



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 Ciencias de la Comunicación
Blanquerna

Universitat Ramon Llull

18 de junio de 2008



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 implementación del SGIC	5
IV.	Anexo: Composición de la Comisión de Evaluación	8

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

Universidad	Universitat Ramon Llull (URL)
Centro	Facultad de Ciencias de la Comunicación Blanquerna
Alcance del SGIC	Títulos impartidos en la Facultad de Ciencias de la Comunicación Blanquerna
Convocatoria	2007 – 1ª 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 Ciencias de la Comunicación Blanquerna de la Universitat Ramon Llull.

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 y 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 diseñados de forma sistemática, descritos con suficiente detalle y que permiten suponer que se implementarán con ciertas garantías de éxito. Con todo, se recomienda a la Facultad de Ciencias de la Comunicación Blanquerna que piense esos elementos en un marco de continuo proceso de mejora.

En relación con **aspectos transversales**, los elementos que refuerzan el diseño del SGIC incluyen el respaldo de la URL a la propuesta de diseño del SGIC presentado, así como la correcta definición de los órganos responsables en cada una de las directrices. Finalmente, los mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones (a excepción de los relacionados con la evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia, que deberían fortalecerse) se señalan como otro aspecto positivo del SGIC.

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

En relación con la **política y objetivos de calidad** (directriz 1.0), se valoran positivamente los mecanismos de difusión pública asociados a esta directriz y el sistema para su despliegue.

Respecto a la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), se destacan positivamente los sistemas descritos para la recogida y el análisis de información que permiten valorar el mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa.

Se observan diferentes elementos positivos relacionados con la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2). Concretamente, se consideran aspectos que refuerzan el SGIC: los mecanismos diseñados para garantizar la calidad de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes, así como el sistema de tutorización; los sistemas de análisis y recogida de información que permiten conocer y valorar las necesidades relativas a la definición del perfil de ingreso y de los sistemas de orientación profesional; y los mecanismos que regulan e informan sobre las normativas que afectan a los estudiantes.

En el marco de **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se identifican como elementos que aportan robustez al SGIC los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios; y los mecanismos de rendición de cuentas sobre esos recursos, así como el nivel de uso por parte de los estudiantes.

En referencia a la **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), hay que destacar los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de la política y las actuaciones relacionadas con este colectivo, así como los mecanismos de rendición de cuentas a dicho grupo sobre los resultados de la política de personal.

El **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5) incluyen diferentes aspectos que refuerzan la valoración adecuada del SGIC. En primer lugar, se señalan mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades de los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas. Además, la sistemática planteada para el análisis y la utilización de los resultados del aprendizaje (especialmente en lo referente a la participación de los grupos de interés) facilita datos relativos a los resultados del aprendizaje y los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de esos resultados. Por otro lado, la sistemática utilizada para el análisis y la utilización de los resultados de la inserción laboral, en la que destacan los sistemas de recogida y análisis de información y, en menor medida, la rendición de cuentas, supone otro

de los aspectos positivos del sistema de calidad. Finalmente, en lo referente a los resultados de la satisfacción de los grupos de interés, se subrayan los sistemas diseñados para la recogida y el análisis de información y la rendición de cuentas.

La **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6) comprende diferentes elementos positivos. Primeramente resaltan los procedimientos de información a los grupos de interés sobre las acciones cuyo objetivo fundamental es favorecer el aprendizaje de los estudiantes (oferta, objetivos y planificación de las titulaciones; políticas de acceso y orientación de los estudiantes; metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación; política de movilidad y programas de prácticas externas), así como los procedimientos que informan a los grupos de interés sobre los resultados de la inserción laboral. Por último, hay que indicar los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

III. SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

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 Ciencias de la Comunicación Blanquerna que contemple la reformulación de estos elementos a corto o medio plazo con el fin de asegurar la correcta implementación del SGIC.

El diseño del SGIC debería tener en cuenta los aspectos básicos del ciclo de mejora, desde la creación de un órgano competente, con las responsabilidades bien definidas, hasta la rendición de cuentas, para poder así retroalimentar la planificación y completar el ciclo de mejora según un eje que recoja los siguientes aspectos fundamentales:

- a. **La planificación estratégica**, que define la realidad del centro y los objetivos (formativos) que se desean conseguir en un periodo establecido. Así, por ejemplo, la política y los objetivos de calidad de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Blanquerna, al ser puntos fuertes de la evaluación, deberían emanar del plan estratégico de la Facultad alineado con el de la URL.
- b. **Una organización/gestión de las actividades del centro basada en procesos (mapa de procesos)**, que definen la actividad diaria del centro y que se despliegan en procedimientos asociados a cada proceso. En este sentido, se recomienda en la fase de implementación clarificar la conexión y coordinación entre los procedimientos generales gestionados por la URL y los procedimientos propios de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Blanquerna, ya que en algunos casos se detectan ciertas redundancias.
- c. **Una tabla de indicadores**. Para asegurar la correcta implementación del SGIC, así como la implementación de un ciclo real de mejora, el centro debería desplegar una

tabla de indicadores asociada a la totalidad de procesos que dan respuesta a las directrices del programa y que permita la medición de los resultados de su actividad.

- d. **La revisión del SGIC del centro**, en la que a la vista de los resultados obtenidos respecto a los previstos, y tras su análisis, se definan las acciones de mejora y su implementación.

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

En lo referente a **política y objetivos de calidad** (directriz 1.0), se sugiere definir de forma más explícita los mecanismos de rendición de cuentas y acompañarlos de indicadores que permitan evidenciar y rendir cuentas sobre su grado de cumplimiento.

La **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1) debería incluir un diseño más sistemático de los mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas e identificar las herramientas que se utilizarán, así como los grupos de interés a los que dirigirse.

De forma transversal en la directriz de **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2), el SGIC presta poca atención a la especificación de los grupos de interés implicados en algunos de los elementos que afectan a esta directriz. Concretamente, se recomienda definir los grupos de interés relacionados con el diseño y el desarrollo de: la definición de los perfiles de egreso; los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes; metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes; los sistemas de orientación profesional de los estudiantes; y los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.

La **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3.) requiere de una mejor definición de cómo participan los grupos de interés en la definición y el desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia. En general, y a pesar de haber sido valorada como suficiente, precisaría que se diseñasen con mayor sistematización los elementos relacionados con la definición de la política de este colectivo, especialmente los mecanismos de seguimiento, revisión e implementación de mejoras en la política de personal. Se recomienda también profundizar en los mecanismos de recogida y análisis de información para conocer las necesidades de personal, así como los mecanismos de rendición de cuentas sobre los resultados de la política de personal. Por otro lado, se sugiere fortalecer los aspectos relacionados con la formación del personal docente y de apoyo a la docencia, especialmente en la definición de un plan de formación que atienda de un modo global a sus necesidades. Asimismo, debería evidenciarse la conexión entre el plan de formación y los resultados de la evaluación docente a nivel de toda la URL.

En el marco de la **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se recomienda un diseño más específico de los mecanismos de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y los servicios.

En cuanto a la **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), se sugiere un diseño más específico de los mecanismos de participación de los grupos de interés en la definición, revisión y mejora de la política asociada a este colectivo.

Por último, y en referencia a la **estructura del documento del diseño del SGIC**, se aconseja la implementación de una serie de medidas con el fin de disponer de un documento de lectura ágil, ya que se trata de una herramienta de comunicación y difusión de la calidad en el centro. Se recomienda lo siguiente:

- Sintetizar o prescindir de los aspectos incluidos en el Manual que llegan a un gran nivel de detalle y que podrían convertir, con rapidez, la propuesta en un documento obsoleto.
- Mejorar la coordinación/conexión entre los procedimientos asociados a la URL y los asociados a la Facultad de Ciencias de la Comunicación Blanquerna, para así eliminar posibles redundancias en el documento.
- Con el objetivo de facilitar la lectura se sugiere, a voluntad del centro, presentar la descripción de los procedimientos junto con los diagramas de flujo, en vez de incorporarlos como anexos.

IV. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Presidente	Sr. Ángel Ríos Castro Catedrático de la Universidad de Castilla-La Mancha
Vocal académico	Sr. Alfonso Carlos Davaillo Aurrecoechea Profesor titular de la Euskal Herriko Unibertsitatea y miembro de la Cátedra de Calidad
Vocal académico	Sr. Celso Rodríguez Fernández Profesor titular de la Universidade de Santiago de Compostela
Vocal profesional	Sr. Enric Guasch Llorens Consultor de calidad interna de Hewlett-Packard, S.A.
Secretaria	Sra. Núria Comet Señal Coordinadora de proyectos y de calidad interna de AQU Catalunya
Observadora	Sra. Caterina Cazalla Lorite Gestora de proyectos de AQU Catalunya