



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

# ESCUELA UNIVERSITARIA SALESIANA DE SARRIÀ UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

**Informe final de evaluación del diseño del sistema de garantía  
interna de calidad**

20 de diciembre de 2010



Generalitat  
de Catalunya





## SUMARIO

I. Datos de identificación del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) evaluado .....	3
II. Evaluación del diseño del SGIC .....	3
III. Elementos que dan solidez al diseño del SGIC .....	4
IV. Recomendaciones para la mejora del diseño del SGIC .....	5
V. Anexo. Composición de la Comisión de Evaluación .....	9

## I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC) EVALUADO

<b>Universidad</b>	Universitat Autònoma de Barcelona
<b>Centro</b>	Escuela Universitaria Salesiana de Sarrià
<b>Alcance del SGIC</b>	Todos los programas formativos impartidos
<b>Convocatoria</b>	2010

## II. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión de Evaluación emite una valoración global **POSITIVA** del diseño del SGIC presentado por la Escuela Universitaria Salesiana de Sarrià cuyo alcance abarca a todos los programas formativos impartidos.

La valoración final de cada una de las directrices es la siguiente:

0. Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad	Satisfactorio
1. Política y objetivos de calidad de la formación	Suficiente
2. Garantía de la calidad de los programas formativos	Suficiente
3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante	Suficiente
4. Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios	Suficiente
5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Suficiente
6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	Suficiente
7. Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Suficiente

La valoración global **POSITIVA** del SGIC se ha basado en la valoración **satisfactoria** de la directriz 0 («Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad») y **suficiente** del resto de las directrices establecidas en el programa AUDIT.

Este informe tiene como finalidad motivar la mejora del diseño del SGIC presentado por el centro de modo que permita una implementación eficaz del mismo y facilite el seguimiento de los programas formativos bajo su alcance. El informe se estructura en dos secciones: elementos que dan solidez al diseño del SGIC y recomendaciones para la mejora.

### III. ELEMENTOS QUE DAN SOLIDEZ AL DISEÑO DEL SGIC

La información se presenta de forma clara, diferenciada y bien estructurada, denota la madurez y fortaleza del sistema. El mapa de procesos es una buena herramienta visual que muestra la interrelación entre los procesos permitiendo una comprensión del sistema en su conjunto. Cabe destacar la coherencia de los procesos que constituyen el sistema, su interrelación, la claridad con que se explica la participación de los diferentes actores, así como cuáles son los resultados que se consiguen, cómo se consiguen, y la dinámica de revisión y mejora de cada uno de ellos, lo que muestra la viabilidad del sistema.

De igual modo, cabe destacar los planes de acción tutorial y el plan de orientación profesional, así como el plan de promoción y orientación para futuros estudiantes que son aspectos de referencia y considerados por la comisión como elementos que confieren robustez al sistema. Del mismo modo, el seguimiento que se realiza sobre los programas de movilidad, en base a una memoria que forma parte del informe anual de seguimiento y mejora de las titulaciones en la que se tiene en cuenta la satisfacción de los estudiantes, se considera un punto fuerte a destacar.

Además, el proceso PC02 «Programación docente de las asignaturas», junto con el proceso PS04 «Organización académica», muestran con claridad los aspectos clave para el desarrollo del programa formativo y la información suficiente que recibirán los estudiantes sobre el mismo. El proceso PS04 «Organización académica» amplía los criterios requeridos en el marco del programa AUDIT en cuanto a normativa que afecta a los estudiantes.

La propuesta que realiza la Escuela para proveer a las titulaciones de información derivada de agentes externos a la titulación y vinculada al mundo profesional, por medio de los tutores de prácticas externas, trabajos de fin de carrera y observatorio de inserción laboral, se considera un elemento de alto valor añadido, y por ello, se anima a la Escuela a avanzar en la definición y concretización de dichas estrategias y procedimientos.

Finalmente, se considera un punto fuerte la vinculación de las acciones formativas dirigidas al personal docente y de administración y servicios, PS01 «Formación del PDI y del PAS», y los objetivos del Plan estratégico.

## **IV. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL DISEÑO DEL SGIC**

La Comisión considera que el sistema de gestión interno de calidad cumple con lo exigido en cada una de las directrices AUDIT, no obstante, un objetivo clave de este programa es acompañar a las instituciones por el camino de la excelencia, y bajo este punto de vista deben interpretarse las recomendaciones para la mejora que se citan a continuación:

De manera transversal a todo el documento se debería revisar el sistema para su simplificación en aras de una mayor agilidad y facilitar su implantación.

- La tabla de interrelación entre los procesos y las directrices AUDIT presenta una buena estructura pero debe revisarse porque se han detectado errores, se echa en falta la referencia a los procesos PS05 «Gestión de quejas» y PC01 «definición de perfiles».
- El sistema presentado tiene una vocación de cubrir todos los aspectos con un alto nivel de detalle, este es un aspecto positivo pero se debe evitar caer en el error de crear una excesiva burocracia y que los esfuerzos requeridos para su mantenimiento sean superiores a los beneficios aportados. Por ejemplo, la relación de indicadores es exhaustiva y muestra un trabajo concienzudo, pero su mantenimiento y análisis va a comportar un esfuerzo e inversión de tiempo que, quizás, sea mayor que los beneficios perseguidos. Por ello, se recomienda estudiar cuáles de ellos aportan información de valor añadido para los gestores, e incluso analizar cuáles de ellos pueden proporcionar información de valor en momentos clave pero que no tienen por qué estar activos de manera permanente.
- De manera general, se considera que todos los procesos deberían referenciarse al proceso PC09 «Información pública y rendición de cuentas» para la rendición de cuentas a la sociedad. Tal y como lo están los procesos PC04 «Actividades de orientación al estudiantado», PE03 «Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones».
- Otro aspecto transversal, está relacionado con la información pública. Para una mayor claridad y operatividad del proceso sería conveniente especificar los canales a través de los cuales se entrega la información, a quien va dirigida, periodicidad con la cual se actualizará y enviará la información.

### ***Directriz 0. Aspectos generales del SGIC***

- Como ya se ha comentado en el apartado anterior, se recomienda revisar el número de indicadores para identificar aquellos que aportan información de valor añadido para facilitar la implantación y futura gestión, eliminar posibles indicadores redundantes, i primar los indicadores relativos sobre los absolutos, ya que los primeros ofrecen una mayor información.

### ***Directriz 1. Política y objetivos de calidad de la formación***

- La política de calidad debe incluirse en la documentación aportada para la evaluación, ya que es donde se refleja la implicación y compromiso de la dirección en la gestión de la calidad. En las páginas 9-10 del Manual SGIQ se recoge lo que se ha considerado una documentación de intenciones, en cambio en la página web de la Escuela, se informa debidamente de la Política de Calidad.
- En cuanto al proceso PC07 «Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones», podría ser relevante que la Comisión Interna de Calidad valorase el seguimiento de los objetivos de calidad. Para ello, se recomienda relacionar el proceso PE01 «Definición de la política y objetivos de calidad» con dicho proceso y cerrar así el círculo de la mejora continua.
- En cuanto a la implantación de las mejoras, aun entendiendo que se está en un momento de diseño, se debería profundizar en cómo se van implantar estas mejoras. Se hace referencia al Informe de seguimiento, evaluación y mejora que elabora la Comisión Interna de Calidad, pero debería describirse con más detalle cómo, a partir de él se diseñan e implantan las mejoras.

### ***Directriz 2. Garantía de la calidad de los programas formativos***

- Se recomienda que para cada una de las titulaciones se nombre a un responsable de calidad con conocimiento de la titulación para que su aportación y asesoramiento sean de un mayor valor añadido en el seguimiento y, si es el caso, propuestas de modificación de los procesos.
- Se recomienda incluir la participación de representantes de los diferentes grupos de interés en los diferentes procesos para asegurar que se toma en consideración su punto de vista.
- Se recomienda revisar la redacción del apartado 6 «Revisión y mejora» del proceso PE03 «Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones» (página 31). Se hace referencia a que se tendrán en cuenta aspectos («Volumen de trabajo de las diferentes instancias involucradas en el proceso» y «Flujo de documentos de una a otra instancia») que, en principio, no están relacionados con lo tratado en este proceso, por lo cual sería conveniente revisar su redacción y, en su caso, ampliar la información para facilitar su comprensión.
- Se debe incluir en el proceso PE03 «Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones» y en el apartado 4. «Documentación asociada», la modificación del Real decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales incluyendo las modificaciones del Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007. Así como, las competencias de verificación que recaen actualmente en AQU Catalunya.
- Se debería revisar la redacción de los procesos para incluir las referencias a las titulaciones de máster, ya que actualmente sólo se hace referencia a las de grado. Por ejemplo, se deberían incluir los mecanismos utilizados para recoger las expectativas de los grupos de interés. Se hace mención en el proceso PE03 «Definición, despliegue i seguimiento del SGIC», pero sólo para las titulaciones de grado.

### ***Directriz 3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante***

- En cuanto a la definición de los criterios de admisión se recomienda que, además de establecer los criterios normativo y administrativo descritos, se incluyan criterios académicos, describiendo aquellos mecanismos que permitan la definición de los perfiles de ingreso a las titulaciones que se imparten. En el proceso PE03 «Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones» donde se realiza la memoria, no se describe la sistemática para el diseño de los perfiles de ingreso y egreso, lo que se considera especialmente importante en el caso de las titulaciones de postgrado.
- En cuanto al proceso PS05 «Gestión de quejas, sugerencias y alabanzas», se recomienda enfocarlo más al cliente y al análisis de la causa de las alegaciones y reclamaciones. En general, se le da un enfoque más reactivo que proactivo, debe recordarse que se trata de una herramienta de mejora, por lo que el análisis de la causa de las reclamaciones puede conducir a evitar futuras reclamaciones relacionadas. Además, se recomienda establecer un plazo máximo de respuesta para la contestación a los grupos de interés. Aportaría valor al sistema considerar para el caso de las alabanzas, algún mecanismo de comunicación y/o reconocimiento a las personas afectadas. Se recomienda la inclusión de los siguientes indicadores de control del proceso:
  - Tiempo de respuesta a las incidencias
  - Coste del mantenimiento por hora lectiva
  - Nº de sugerencias recibidas
  - Nº de sugerencias implantadas sobre las recibidas

### ***Directriz 4. Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios***

- En los procesos PS01 «Formación del PDI y del PAS» y PS10 «Proceso de evaluación, promoción, reconocimiento, e incentivos del PDI y PAS», se recomienda que captación y selección sean procesos autónomos, y que el proceso de política de personal sea un paraguas que dé cobertura a todos estos procesos. Esto simplificaría la implantación.
- Se recomienda la inclusión en la memoria del plan de actividades la valoración de la eficacia de la formación recibida por parte del personal docente y de administración y servicios. Se deberían incluir indicadores que permitan valorar la eficacia de las acciones formativas.
- Se recomienda incluir en el proceso PE04 «Definición de la política de PDI y PAS» los canales a través de los cuales se informará al personal administrativo y de servicios.
- Así como se relacionan los procesos PS10 «Proceso de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI y PAS» y PS01 «Formación del PDI y del PAS» con el proceso PE01 «Definición de la política y objetivos de calidad». Se considera que en la descripción del proceso PE04 «Definición de la política de PDI y PAS», debería quedar reflejada con mayor detalle su vinculación con el proceso PE01 (se hace referencia en el

diagrama de flujo pero en el desarrollo se hace una mención demasiado sucinta, que no explica cómo los datos del proceso retroalimentan a este proceso estratégico).

#### ***Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios***

- Se considera que los procesos relacionados con esta directriz dan una respuesta correcta a todos sus elementos. Pero se anima a la Escuela a incorporar procesos que tuvieran en cuenta el Mantenimiento Preventivo.

#### ***Directriz 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos***

- Se considera que el centro debería establecer acciones que aseguren que los datos analizados son fiables, representativos y actualizados y que permitan que las acciones llevadas a cabo en base a ellos sean lo más precisas posible.
- Tal y como se recoge en el proceso PS08 «Recogida y Análisis de los resultados académicos» y un informe de asignaturas que según el manual se incorporan al proceso PC07 «Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones», con los datos de los resultados del aprendizaje se elaboran unas fichas de titulación (aunque en la documentación asociada no consten). La Comisión supone que estas fichas se incorporan al PC07 a través del informe de seguimiento de la titulación, que sí consta como documentación asociada a este proceso. Además en el diagrama de flujo no se hace referencia al PS08 y se considera que este proceso aporta información para llevar a cabo el PC07.
- En el diagrama de flujo del proceso PC07 «Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones» deberían incluirse los procesos: PS07, PS06, PS08 que están en la documentación asociada.

Vista la importancia del informe anual, se deberá prestar especial atención durante la realización, pues de él depende el buen funcionamiento de todo el sistema de garantía interna de la calidad (como se detalla en el punto 8.2 «Elaboración del Informe Anual» (página 123), del proceso PC07 «Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones»).

#### ***Directriz 7. Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos***

En esta directriz se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Identificar los grupos de interés y la forma en que participan en los procesos, cómo se les informa y de qué. Por ejemplo, se echa en falta a grupos como profesorado y personal de administración y servicios, y empresas externas de mantenimiento.



## V. ANEXO. COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

<b>Presidenta</b>	Sra. María José León Vicerrectora para la Garantía de la Calidad. Universidad de Granada
<b>Vocal académica</b>	Sra. Aranzazu Mendiá Vicerrectora de Calidad y Acreditación. Universidad de Burgos
<b>Vocal académica</b>	Sra. Alicia Troncoso Vicerrectora de Calidad y Planificación. Universidad Pablo Olavide
<b>Vocal profesional</b>	Sr. Rafael Feliu Binocle
<b>Vocal estudiante</b>	Sr. Joan Valls Universitat Politècnica de Catalunya
<b>Secretaria</b>	Sra. Esther Adot Gestora de proyectos de AQU Catalunya