



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

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

Facultad de Matemáticas y Estadística
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

Universidad	Universitat Politècnica de Catalunya
Centro	Facultad de Matemáticas y Estadística
Alcance del SGIC	Títulos impartidos en la Facultad de Matemáticas y Estadística
Convocatoria	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 Facultad de Matemáticas y Estadística.

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

1.0. Política y objetivos de calidad	Satisfactoria
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 **satisfactoria** o **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

Facultad de Matemáticas y Estadística que incluya también esos elementos en su proceso de mejora continua.

La Comisión de Evaluación valora muy positivamente el enfoque elaborado a nivel de universidad, un sistema de aseguramiento interno de la calidad (SAIQ, según nomenclatura de la universidad) de la UPC, ya que permite que la universidad mantenga una coherencia y un marco común de trabajo en su sistema interno de garantía de calidad. De igual modo, se destacan el diseño y la definición de los procesos en un formato estándar, homogéneo y estructurado, que dota a los procesos de gran claridad y puede facilitar así su futura ejecución.

En relación con otros **aspectos transversales**, se valora positivamente la existencia de una ficha resumen unificada de cada directriz, así como el esquema seguido en la clasificación de evidencias en el que se incluye el tipo de soporte de archivo, el responsable de la custodia y el tiempo de conservación, los documentos disponibles y el nivel de desarrollo en el que se encuentran los procesos y las tareas pendientes. Asimismo, se destaca la estructura de los mapas de proceso (diagramas de flujos) que recoge, con bastante precisión, los diferentes aspectos relacionados con los procedimientos definidos y el despliegue de las actividades que se realizarán. Por último, hay que indicar que en cada directriz y para cada uno de los procesos descritos se establece el control de calidad que tiene en consideración el análisis de los resultados, la publicación de información sobre la titulación para los grupos de interés y la rendición pública de cuentas, lo que permite cerrar el ciclo de mejora continua.

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

En lo referente a **política y objetivos de calidad** (directriz 1.0), la definición de los objetivos y de la política de calidad del centro concreta el ámbito de actuación del SGIC y marca el posicionamiento del centro en relación con la calidad. Se define un sistema integrado (órganos, procedimientos, procesos) que puede facilitar el desarrollo de los objetivos y la política de calidad. Por otro lado, se establece un compromiso para valorar anualmente la consecución de los objetivos de calidad propuestos a partir del análisis de los resultados obtenidos, proponiendo las medidas correctoras oportunas y difundiendo todos los datos relativos a la titulación para información de los grupos de interés, lo que posibilita la rendición de cuentas. Asimismo, el SGIC designa responsables, delimita responsabilidades y tiene en consideración a los implicados en el desarrollo, el seguimiento y la valoración del SGIC.

En el marco de la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), el SGIC prevé mecanismos y procedimientos que facilitan la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones.

En esta etapa de diseño, el desarrollo de la directriz 1.2, **orientación de las enseñanzas a los estudiantes**, es suficiente. En este sentido, resultan destacables la definición de los procesos relacionados con el apoyo a los estudiantes y la orientación de éstos, así como los sistemas de tutoría.

En cuanto a **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), en esta etapa de diseño se considera suficientemente desarrollada

esta directriz, dado que se asume una propuesta general y transversal de la UPC. Se valoran favorablemente el proceso por el que se garantiza la calidad de la formación del personal docente investigador, ya que en él se describe la periodicidad con la 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; la definición de indicadores; los sistemas de información para el personal, y la existencia de canales para la participación del personal.

En lo referente a la **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), aunque no está solicitado en las directrices del programa AUDIT, pero dado que es una característica transversal a toda la UPC, se han definido y desarrollado correctamente los aspectos relacionados con el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal de administración y servicios de forma paralela a lo realizado con el personal docente investigador.

En el marco de **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5), destaca el desarrollo de sistemas de recogida y análisis de información para facilitar datos relativos a los resultados del aprendizaje (inserción laboral, aprendizaje y satisfacción de los grupos de interés). Se valora positivamente la integración que realiza el centro del SGIC en su conjunto y a través de las informaciones procedentes de los diversos procesos que lo componen, junto con el análisis de los resultados del aprendizaje, la inserción laboral y la satisfacción de los grupos. Asimismo, se destaca el análisis global resultante, que también tiene en cuenta la planificación estratégica y los objetivos establecidos.

En lo que se refiere a la **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6), en esta etapa de diseño la directriz está suficientemente desarrollada y se valora la presencia de mecanismos que regulan y garantizan los procesos de toma de decisiones sobre la publicación de información actualizada de las titulaciones.

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 Facultad de Matemáticas y Estadística que tenga en consideración la reformulación de estos elementos a corto o medio plazo con el fin de asegurar la correcta implementación del SGIC. Se señalan, primeramente, diferentes sugerencias de tipo **transversal**.

- Diagramas de flujos. Se recomienda revisar algunos diagramas de flujos, con el fin de asegurar una correcta correspondencia con las descripciones en el texto y que facilite la interpretación del desarrollo de éstos. En la revisión se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - El desarrollo del proceso en modo texto tiene que ser un elemento de apoyo y clarificador del despliegue del proceso en modo diagrama de flujo (dejando éste como elemento de referencia principal para evitar redundancias de información).
 - Se deben identificar con diferentes nombres los diagramas de flujos correspondientes a subprocesos (siempre que los procesos estén constituidos por varios de ellos).
- Mapa de procesos del centro. Se aconseja incluir el mapa que relacione los distintos procesos del SGIC, lo cual proporcionará una visión de sistema e interdependencia entre los procesos que resultará muy útil para facilitar mejoras coordinadas del SGIC.
- Documentación. Se recomienda revisar o incluir, en su caso, el sistema de control de revisiones de la documentación (histórico de revisiones, claridad de la revisión actual validada, quién aprueba las revisiones, dónde se tiene acceso a la documentación y control de permisos de modificaciones de la documentación, etc.).
- Órgano responsable. Con vistas a la implementación del SGIC, se sugiere la especificación de un único órgano responsable para cada proceso, indicando claramente quién es el responsable del proceso completo, de su eficacia, eficiencia y mejora continua.
- Distribución de competencias y responsabilidades. Con el objetivo de asegurar una implementación eficaz del SGIC, se propone que el propietario de cada proceso se distribuya a lo largo de los diferentes procesos del sistema, de modo que éstas no recaigan exclusivamente sobre la Comisión Permanente o el equipo directivo. Si no se hace así, existe un alto riesgo de colapsar a estos órganos, con lo cual se puede poner en peligro la eficacia del SGIC.
- Rendición de cuentas. Por último, se recomienda hacer más hincapié en la rendición de cuentas. Además del informe de resultados, el centro debería contrastar los resultados con los objetivos y presentar propuestas de mejora consecuentes.

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

La **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2) debería incluir la participación de los departamentos como grupo de interés en el diseño y el desarrollo de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes. Asimismo, se recomienda definir de forma diferenciada las acciones referidas al perfil de ingreso y, especialmente, al perfil de egreso de la titulación (proceso, recogida y análisis de información, seguimiento y medida, responsabilidades, etc.).

En cuanto a **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), si bien la política de personal está regulada a nivel de universidad, se sugiere que el centro incorpore en su SGIC aquellos aspectos específicos en los que tenga competencia y que contribuyan a la mejora de la calidad del personal y de la actividad docente. En este sentido, podrían potenciarse los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia, así como los referidos al seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. Se observa una mezcla de las responsabilidades en 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.

Aun partiendo de la valoración positiva del proceso de formación del personal académico, se recomienda una intervención proactiva en la definición del programa de acciones formativas dirigidas al personal académico de la Facultad de Informática de Barcelona mediante una propuesta personalizada a partir de la identificación sistemática de necesidades específicas de acuerdo con los objetivos y la política de calidad definidos.

En el marco de **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se sugiere especificar los objetivos y los indicadores para llevar a cabo el seguimiento y la mejora de los recursos materiales.

En lo referente a **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), aunque la política del personal de administración y servicios está regulada a nivel de universidad, se sugiere que el centro incorpore en su SGIC aquellos aspectos específicos en los que tenga competencia para la mejora de la calidad de este personal. Sería deseable incorporar la participación de los departamentos y de 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), se requiere desarrollar de forma uniforme los capítulos 5.3 (control de calidad) y 6 (seguimiento y medida) para dar mayor coherencia al SGIC, ya que son los apartados que relacionan cada uno de los procesos con el proceso 200.1.5.1 de análisis de resultados. Por otro lado, y tomando como punto de partida el sistema de recogida y análisis de la información propuesto en el SGIC, se

recomienda establecer un cuadro de indicadores que permita un análisis integrado de todos los resultados para realizar el planteamiento de las acciones de mejora y facilitar la toma de decisiones.

IV. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Presidenta	Sra. Flor Sánchez Fernández Vicerrectora de Planificación y Calidad de la Universidad Autónoma de Madrid
Vocal académico	Sr. Alfonso Carlos Davalillo Profesor titular de la Euskal Herriko Unibertsitatea y miembro de la Cátedra de Calidad
Vocal académica	Sra. Carmen Martínez del Valle Directora del Área de Evaluación y Acreditación de la Universidad de Alcalá
Vocal profesional	Sr. Roberto Corral González Director de Calidad de Hewlett-Packard, SA
Secretaria	Sra. Caterina Cazalla Lorite Gestora de Proyectos de AQU Catalunya