



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

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

Escuela Técnica Superior de Arquitectura del Vallès  
Universitat Politècnica de Catalunya

**7 de mayo de 2009**



## SUMARIO

I. Datos de identificación del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) evaluado .....	3
II. Evaluación del diseño del SGIC .....	3
III. Sugerencias para la mejora del diseño del SGIC antes de su implementación .....	6
IV. 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 Politècnica de Catalunya
<b>Centro</b>	Escuela Técnica Superior de Arquitectura del Vallès
<b>Alcance del SGIC</b>	Títulos impartidos en la Escuela Técnica Superior de Arquitectura del Vallès
<b>Convocatoria</b>	2007- 2ª etapa

## II. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión Específica para la Evaluación de la Calidad de los Centros y Actividades Universitarios 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 Escuela Técnica Superior de Arquitectura del Vallès.

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

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

La valoración global **POSITIVA** del SGIC se ha basado en la valoración **suficiente** concedida a las directrices establecidas en el programa AUDIT, así como en la identificación de aspectos positivos, de carácter transversal o específico, que aportan robustez al diseño del SGIC.

En el marco del diseño del SGIC y de la evaluación previa a su implementación, se entienden como **aspectos positivos** los elementos descritos con suficiente detalle y que permiten suponer que se implementarán con ciertas garantías de éxito. Con todo, se recomienda a la Escuela Técnica Superior de Arquitectura del Vallès que incluya también dichos elementos en el proceso de mejora continua.

El diseño del SGIC de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura del Vallès (ETSAV) se enmarca 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 referente a la metodología de trabajo, la estructura y el diseño común del SGIC (SAIQ, según nomenclatura de la UPC) se valora satisfactoriamente. Además posibilita que cada centro desarrolle sus particularidades, salvo en procesos transversales propuestos por la Universitat Politècnica de Catalunya, que afectan a las directrices 1.3 y 1.4b. En lo relativo a estos procesos, el tratamiento general de los aspectos concernientes al personal académico y al personal de administración y servicios, que en el caso concreto de este último colectivo incluso abarca mayor información que la solicitada en el programa AUDIT, se considera un elemento positivo del SGIC. El SGIC se despliega en dieciséis procesos que se desarrollan siguiendo una estructura y una nomenclatura iguales, hecho que facilita la comprensión y la comparación entre centros. Constituyen también una contribución positiva los apartados sugeridos de: asignación de responsabilidades, evidencias asociadas, y ficha resumen en cada proceso. Se utiliza un sistema clásico de documentación, lo que permite la compatibilidad con otros modelos de sistemas de garantía de calidad, como ISO 9001.

En relación con los **aspectos transversales**, otros elementos que refuerzan el diseño del SGIC incluyen la recopilación de referencias que aplican para cada directriz AUDIT y la estructura de los procedimientos. Se valora positivamente el uso de diagramas de flujos que, junto con la información aportada por la ficha resumen, permiten ilustrar convenientemente los procesos en la mayoría de los casos.

De forma adicional, y **específicamente para cada directriz**, se identifican diferentes elementos que aseguran una implementación con éxito del SGIC.

Respecto a la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), destaca positivamente el establecimiento de dos periodicidades (anual y cuatrimestral) en el seguimiento de los indicadores.

Se observan diferentes elementos positivos relacionados con la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2). Concretamente, se consideran el tratamiento diferenciado de los procesos que incluye la directriz, desarrollando cada uno de forma completa y clara, y el enfoque del sistema de alegaciones y reclamaciones.

En referencia a la **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), destacan los mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia. Además, el proceso por el que se garantiza la calidad de la formación del personal docente investigador presenta unas características adecuadas para su éxito, ya que en él destacan la periodicidad con que se realizan las acciones; los tres ámbitos recogidos en el plan de formación: de acogida, inicial y continuada; los mecanismos de revisión, seguimiento y evaluación del plan; la participación del personal docente investigador en el análisis mediante encuestas de satisfacción, así como la definición de indicadores, entre otros aspectos. Por último, hay que destacar los sistemas de información para el personal y la existencia de canales para la participación del personal.

En el marco de **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se valoran satisfactoriamente el análisis de la adecuación de los recursos a los objetivos y las propuestas de mejora, y la presentación de cartas de servicios e informes de evaluación de los servicios.

En cuanto a la **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), y aunque no se solicita en las directrices del programa AUDIT, los aspectos relacionados con el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal de administración y servicios se han definido paralelamente a los del personal docente investigador, y se encuentran bien recogidos y desarrollados.

En lo referente al **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5), se destaca la actitud de la Comisión de Garantía de Calidad al tener en consideración las necesidades de los grupos de interés.

### III. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL DISEÑO DEL SGIC ANTES DE SU IMPLEMENTACIÓN

La evaluación del diseño del SGIC ha dado lugar a la identificación de una serie de oportunidades de mejora en algunos elementos. Consecuentemente, se recomienda a la Escuela Técnica Superior de Arquitectura del Vallès que tenga en consideración la reformulación de estos elementos a corto o medio plazo con el fin de asegurar la correcta implementación del SGIC.

Las **oportunidades de mejora** observadas en el **planteamiento global de la UPC** se centran en los siguientes elementos de las directrices del programa AUDIT:

- los mecanismos para el seguimiento, revisión y mejora
- la rendición de cuentas

Los mecanismos para el seguimiento, revisión y mejora son esenciales para una correcta gestión de la calidad, con lo que deberían ser explicados con mayor detalle. En numerosas ocasiones se hace referencia al punto 8 de «Responsabilidades», en el que no se recogen los mecanismos ni se indica la periodicidad de las acciones ni la metodología de seguimiento. Además, los indicadores, necesarios para la medida, en numerosas ocasiones no se presentan.

En lo relativo a la rendición de cuentas, se recomienda desarrollar sus mecanismos en función de la información y los destinatarios, especialmente en lo relacionado con la calidad de las enseñanzas, y también en función de la gestión de los recursos materiales y servicios. 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 la adecuación de los contenidos, así como la efectividad de los canales de información a los grupos de interés. En el caso de la ETSAV, la rendición de cuentas debería estar más desarrollada en las directrices referidas a la política y los objetivos de calidad, la garantía de calidad de los programas formativos, y la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios, y debería describir los mecanismos en función de la información y los destinatarios.

Por último, se recomienda interrelacionar los sistemas de calidad propuestos por los centros, así como las vías y los mecanismos de las líneas estratégicas de las unidades básicas especificadas para el conjunto de la UPC.

Respecto al **diseño del SGIC presentado por la ETSAV**, se señalan diferentes sugerencias de **tipo transversal**. En primer lugar, se propone hacer una lectura global del sistema de calidad, analizando las interrelaciones entre las directrices y homogenizando el nivel de desarrollo, si se considera necesario, para facilitar la implementación del SGIC. En segundo lugar, se recomienda concretar cómo participan los grupos de interés en cada directriz, puesto que el manual del SGIC presenta una descripción de la implicación y los mecanismos de

participación de los grupos de interés que es generalista. Además, algunos diagramas de flujos son muy largos y podrían ser resumidos si se crearan subprocesos.

**Concretamente para cada directriz** se sugiere la mejora de los siguientes elementos con el objetivo de asegurar la correcta implementación del SGIC:

En cuanto a **política y objetivos de calidad** (directriz 1.0.), debería desarrollarse más a fondo el procedimiento que permite definir y aprobar la política y los objetivos de calidad, para asegurar la difusión de ésta.

En lo referente a **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), se recomienda fortalecer los mecanismos para introducir las mejoras en los procesos de revisión de titulaciones.

Respecto a la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2), aunque se hace una descripción de los mecanismos para la orientación académica de los estudiantes, se aconseja especificar con mayor claridad cómo afecta la información recogida a los cambios en los métodos de enseñanza, contenidos o sistemas de evaluación de las diferentes materias.

En cuanto a **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), se sugiere incorporar en el SGIC aquellos aspectos específicos que favorezcan la satisfacción del personal y la calidad de la actividad docente, si bien la política del personal académico y de apoyo a la docencia está regulada a nivel de universidad. Además, deberían desarrollarse los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento (quién y cómo), ya que se observa una mezcla de las responsabilidades con los mecanismos de seguimiento y mejora. Por último, sería conveniente definir las responsabilidades y la forma de actuación del Servicio de Desarrollo del Profesorado, que —según el diagrama de flujo— realiza el seguimiento y la evaluación del puesto de trabajo.

En el marco de la **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se recomienda relacionar los indicadores utilizados para el seguimiento y la gestión de los recursos.

En lo referente a **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), se requiere incorporar aquellos aspectos específicos que favorezcan la satisfacción del personal de administración y servicios, si bien la política de este colectivo está regulada a nivel de universidad. En segundo lugar, se sugiere detallar la participación de los departamentos y sus responsables (jefes de servicio y unidades, o gerencia) en la definición, la revisión y la mejora de la política del personal de administración y servicios (por ejemplo, a la hora de especificar cómo se procede en el caso de renovación de contratos).

En cuanto al **análisis y la utilización de los resultados** (directriz 1.5), debería especificarse el mecanismo para el seguimiento, la revisión y la mejora continua de los resultados del aprendizaje, incluyendo las estrategias diseñadas para asegurar su mejora y garantizar la fiabilidad de los datos empleados para generar dichos resultados.



En relación con la **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6), se recomienda tener en consideración la efectividad de los canales de información a los grupos de interés.



## IV. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

<b>Presidente</b>	Sr. Ángel Ríos Castro Vicedecano de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Castilla-La Mancha
<b>Vocal académico</b>	Sr. José Joaquín Mira Solves Delegado del rector de Acciones Transversales de Calidad de la Universidad Miguel Hernández
<b>Vocal académico</b>	Sra. Maria Jesús Mairata Creus Directora del Servicio de Estadística y Calidad Universitaria de la Universitat de les Illes Balears
<b>Vocal profesional</b>	Sra. Concepción Curet Santisteban Directora de Globalmed SLL
<b>Secretaria</b>	Sra. Núria Comet Señal Coordinadora de Proyectos y Calidad Interna de AQU Catalunya