen directament les propostes corresponents.</p>
Pla de millora del SGIQ	<ul style="list-style-type: none"> • Incorpora les propostes de millora de l'informe de revisió del SGIQ. • Incorpora les propostes de millora de l'estàndard 3 dels informes de seguiment i acreditació. • Les noves propostes que s'identifiquin a l'informe. 	<p>A la pestanya pla de millora de l'aplicatiu, filtrant per l'estàndard 3.</p> <p>Al final de l'informe de revisió del SGIQ, quan es gestioni des de l'aplicatiu.</p> <p>IMPORTANT: Ha d'estar publicat a la web del Centre.</p>
Pla de millora del Centre	<p>- Incorpora totes les propostes del Centre: Totes les titulacions, Centre, UPF i SGIQ del Centre.</p>	<p>A la pestanya pla de millora de l'aplicatiu.</p>

3. Qui és el responsable del Pla de Millora?

El Responsable de Qualitat del Centre amb el suport de la Secretaria, és el responsable de la gestió d'aquests plans de millora i de fer el seguiment que es duguin a terme les propostes indicades.

Igualment, cada proposta de millora té un responsable de portar a terme la millora que també s'ha de responsabilitzar de la seva execució.

La Comissió de Qualitat del centre és, finalment, l'òrgan que analitza i aprova totes les propostes de millora i, si cal, les modifica.

4. Quin és el paper de l'OTQ?

En relació al pla de millora d'un informe (acreditació o seguiment i revisió del SGIQ) i a les millores proposades fora d'un informe, l'OTQ revisarà els aspectes següents:

- Revisar que la vinculació dels objectius i accions als subestàndards. corresponents sigui correcta.
- Revisar que el calendari de les accions sigui clar i assolible.
- Revisar que l'assignació dels responsables és coherent.
- Revisar que l'estat de les accions i dels objectius s'actualitzin correctament.
- Revisar la correspondència la valoració de cada subestàndard a l'informe i al pla de millora.
- Revisar que es plantegin millores concretes en relació als estàndards amb condicions.
- Revisar l'adequació dels indicadors.

En relació al pla de millora dels centres, l'OTQ realitzarà les accions següents:

- Informar als serveis generals de la universitat de les propostes de millora que els puguin afectar.
- Informar a la Comissió de Qualitat de la UPF de les millores més rellevants proposades pels centres, a través de l'ISU.

Si el centre proposa una nova acció de millora fora d'un informe, contactar amb l'OTQ per rebre assessorament.

5. Introducció de noves accions de millora i/o actualització d'accions de millora ja existents

Pla de millora d'un informe:

Cada cop que es realitza un informe de seguiment, acreditació o de revisió del SGIQ, el centre durà a terme un anàlisi dels indicadors principals. Durant l'anàlisi, el centre detectarà necessitats de millora que haurà d'introduir en el pla de millora.

Actualització de les accions de millora

Al realitzar un nou informe (seguiment o acreditació) o bé en el moment de fer l'informe de revisió del SGIQ, s'haurà de revisar i si cal actualitzar l'estat d'aquelles accions de millora que es troben en estat "obertes".

De la mateixa manera, en el moment en que s'esgota el termini d'implantació d'una acció de millora, si aquesta encara no s'ha implantat, cal establir un nou termini de compliment.

Finalment, cada cop que una acció de millora es dona per finalitzada, el centre ha d'actualitzar l'estat de la millora d'aquella acció de millora. Cal modificar l'estat de l'acció de millora de "en procés" a "tancada". Aquestes millores es justificaran en el proper informe d'avaluació.

6. Camps mínims del Pla de Millora

El Pla de Millora, que es realitzarà a través de l'aplicatiu, conté els següents camps:

- **Codi:** Codificació automàtica generada per l'aplicatiu per identificar les propostes de millora.
- **Nivell d'afectació:** Indicar si la proposta és a nivell de titulació, Centre o UPF. Es refereix a l'àmbit o abast sobre el qual actua l'acció de millora.
- **Estat:** Indicar l'estat en què es troba la proposta de millora. (vegeu quadre al final d'aquest apartat)
- **Termini:** Data en que es preveu que estigui feta la millora. Es rebrà un correu uns dies abans d'arribar aquesta data.
- **Prioritat:** Indicar la importància que el Centre considera que té la proposta.
- **Responsable:** Indicar la persona o unitat/servei encarregada de portar a terme la proposta o de controlar que es porti a terme.
- **Requerida per AQU:** Indicar si la proposta de millora prové d'algun informe d'avaluació d'AQU (informe extern d'acreditació, verificació o seguiment).
- **Estàndard:** Indicar a quin estàndard afecta l'acció de la proposta de millora.
- **Problema detectat:** Explicar el problema o feblesa que s'intenta resoldre.
- **Acció proposada:** Explicar les accions que es duran a terme per resoldre el problema.
- **Objectius a assolir:** Concretar el que es vol aconseguir. Normalment es formulen encapçalats per un infinitiu. Qualsevol objectiu definit ha de ser:

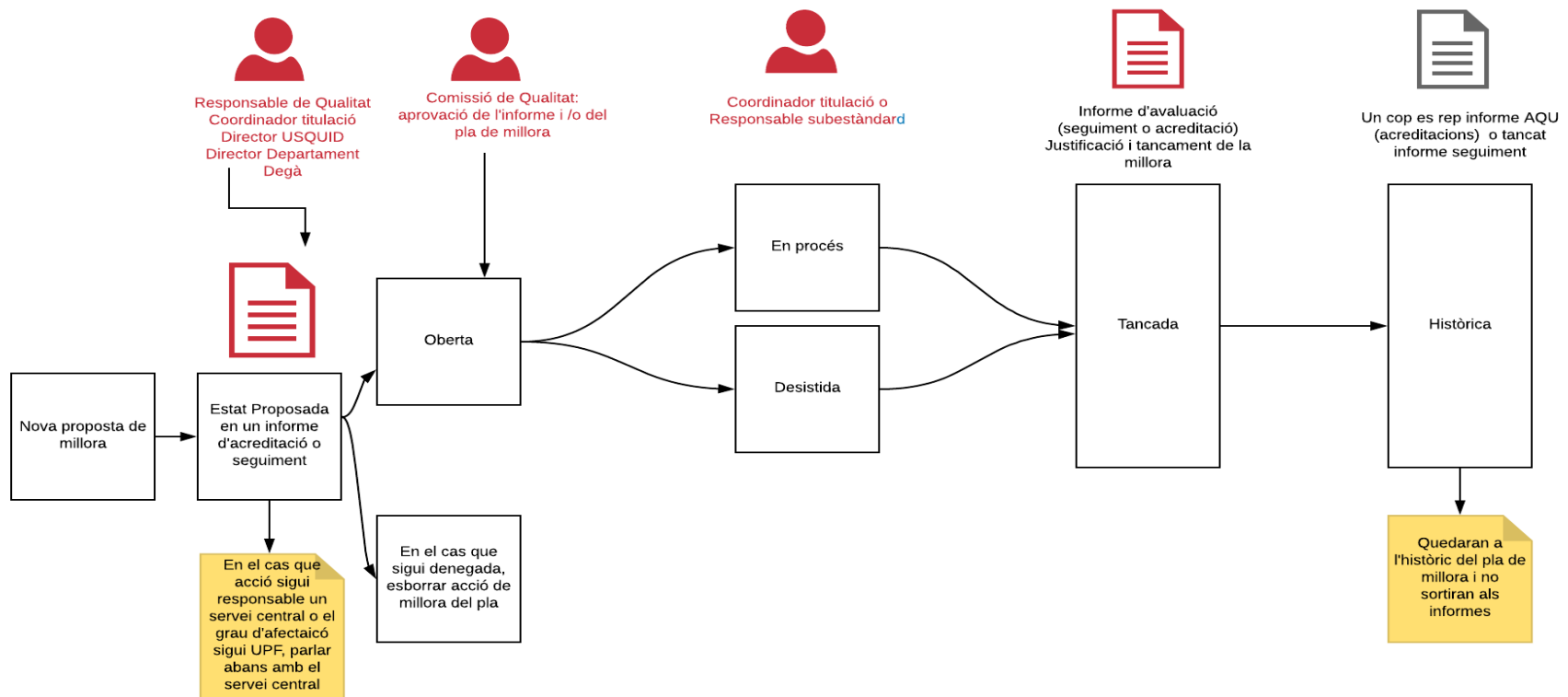


- **Indicador:** Permet indicar el grau d'assoliment i/o efectivitat de l'acció.
- **Resultat:** Petita valoració de l'acció portada a terme, un cop finalitzada.
- **Origen (Informe):** Informe (amb data) en el que s'ha creat la proposta de millora. Si la millora no prové de cap informe, deixar el camp en blanc o posar "anàlisi interna".
- **Implica modificació de la memòria?:** Indicar si l'acció requereix modificar la memòria de la titulació. Indicar també, si es cau, si és substancial o no substancial.

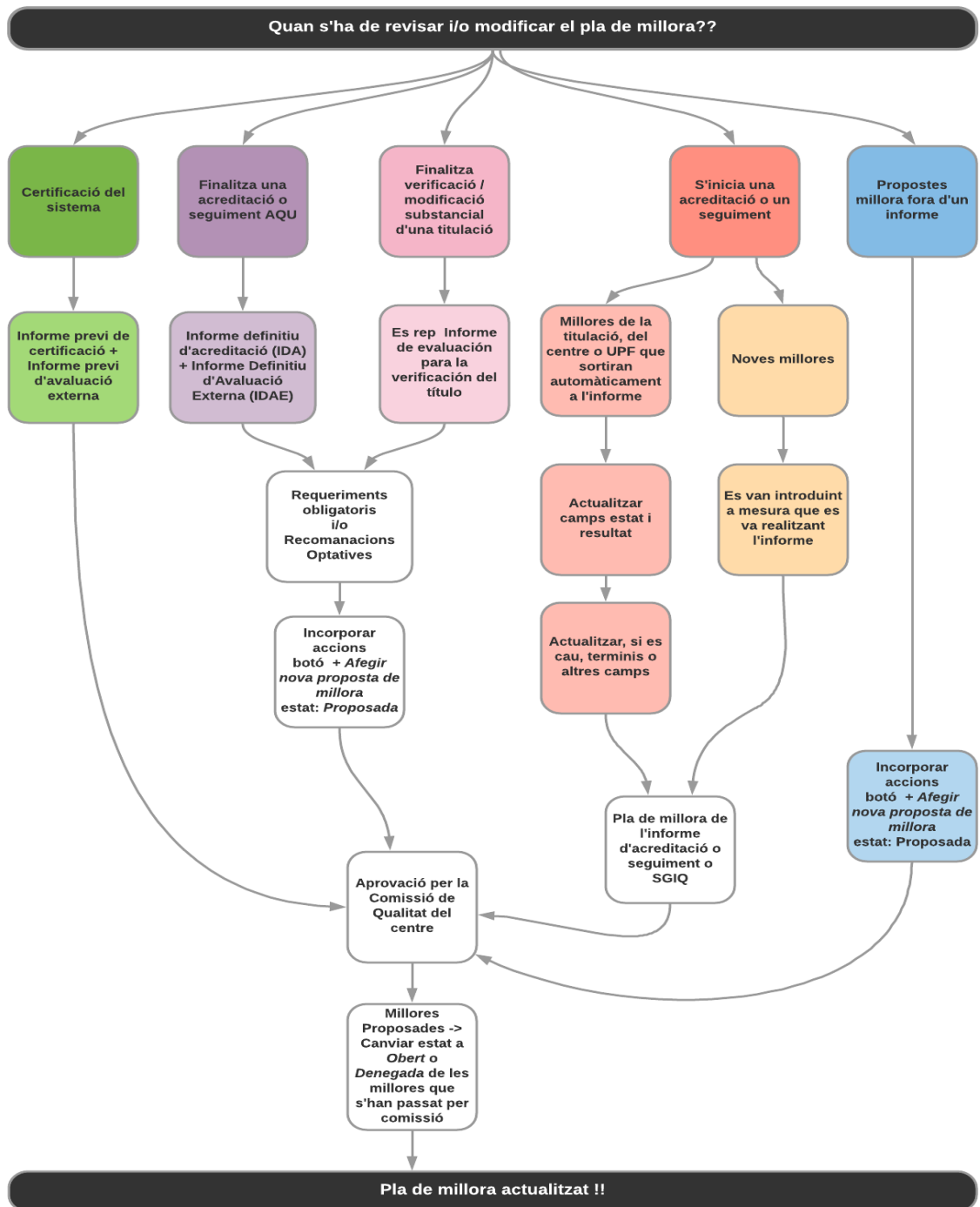
A) Estats de les accions de millora

Prové de l'estat:	Estat	Estat destí	Definició	Quan es fa el canvi d'estat
--	Proposada	Oberta Denegada	Estat inicial de qualsevol millora abans de la seva aprovació per la Comissió de Qualitat del centre	Quan s'introdueixen accions dins d'un informe o fora d'una avaluació
Proposada	Oberta	En Procés, Denegada, Desistida	Estat inicial d'una acció quan s'introdueix al pla de millora	Quan s'està realitzant un informe d'avaluació
Oberta	En Procés	Tancada, Desistida	Estat en el moment que el centre decideix iniciar l'acció de millora	Quan periòdicament es revisa el pla de millora
Proposada	Denegada	Eliminar del pla de millora	Estat en el moment en què la Comissió de Qualitat del centre revisa les accions en estat <i>Proposada</i>	Quan periòdicament es revisa el pla de millora.
En Procés	Desistida	Tancada	Estat en el moment que el centre decideix que una acció no es pot portar a terme	Quan periòdicament es revisa el pla de millora
En Procés, Desistida	Tancada	Històrica cal posar davant del camp text de l'acció <i>Desistida</i> :	Estat de les accions que han finalitzat durant el període de temps entre el darrer informe d'acreditació o seguiment i l'actual i revisió SGIQ	Quan periòdicament es revisa el pla de millora i es justifica en alguna avaluació
Tancada Desistida	Històrica	--	Estat de les millores que ja han finalitzat i justificat.	Quan ja s'han justificat en alguna avaluació i ja no cal que es tornin a revisar

En negreta els estats més habituals de destí



7. Circuit per treballar el pla de millora



8. Publicació del pla de millora:

El pla de millora del SGIQ (estàndard 3) ha d'estar publicat a la web del centre, d'acord amb les indicacions de l'AQU.

La publicació s'ha d'actualitzar cada vegada que s'aprova un informe d'avaluació (acreditació o seguiment), cada vegada que es fa una revisió del SGIQ i en el moment en què s'actualitzi informació dels estats o qualsevol altre dels camps.