



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

ESCOLA UNIVERSITÀRIA CAIXA TERRASSA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

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

18 de maig de 2011



**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	8

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

Universitat	Universitat Politècnica de Catalunya
Centre	Escola Universitària Caixa Terrassa (EUNCET)
Abast de l'SGIQ	És d'aplicació als estudis que imparteix l'EUNCET
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 Caixa Terrassa.

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

0. Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat	Suficient
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 **suficient** de totes les directrius establertes en el programa AUDIT. Així mateix, es valora positivament l'esforç per incorporar en la nova revisió de la documentació totes les oportunitats de millora que s'han proposat en l'informe previ.

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 Comissió d'Avaluació ha detectat una sèrie d'aspectes transversals que donen solidesa a l'SGIQ i permeten preveure'n una implementació satisfactòria: Aquests punts forts són els següents:

- Els diferents centres de la UPC (propis i adscrits) comparteixen mètodes i criteris per definir els procediments: estructura del document, fitxes, diagrames de flux, nomenclatura, etc., cosa que facilita tant la consistència interna de l'SGIQ com el benchmarking dins de la pròpia UPC.
- El disseny dels diagrames de flux és molt intuïtiu i la integració dels processos en els diagrames de flux és especialment sòlida, arribant, en algun cas a ser més clars i/o detallats que el text que els precedeix.
- Els indicadors plantejats en l'apartat 6 de «Seguiment i Mesura de cada procés» destaquen per la seva bona adequació, la qual cosa garanteix la validesa de la informació recollida per a la millora del procés, llevat d'alguna excepció en què els indicadors no estan prou concretats (cfr. més endavant en «Oportunitats de millora»).
- Es valora favorablement que la difusió dels resultats i rendició de comptes sigui present en tots els processos. Aquesta transversalitat és un indicatiu del compromís de l'EUNCET amb l'SGIQ.
- Es valora molt positivament que a l'inici del procés s'incorpori el «Resum de revisió», ja que el seu ús és de gran utilitat per a la gestió documental de l'SGIQ.

A continuació es descriuen les principals fortaleses detectades per a cada directriu.

Directriu 1. Política i objectius de qualitat de la formació

- La concreció per part de l'EUNCET, amb periodicitat anual, d'uns objectius operatius quantificables dels quals va a realitzar un seguiment constitueix una fortalesa de l'SGIQ.

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

- El plantejament d'avaluació de l'aprenentatge és especialment nou pel que fa a una avaluació per itinerari competencial, si bé la Comissió d'Avaluació suggereix que seria recomanable procedimentar millor aquest aspecte.
- En relació amb el suport i orientació de nous estudiants, és una fortalesa que s'hagin establert proves competencials per tal de fer un diagnòstic competencial inicial.

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

La valoració del disseny de l'SGIQ ha permès identificar àrees de millora. La Comissió d'Avaluació recomana a l'EUNCET que les incorpori amb l'objectiu de facilitar la implantació i la millora continuada de l'SGIQ.

A nivell transversal:

- La Comissió d'Avaluació estima convenient en relació a la normativa que es relaciona en l'annex II que, en l'apartat d'Informació general del centre docent, es concreti la normativa específica que s'aplica als estudiants del centre.
- Per a la millora del manual seria interessant, en relació amb els grups d'interès, revisar si la seva identificació és exhaustiva, i adequar la seva participació i determinar amb claredat quins són els seus canals de participació. Per exemple, si les enquestes que assenyala l'apartat de Seguiment a estudiants es consideren un canal de participació, haurien d'estar incorporades a l'apartat 9 de Grups d'interès.
- Si bé en l'apartat 4 de Definicions de totes les directrius es fa referència a administracions, empreses, família i societat, en l'apartat 8 i Fitxa resum només se sol al·ludir a Caixa Terrassa i UPC, i, en algun cas es fa referència a les empreses (Directriu 2 i 6). Seria convenient precisar millor quins són els grups d'interès per a cada directriu, especialment en les Directrius 3, 4 i 7.
- Seria interessant disposar d'indicadors de procés i no únicament de resultat, els indicadors de procés són aquells que s'estableixen per a activitats clau i permeten controlar i avaluar el desenvolupament del procés per tal de poder preveure la necessitat implantació de plans de contingència. És a dir, no només mesurar els resultats del procés (outcomes) sinó també la informació durant el desenvolupament. Es recomana revisar en tots els processos en què únicament s'hagin definit anuals, considerar si és necessari introduir indicadors a més curt termini (per exemple, en el procés de pràctiques externes, no esperar a acabar les pràctiques per saber si hi ha satisfacció o no).
- Tot i que es descriu en cada un dels processos com s'implantaran les millores a partir de resultats, en la línia de qualitat de l'SGIQ presentat, seria convenient comprovar si les mesures implantades aconsegueixen els resultats esperats. Per exemple, un cop implantades mesures per incrementar la satisfacció dels estudiants en les pràctiques, o bé per informar a un determinat grup d'interès, avaluar si les mesures han estat efectives en l'assoliment del seu objectiu (si la satisfacció ha millorat i si el grup d'interès ha rebut la informació).

A continuació es descriuen les oportunitats de millora detectades en cadascuna de les directrius:

Directriu 0. Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat

Es recomana fer el mapa de processos més intuïtiu. Es considera convenient reflexionar sobre la lògica que el procés 801.3.6.de Gestió de pràctiques externes i el 801.3.4. de Gestió de mobilitat dels estudiants estiguin representats com a inputs del procés de Metodologia d'ensenyament, i no com un output del perfil de formació i de la metodologia desenvolupada per aconseguir aquest perfil.

Directriu 1. Política i objectius de qualitat de la formació

El seguiment del procés 840.1.1 va vinculat a l'establiment d'uns objectius generals que es concreten amb una periodicitat anual. En no estar definits, queda buit de contingut l'apartat 6 de Seguiment i mesura del procés 840.1.1, ja que no s'especifica quina informació serà la que la Comissió de qualitat centralitza i analitza semestralment. Es recomana que es vinculi aquest procés al de Recollida i anàlisi de resultats, que és del que sorgiran les dades relatives als objectius que anualment es faci el centre.

Directriu 2. Garantia de la qualitat dels programes formatius

El procés s'ha vinculat satisfactòriament amb els altres processos necessaris per garantir la qualitat del programa de formació (Metodologia i avaluació, i Recollida i anàlisi de resultats). Es recomana que el diagrama de flux també reflecteixi la vinculació d'aquest procés amb el d'Anàlisi de resultats.

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

- En relació amb els grups d'interès seria convenient afegir els ocupadors.
- En el procés 801.3.3. de Metodologia d'ensenyament i avaluació no es recullen indicadors dels nivells d'avaluació (en el punt 6 «Seguiment i mesura»), descrits en la p 9/12 que es consideren un punt fort d'aquest document.

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

El procés 801.4.1. de Definició de les polítiques de PDI i PAS, vincula els seus indicadors als tres processos que desenvolupen aquestes polítiques (Captació i selecció, Formació i avaluació, promoció i reconeixement), convertint-se així en un element central que dona coherència als processos relacionats amb el personal del centre. Es recomana actualitzar el diagrama de flux ja que no reflecteix aquest plantejament.

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

En la recerca de l'excel·lència i dins del procés de maduresa dels SGIQ, seria convenient disposar d'un pla de recursos que es fonamenti en una detecció de necessitats més estratègica

i proactiva i menys vinculada a demandes reactives, individuals i a curt termini (pla de inversions, pla de reposició i pla de manteniment).

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

Si bé es valora positivament la seva incorporació en l'estudi d'inserció laboral coordinat per AQU Catalunya, en la línia de qualitat present en el document, la Comissió creu que es podria abordar de manera més detallada com es recull la informació d'inserció laboral, sobre què, qui l'analitza i com la incorporen en el seu SGIQ. Igualment, s'hauria de millorar com s'implementen les millores derivades de l'anàlisi dels resultats associats amb la satisfacció dels grups d'interès.

D'altra banda, en l'anàlisi de resultats, per valorar els indicadors, és necessari disposar d'elements de referència, bé siguin longitudinals (per valorar tendències), bé siguin benchmarking (dades d'altres centres). Dades d'altres centres). Per això, la directriu 6 hauria assenyalar que els indicadors es posaran en relació amb indicadors del trienni/quinquenni, i també els mateixos indicadors en altres centres. Finalment, la Comissió considera que seria recomanable disposar d'un quadre de comandament per al seguiment dels indicadors.

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

La identificació dels grups d'interès en aquest procés hauria de ser més acurada perquè són la font d'informació per valorar si la rendició de comptes és accessible, comprensible o útil per a la presa de decisions.

El procés ara explícit com es realitza la rendició de comptes: a partir de la memòria i es publica al web. En la línia de l'excel·lència es realitzen les dues recomanacions següents:

- Retre comptes implica reflexionar sobre l'assoliment dels objectius marcats (tant els assolits com els que no), en conseqüència, s'hauria de concretar a qui i com es rendeix comptes amb la memòria, tot això degudament documentat.
- D'altra banda, també seria recomanable que es assenyalar per a cada procés com es ret comptes: quina informació s'ofereix, per quin canal de publicació i quines persones tenen accés.

V. ANNEX. COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

President	Sr. Luis Herrera Catedràtic d'Universitat i director de la Comissió d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació de la Universidad de Navarra
Vocal acadèmica	Sra. Felisa Arbizu Professora titular de l'Euskal Herriko Unibertsitatea/Universitat del País Basc
Vocal acadèmic	Sr. Juan Carmona Professor titular i vicedegà de Qualitat de la Universidad Carlos III
Vocal professional	Sr. Jordi Martínez Consultor d'organitzacions de l'àrea de salut i director d'Atenció primària (EAP) de Martorell (Institut Català de la Salut)
Vocal estudiant	Sr. Alfonso Martín Universitat Ramon Llull
Secretària	Anna Prades Gestora de projectes d'AQU Catalunya