



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de **Catalunya**

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

Escola Politècnica Superior de Castelldefels
Universitat Politècnica de Catalunya

23 de febrero de 2009



SUMARIO

- I. Datos de identificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) evaluado
- II. Evaluación del diseño del SGIC
- III. Sugerencias para la implementación del diseño del SGIC y su futuro seguimiento
- IV. Anexo: Composición de la Comisión de Evaluación

I. Datos de identificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) evaluado

Universidad	Universitat Politècnica de Catalunya
Centro	Escola Politècnica Superior de Castelldefels
Alcance del SGIC	Títulos impartidos en la Escola Politècnica Superior de Castelldefels
Convocatoria	2007 – 2ª etapa

II. Evaluación del diseño del SGIC

La *Comissió Específica per a l'Avaluació de la Qualitat dels Centres i Activitats Universitaris* de AQU Catalunya, una vez examinado el informe elaborado por la Comisión de Evaluación, emite una valoración global **POSITIVA** del diseño del SGIC de la Escola Politècnica Superior de Castelldefels.

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

1.0. Política y objetivos de calidad	Satisfactoria (A)
1.1. Garantía de calidad de los programas formativos	Suficiente (B)
1.2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	Satisfactoria (A)
1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	Suficiente (B)
1.4.a. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	Suficiente (B)
1.4.b. Gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios	Suficiente (B)
1.5. Análisis y utilización de los resultados	Suficiente (B)
1.6. Publicación de información sobre las titulaciones	Suficiente (B)

La valoración global **POSITIVA** del SGIC se ha basado en la valoración **satisfactoria** o **suficiente** concedida a todas las directrices, así como en la identificación de fortalezas en el diseño del SGIC, tanto de carácter transversal como específicas en algunas directrices.

En el marco del diseño del SGIC y de la evaluación previa a su implementación, se entienden como **fortalezas** los elementos diseñados de forma sistemática, con suficiente detalle y que permiten suponer que se implementarán con ciertas garantías de éxito. Con todo, se recomienda a la Escuela Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC) a pensar dichas fortalezas en un marco de continuo proceso de mejora.

El diseño del SGIC de la EPSC se basa en un planteamiento global para todos los centros de la UPC, conjuntamente con un desarrollo individual del propio centro. El planteamiento global de la UPC en lo que respecta a la metodología de trabajo, estructura y diseño común del SGIC (SAIQ, según nomenclatura UPC) se valora satisfactoriamente. Además posibilita que cada centro desarrolle sus particularidades, salvo en procesos transversales propuestos por la Universidad, que afectan a las Directrices 1.3 y 1.4b. Respecto al diseño presentado por l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC), éste se ajusta a las directrices del programa AUDIT, con una buena estructura, suficiente detalle y claridad. Es completo, sencillo de seguir, factible y orientado a la garantía de calidad y la mejora continua.

Constituye un aspecto muy positivo la certificación del sistema de gestión de calidad del Centro por la norma ISO 9001 ya en el año 1999, certificación que ha ido renovando hasta la actualidad. Ello implica un compromiso y una cultura sobre la calidad arraigada en el Centro.

Se destacan como fortalezas del SGIC, a nivel transversal, los siguientes aspectos:

- El Manual de Calidad común presentado por la UPC como marco de referencia para todos los centros. Se utiliza un sistema clásico de documentación lo que permite la compatibilidad con otros modelos de sistemas de garantía de calidad, como ISO 9001.
- El tratamiento para toda la UPC de los aspectos relacionados con el personal académico y el PAS, incluso ampliando la información solicitada por el programa AUDIT en el caso del PAS.
- El uso de flujogramas asociados a los procedimientos.
- Los informes de las auditorías internas y externas, su revisión por la dirección y la memoria anual como documentos base para el análisis de los resultados. Las auditorías internas y externas previstas aseguran la identificación de no conformidades y su resolución. Además, la participación de una tercera parte independiente en la revisión del SGIC supone un valor añadido en aras a la transparencia.
- El centro presenta un Manual de Calidad donde se incluyen los miembros y órganos implicados en los procesos (Anexos 1 y 2) y la Ficha del proceso (Anexo 3).
- La descripción de órganos y responsables en algunas directrices: política de calidad; calidad de los programas formativos; personal académico y de apoyo a la docencia; PAS; y gestión de recursos materiales y servicios.

De forma adicional, las principales fortalezas específicas son las siguientes:

Directriz 1.0. Política y objetivos de calidad

- Una Política de Calidad sustentada en un Manual y Objetivos de Calidad relacionados con el Plan Estratégico.

- La figura del responsable de calidad y la participación de los grupos de interés en la comisión de calidad, integrada por personal directivo, PAS, PDI y estudiantes.
- La planificación anual de su revisión, tanto a nivel interno como externo.

Directriz 1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos

- El planteamiento sistemático para el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones. Específicamente, se aborda la revisión de los programas de las asignaturas y de los criterios de evaluación, utilizando los resultados del aprendizaje.

Directriz 1.2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

- La realización de acciones proactivas para la captación de estudiantes.
- El proyecto docente “Calidad en el aula”.
- La cuidada relación entre el profesor y el alumno a través de la acción tutorial con seguimiento individualizado.
- La gestión general de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes, el control y seguimiento de las quejas y reclamaciones y la presencia de mecanismos que garantizan la orientación profesional de los estudiantes.

Directriz 1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

- La existencia de mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.
- El proceso por el que se garantiza la calidad de la Formación del PDI (destacando la periodicidad en que se realizan las acciones; los tres ámbitos recogidos en el Plan de Formación: acogida, inicial y continuada; los mecanismos de revisión, seguimiento y evaluación del Plan; la participación del PDI en el análisis por medio de encuestas de satisfacción; la definición de indicadores; etc.).
- Los sistemas de información y la existencia de canales para la participación del personal.

Directriz 1.4a. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

- El uso generalizado de las aplicaciones informáticas y/o telemáticas.

Directriz 1.4b. Gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios

- Aunque no está solicitado en las directrices del Programa AUDIT, los aspectos relacionados con el acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PAS, se han definido paralelamente al PDI, encontrándose bien recogidos y desarrollados.

Directriz 1.5. Análisis y utilización de los resultados

- Como consecuencia de la certificación por ISO 9001, está consolidado el sistema de auditorías interna y externas, la revisión por la dirección y la Memoria Anual como información de base para el análisis de los resultados.
- La existencia de mecanismos para regular la toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje, abordándose el control y fiabilidad de los datos utilizados.

III. Sugerencias para la implantación del SGIC y su futuro seguimiento

En la evaluación *ex ante* del diseño del SGIC se han detectado algunas debilidades que son elementos críticos en los que se puede constatar alguna indefinición, aunque se hayan valorado como “suficiente”. También son debilidades del SGIC elementos no críticos ausentes o valorados como “insuficiente”. Se recomienda que la mejora de estos elementos se contemple a corto-medio plazo por la Escola Politècnica Superior de Castelldefels para asegurar la correcta implementación del SGIC y su futuro seguimiento.

Las **debilidades** identificadas en el planteamiento global de la **UPC** se resumen a continuación:

- a. **Los mecanismos para el seguimiento, revisión y mejora**, elementos esenciales para una correcta gestión de la calidad, deben ser explicados con mayor detalle. En numerosas ocasiones se hace referencia al punto 8 de Responsabilidades, donde no se recogen los mecanismos, ni se indica la periodicidad de las acciones y la metodología de seguimiento. Además, los indicadores, necesarios para la medida, están ausentes en numerosas ocasiones.
- b. **La rendición de cuentas**. Se recomienda desarrollar este elemento describiendo los mecanismos en función de la información y los destinatarios. La remisión a la Directriz 1.6 (Publicación de información sobre las titulaciones) no es suficiente ya que en ella tampoco se detalla. La rendición de cuentas no debe confundirse con una mera información a las partes interesadas, y tiene que incluir la valoración de la suficiencia y adecuación de los contenidos y la efectividad de los canales de información a los grupos de interés.
- c. **Se recomienda correlacionar los Sistemas de Calidad** propuestos por los centros y las vías y mecanismos de las líneas estratégicas de las unidades básicas especificadas para el conjunto de la UPC.

Respecto al **diseño del SGIC presentado por la EPSC**, se señalan las siguientes sugerencias de tipo transversal:

- a. **Las funciones de los responsables se definen generalmente en documentos normativos de orden superior y disponibles vía Web**. Para dar agilidad al Manual, se sugiere incluir un resumen de las funciones de las responsabilidades claves asociadas a cada directriz o procedimiento.
- b. **Se recomienda concretar el modo de participación de los grupos de interés en cada directriz**. El Manual SGIC presenta una descripción de la implicación y mecanismos de participación de los grupos de interés que es en exceso generalista.

A nivel concreto de cada directriz, se sugiere la mejora de los siguientes elementos con el objetivo de asegurar la correcta implementación del SGIC:

Directriz 1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos

- No se describe el circuito por el cual la información llega a la Memoria Anual (documento clave de rendición de cuentas). El flujograma tiene en cuenta como entradas los resultados del aprendizaje, pero el proceso de diseño, seguimiento, planificación y revisión de las titulaciones no incluye ninguna salida para implantar mejoras o informar a los grupos de interés.
- Aunque la decisión de suspensión eventual de un título reside en la Universidad, se deben recoger los criterios que pueden llevar a plantear tal situación o cómo el centro abordaría la suspensión.

Directriz 1.2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

- Se recomienda incrementar la implicación de los grupos de interés en la definición de los perfiles de formación, admisión y matriculación. Únicamente se consideran como resultados las encuestas del plan de acogida. Se recomienda considerar, como actor importante, la información del PAS respecto a la admisión y matriculación.

Directriz 1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

- Incorporar en el SGIC aquellos aspectos específicos que favorezcan la satisfacción del personal y la calidad de la actividad docente, aun cuando la política del personal académico y de apoyo a la docencia está regulada a nivel de universidad.
- Desarrollar los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento (quién y cómo). Se mezclan las responsabilidades con los mecanismos de seguimiento y mejora.
- Definir las responsabilidades y forma de actuación del Servicio de Desarrollo del Profesorado que, según el flujograma, realiza el seguimiento y evaluación del puesto de trabajo.

Directriz 1.4a. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

- Definir los mecanismos de participación de los grupos de interés. Por ejemplo, se desconoce si los estudiantes, el PAS o el personal técnico tienen posibilidad de realizar propuestas de nuevos recursos o servicios. Además, se debe especificar cómo se llevará a cabo la evaluación del uso de los recursos materiales del Centro por parte de los estudiantes.

Directriz 1.4b. Gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios.

- Aun cuando la política del PAS está regulada a nivel de universidad, el centro no incorpora en su sistema de garantía de calidad aquellos aspectos específicos que favorezcan la satisfacción del personal.
- Detallar con mayor profundidad la participación de los departamentos y responsables (jefes de servicio y unidades, o Gerencia) en la definición, revisión y mejora de la política del PAS (por ejemplo, a la hora de especificar cómo se procede en el caso de renovación de contratos).

Directriz 1.5. Análisis y utilización de los resultados

- Las evidencias deberían incluir el Cuadro de Indicadores y su seguimiento como elemento clave para el análisis y evaluación de resultados.
- Se recomienda describir qué estrategias y cómo se utilizarán para la mejora y el análisis de los resultados de aprendizaje, como podría ser contrastar su evolución, compararse con otros centros de la UPC o centros de las mismas titulaciones en otras universidades (*benchmark*).
- Tampoco se aborda suficientemente el análisis y uso de los resultados sobre inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.

Directriz 1.6. Publicación de información sobre las titulaciones

- Es necesario un mejor desarrollo de la mayoría de los procedimientos asociados con esta directriz.
- A pesar de enumerar las vías de comunicación, no se recogen los mecanismos para la toma de decisiones, seguimiento, revisión y mejora de la publicación de la información.

IV. Anexo: Composición de la Comisión de Evaluación

Presidente	Sr. Ángel Rios Castro Universidad Castilla la Mancha
Vocal Académico	Sr. José Joaquín Mira Solves Universidad Miguel Hernández
Vocal Académico	Sra. Maria Jesús Mairata Creus Universitat Illes Balears
Vocal Profesional	Sra. Concepció Curet Santiesteban GlobalMed S.L.L.
Secretaria	Sra. Núria Comet Señal AQU Catalunya