



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

ESCOLA UNIVERSITÀRIA SALESIANA DE SARRIÀ UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

**Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia
interna de qualitat**

20 de desembre de 2010



Generalitat
de Catalunya



SUMARI

I. Dades d'identificació del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ) avaluat	3
II. Avaluació del disseny de l'SGIQ	3
III. Elements que aporten solidesa al disseny de l'SGIQ	4
IV. Recomanacions per a la millora del disseny de l'SGIQ	5
V. Annex. Composició de la Comissió d'Avaluació	9

I. DADES D'IDENTIFICACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ) AVALUAT

Universitat	Universitat Autònoma de Barcelona
Centre	Escola Universitària Salesiana de Sarrià
Abast de l'SGIQ	Tots els programes formatius impartits
Convocatòria	2010

II. AVALUACIÓ DEL DISSENY DE L'SGIQ

La Comissió d'Avaluació emet una valoració global POSITIVA del disseny de l'SGIQ presentat per l'Escola Universitària Salesiana de Sarrià, l'abast del qual inclou els programes formatius impartits.

La valoració final de cadascuna de les directrius és la següent:

0. Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat	Satisfactori
1. Política i objectius de qualitat de la formació	Suficient
2. Garantia de la qualitat dels programes formatius	Suficient
3. Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant	Suficient
4. Garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis	Suficient
5. Garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis	Suficient
6. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius	Suficient
7. Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius	Suficient

La valoració global **POSITIVA** de l'SGIQ s'ha basat en la valoració **satisfactòria** de la directriu 0 («Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat») i **suficient** de la resta de les directrius establertes en el programa AUDIT.

Aquest informe té com a finalitat motivar la millora del disseny de l'SGIQ presentat pel centre, de manera que en permeti una implementació eficaç i faciliti el seguiment dels programes formatius que inclou. L'informe s'estructura en dues seccions: elements que aporten solidesa al disseny de l'SGIQ i recomanacions per a la millora.

III. ELEMENTS QUE APORTEN SOLIDESA AL DISSENY DE L'SGIQ

La informació es presenta de forma clara, diferenciada i ben estructurada, denota la maduresa i fortalesa del sistema. El mapa de processos és una bona eina visual que mostra la interrelació entre els processos i permet una comprensió del sistema en conjunt. Cal destacar la coherència dels processos que constitueixen el sistema, la seva interrelació, la claredat amb què s'explica la participació dels diferents actors. I també quins són els resultats que s'aconsegueixen, com s'aconsegueixen, i la dinàmica de revisió i millora de cada un d'ells, fet que mostra la viabilitat del sistema.

De la mateixa manera, cal destacar els plans d'acció tutorial i el pla d'orientació professional, així com el pla de promoció i orientació per a futurs estudiants que són aspectes de referència i considerats per la Comissió com a elements que confereixen solidesa al sistema. De la mateixa manera, el seguiment que es realitza sobre els programes de mobilitat, d'acord amb una memòria que forma part de l'informe anual de seguiment i millora de les titulacions en què es té en compte la satisfacció dels estudiants, es considera un punt fort a destacar.

A més, el procés PC02 «Programació docent de les assignatures», juntament amb el procés PS04 «Organització acadèmica», mostren amb claredat els aspectes clau per al desenvolupament del programa formatiu i la informació suficient que rebran els estudiants sobre el mateix. El procés PS04 «Organització acadèmica» amplia els criteris requerits en el marc del programa AUDIT pel que fa a la normativa que afecta els estudiants.

La proposta que realitza l'Escola per proveir a les titulacions d'informació derivada d'agents externs a la titulació i vinculada al món professional, per mitjà dels tutors de pràctiques externes, treballs de fi de carrera i observatori d'inserció laboral, es considera un element d'alt valor afegit, i per això s'anima a l'Escola a avançar en la definició i concreció d'aquestes estratègies i procediments.

Finalment, es considera un punt fort la vinculació de les accions formatives adreçades al personal docent i d'administració i serveis, PS01 «Formació del PDI i del PAS», i els objectius del Pla estratègic.

IV. RECOMANACIONS PER A LA MILLORA DEL DISSENY DE L'SGIQ

La Comissió considera que el sistema de gestió intern de qualitat compleix amb el que exigeix cadascuna de les directrius AUDIT, no obstant, un objectiu clau d'aquest programa és acompanyar a les institucions pel camí de l'excel·lència, i sota aquest punt de vista s'han d'interpretar les recomanacions per a la millora que se citen a continuació:

De manera transversal a tot el document s'hauria de revisar el sistema per a la seva simplificació en nom d'una major agilitat i facilitar la seva implantació.

- La taula d'interrelació entre els processos i les directrius AUDIT presenta una bona estructura però s'ha de revisar perquè s'han detectat errors, es troba a faltar la referència als processos PS05 «Gestió de queixes» i PC01 «definició de perfils».
- El sistema presentat té una vocació de cobrir tots els aspectes amb un alt nivell de detall, aquest és un aspecte positiu però s'ha d'evitar caure en l'error de crear una excessiva burocràcia i que els esforços requerits per al seu manteniment siguin superiors als beneficis que aporta. Per exemple, la relació d'indicadors és exhaustiva i mostra un treball consciencios, però el seu manteniment i la seva anàlisi comportarà un esforç i una inversió de temps que, potser, serà més gran que els beneficis perseguits. Per això es recomana estudiar quins indicadors aporten informació de valor afegit per als gestors, i fins i tot analitzar quins poden proporcionar informació de valor en moments clau però que no tenen per què estar actius de manera permanent.
- De manera general, es considera que tots els processos s'haurien referenciar al procés PC09 «Informació pública i rendició de comptes» per a la rendició de comptes a la societat. Tal com ho estan els processos PC04 «Activitats d'orientació a l'estudiantat», PE03 «Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions ».
- Un altre aspecte transversal està relacionat amb la informació pública. Per a una major claredat i operativitat del procés seria convenient especificar els canals a través dels quals es lliura la informació, a qui va dirigida, la periodicitat amb la qual s'actualitzarà i s'enviarà la informació.

Directriu 0. Aspectes generals de l'SGIQ

- Com ja s'ha comentat en l'apartat anterior, es recomana revisar el nombre d'indicadors per identificar els que aporten informació de valor afegit per facilitar la implantació i futura gestió, eliminar possibles indicadors redundants i primar els indicadors relatius sobre els absoluts, ja que els primers ofereixen una major informació.

Directriu 1. Política i objectius de qualitat de la formació

- La política de qualitat s'ha d'incloure en la documentació aportada per a l'avaluació, ja que és on es reflecteix la implicació i compromís de la direcció en la gestió de la qualitat. A les pàgines 9-10 del Manual SGIQ es recull el que s'ha considerat una documentació d'intencions, en canvi a la pàgina web de l'Escola s'informa degudament de la Política de Qualitat.
- Pel que fa al procés PC07 «Seguiment, avaluació i millora de les titulacions», podria ser rellevant que la Comissió Interna de Qualitat valorés el seguiment dels objectius de qualitat. Per a això, es recomana relacionar el procés PE01 «Definició de la política i objectius de qualitat» amb aquest procés i tancar així el cercle de la millora contínua.
- Pel que fa a la implantació de les millores, tot i entendre que s'està en un moment de disseny, s'hauria d'aprofundir en com s'implantaran aquestes millores. Es fa referència a l'Informe de seguiment, avaluació i millora que elabora la Comissió Interna de Qualitat, però s'hauria de descriure amb més detall com, a partir de l'informe, es dissenyen i s'implanten les millores.

Directriu 2. Garantia de la qualitat dels programes formatius

- Es recomana que per a cadascuna de les titulacions es nomeni un responsable de qualitat amb coneixement de la titulació perquè la seva aportació i el seu assessorament siguin d'un major valor afegit en el seguiment i, si és el cas, propostes de modificació dels processos.
- Es recomana incloure la participació de representants dels diferents grups d'interès en els diferents processos per assegurar que es pren en consideració el seu punt de vista.
- Es recomana revisar la redacció de l'apartat 6 «Revisió i millora» del procés PE03 «Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions» (pàgina 31). Es fa referència al fet que es tindran en compte aspectes («Volum de treball de les diferents instàncies involucrades en el procés» i «Flux de documents d'una a una altra instància») que, en principi, no estan relacionats amb el que es tracta en aquest procés, per la qual cosa seria convenient revisar la seva redacció i, si escau, ampliar la informació per facilitar la seva comprensió.
- S'ha d'incloure en el procés PE03 «Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions» i en l'apartat 4 «Documentació associada», la modificació del Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i les modificacions del Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007. I també les competències de verificació que recauen actualment a AQU Catalunya.
- S'hauria revisar la redacció dels processos per incloure les referències a les titulacions de màster, ja que actualment només es fa referència a les de grau. Per exemple, s'haurien d'incloure els mecanismes utilitzats per recollir les expectatives dels grups d'interès. S'hi fa esment en el procés PE03 «Definició, desplegament i seguiment de l'SGIQ», però només per a les titulacions de grau.

Directriu 3. Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant

- Pel que fa a la definició dels criteris d'admissió es recomana que, a més d'establir els criteris normatiu i administratiu descrits, s'inclouguin criteris acadèmics que descriguin els mecanismes que permeten la definició dels perfils d'ingrés a les titulacions que s'imparteixen. En el procés PE03 «Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions», on es realitza la memòria no es descriu la sistemàtica per al disseny dels perfils d'ingrés i sortida, fet que es considera especialment important en el cas de les titulacions de postgrau.
- Pel que fa al procés PS05 «Gestió de queixes, suggeriments i lloances», es recomana enfocar-lo més al client i a l'anàlisi de la causa de les al·legacions i les reclamacions. En general, se li dóna un enfocament més reactiu que proactiu, i cal recordar que es tracta d'una eina de millora, de manera que l'anàlisi de la causa de les reclamacions pot conduir a evitar futures reclamacions relacionades. A més, es recomana establir un termini màxim de resposta per a la contestació als grups d'interès. Aportaria valor al sistema considerar, per al cas de les lloances, algun mecanisme de comunicació i/o reconeixement a les persones afectades. Es recomana la inclusió dels indicadors de control següents del procés:
 - Temps de resposta a les incidències
 - Cost del manteniment per hora lectiva
 - Nombre de suggeriments rebuts
 - Nombre de suggeriments implantades sobre els rebuts

Directriu 4. Garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis

- En els processos PS01 «Formació del PDI i del PAS» i PS10 «Procés d'avaluació, promoció, reconeixement, i incentius del PDI i PAS», es recomana que la captació i la selecció siguin processos autònoms, i que el procés de política de personal sigui un paraigua que doni cobertura a tots aquests processos. Això simplificaria la seva implantació.
- Es recomana la inclusió en la memòria del pla d'activitats la valoració de l'eficàcia de la formació rebuda per part del personal docent i d'administració i serveis. S'haurien d'incloure indicadors que permetin valorar l'eficàcia de les accions formatives.
- Es recomana incloure en el procés PE04 «Definició de la política de PDI i PAS» els canals a través dels quals s'informarà al personal administratiu i de serveis.
- I també, com es relacionen els processos PS10 «Procés d'avaluació, promoció, reconeixement i incentius del PDI i PAS» i PS01 «Formació del PDI i del PAS» amb el procés PE01 «Definició de la política i objectius de qualitat». Es considera que en la descripció del procés PE04 «Definició de la política de PDI i PAS», hauria de quedar reflectida amb més detall la seva vinculació amb el procés PE01 (es fa referència en el

diagrama de flux però en el desenvolupament es fa una menció massa succinta, que no explica com les dades del procés retroalimenten a aquest procés estratègic).

Directriu 5. Garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis

- Es considera que els processos relacionats amb aquesta directriu donen una resposta correcta a tots els seus elements. Però s'anima a l'Escola a incorporar processos que tinguin en compte el Manteniment Preventiu.

Directriu 6. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

- Es considera que el centre hauria d'establir accions que assegurin que les dades analitzades són fiables, representatives i actualitzades i que permetin que les accions dutes a terme d'acord amb aquestes dades siguin el més precises possible.
- Tal com es recull en el procés PS08 «Recollida i Anàlisi dels resultats acadèmics» i un informe d'assignatures que segons el manual s'incorporen al procés PC07 «Seguiment, avaluació i millora de les titulacions», amb les dades dels resultats de l'aprenentatge s'elaboren unes fitxes de titulació (encara que en la documentació associada no constin). La Comissió suposa que aquestes fitxes s'incorporen al PC07 a través de l'informe de seguiment de la titulació, que sí consta com a documentació associada a aquest procés. A més, en el diagrama de flux no es fa referència al PS08 i es considera que aquest procés aporta informació per dur a terme el PC07.
- En el diagrama de flux del procés PC07 «Seguiment, avaluació i millora de les titulacions» s'haurien d'incloure els processos: PS07, PS06, PS08 que estan en la documentació associada.

Atesa la importància de l'informe anual, s'haurà de prestar especial atenció durant la realització, ja que en depèn el bon funcionament de tot el sistema de garantia interna de la qualitat (com es detalla en el punt 8.2 «Elaboració de l'Informe Anual» (pàgina 123), del procés PC07 «Seguiment, avaluació i millora de les titulacions»).

Directriu 7. Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

En aquesta directriu s'han de tenir en compte els aspectes següents:

Identificar els grups d'interès i la forma en què participen en els processos, com se'ls informa i de què. Per exemple, es troba a faltar a grups com professorat i personal d'administració i serveis, i empreses externes de manteniment.

V. ANNEX. COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

Presidenta	Sra. María José León Vicerectora per la Garantia de la Qualitat. Universidad de Granada
Vocal acadèmic	Sra. Aranzazu Mendia Vicerectora de Qualitat i Acreditació. Universidad de Burgos
Vocal acadèmic	Sra. Alicia Troncoso Vicerectora de Qualitat i Planificació. Universidad Pablo Olavide
Vocal professional	Sr. Rafael Feliu Binocle
Vocal estudiant	Sr. Joan Valls Universitat Politècnica de Catalunya
Secretària	Sra. Esther Adot Gestora de projectes d' AQU Catalunya