



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

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

Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins,  
Canals i Ports de Barcelona

Universitat Politècnica de Catalunya

7 de maig de 2009

## SUMARI

I. Dades d'identificació del sistema de garantia interna de qualitat (SGIC) avaluat .....	3
II. Avaluació del disseny del SGIC .....	3
III. Suggeriments per a la millora del disseny del SGIC abans de la seva implementació .....	6
IV. Annex: Composició de la Comissió d'Avaluació .....	9

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

<b>Universitat</b>	Universitat Politècnica de Catalunya
<b>Centre</b>	Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona
<b>Abast del SGIC</b>	Títols impartits a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona
<b>Convocatòria</b>	2007 - 2a etapa

## II. AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SGIC

La Comissió Específica per a l'Avaluació de la Qualitat dels Centres i Activitats Universitaris d'AQU Catalunya, un cop examinat l'informe elaborat per la Comissió d'Avaluació, emet una valoració global **POSITIVA** del disseny del SGIC de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona.

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

1.0. Política i objectius de qualitat	Suficient
1.1. Garantia de la qualitat dels programes formatius	Suficient
1.2. Orientació dels ensenyaments als estudiants	Suficient
1.3. Garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència	Suficient
1.4a. Gestió i millora dels recursos materials i serveis	Suficient
1.4b. Gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis	Suficient
1.5 Anàlisi i utilització dels resultats	Suficient
1.6 Publicació d'informació sobre les titulacions	Suficient

La valoració global **POSITIVA** del SGIC s'ha basat en la valoració **suficient** concedida a les directrius establertes en el programa AUDIT, així com en la identificació d'aspectes positius, de caràcter transversal o específic, que aporten solidesa al disseny del SGIC.

En el marc del disseny del SGIC i de l'avaluació prèvia a la seva implementació, s'entenen com a **aspectes positius** els elements descrits amb suficient detall i que permeten suposar que s'implementaran amb certes garanties d'èxit. Amb tot, es recomana a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona (ETSECCP) incloure també els esmentats elements en el procés de millora contínua.

El disseny del SGIC de l'ETSECCP s'emmarca en un plantejament global per a tots els centres de la UPC, conjuntament amb un desenvolupament individual del mateix centre. El plantejament global de la UPC pel que fa a la metodologia de treball, l'estructura i el disseny comú del SGIC (SAIQ, segons nomenclatura de la UPC) es valora satisfactòriament. A més a més, possibilita que cada centre desenvolupi les seves particularitats, excepte en processos transversals proposats per la UPC que afecten les directrius 1.3 i 1.4b. Quant a aquests processos, el tractament general dels aspectes relatius al personal acadèmic i al personal d'administració i serveis, que en el cas concret d'aquest últim col·lectiu fins i tot comprèn més informació que la sol·licitada en el programa AUDIT, es considera un element positiu del SGIC. El SGIC es desplega en 16 processos que es desenvolupen seguint una estructura i una nomenclatura iguals, fet que facilita la comprensió i la comparació entre centres. Constitueixen també una contribució positiva els apartats suggerits d'assignació de responsabilitats, evidències associades i fitxa resum en cada procés. S'utilitza un sistema clàssic de documentació, la qual cosa permet la compatibilitat amb altres models de sistemes de garantia de qualitat, com l'ISO 9001.

L'estructura del manual de qualitat desenvolupat per l'ETSECCP és molt encertada, i presenta els apartats següents: (a) informació general del centre; (b) manual del SGIC; i (c) processos. Així, entre els **aspectes transversals** que reforcen el disseny del SGIC s'inclouen la recopilació de referències que s'apliquen per a cada directriu AUDIT i l'estructura dels processos. Es valora positivament la utilització de diagrames de fluxos que, juntament amb la informació aportada per la fitxa resum, permeten il·lustrar convenientment els processos en la majoria dels casos.

De manera addicional, i **específicament per a cada directriu**, s'identifiquen diferents elements que assegurin una implementació amb èxit del SGIC.

Pel que fa a **política i objectius de qualitat** (directriu 1.0), es destaca la identificació d'aquesta directriu en el manual de qualitat com un procés estratègic.

Respecte a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), es tenen en compte els mecanismes que regulen el procés de presa de decisions i la presència d'un comitè d'experts que avalua els programes formatius.

S'observen diferents elements positius relacionats amb l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2). En aquest sentit, es valora positivament el desenvolupament d'un procediment específic per a la gestió d'incidències relacionades amb el funcionament de la docència (annex I del document 250.1.2.6); el sistema de recollida d'informació de l'entorn professional a través del Patronat de l'Escola (òrgan que connecta l'Escola amb el sector professional), i, en general, les pràctiques externes, la mobilitat dels estudiants, l'orientació professional, la gestió d'incidències i el pla de captació d'estudiants, que va més enllà dels

requeriments generals.

Pel que fa a la **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència** (directriu 1.3), destaquen els mecanismes que regulen i garanteixen la presa de decisions sobre l'accés del personal acadèmic i de suport a la docència. A més a més, el procés pel qual es garanteix la qualitat de la formació del personal docent investigador presenta unes característiques adequades per al seu èxit, ja que hi destaquen la periodicitat amb què es duen a terme les accions; els tres àmbits recollits en el pla de formació: d'acollida, inicial i continuada; els mecanismes de revisió, seguiment i avaluació del pla; la participació del personal docent investigador en l'anàlisi per mitjà d'enquestes de satisfacció, així com la definició d'indicadors, entre altres aspectes. Finalment, es valoren positivament els sistemes d'informació per al personal i l'existència de canals per a la participació del personal.

Quant a la **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), i encara que no se sol·licita en les directrius del programa AUDIT, els aspectes relacionats amb l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement del personal d'administració i serveis s'han definit paral·lelament als del personal docent investigador, i es troben ben recollits i desenvolupats.

En el marc de la **publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6), es valora positivament el fet de considerar la publicació d'informació com un eix estratègic que inclou diferents canals per difondre la informació.

### III. SUGGERIMENTS PER A LA MILLORA DEL DISSENY DEL SGIC ABANS DE LA SEVA IMPLEMENTACIÓ

L'avaluació del disseny del SGIC ha donat lloc a la identificació d'una sèrie d'oportunitats de millora en un seguit d'elements. En conseqüència, es recomana a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona que prengui en consideració la reformulació d'aquests elements a curt o mitjà termini a fi d'assegurar la correcta implementació del SGIC.

Les **oportunitats de millora** observades en el **plantejament global de la UPC** se centren en els següents elements de les directrius del programa AUDIT:

- els mecanismes per al seguiment, la revisió i la millora
- la rendició de comptes

Els mecanismes per al seguiment, la revisió i la millora són essencials per a una correcta gestió de la qualitat, per la qual cosa caldria explicar-los amb més detall. En nombroses ocasions es fa referència al punt 8, «Responsabilitats», en el qual no es recullen els mecanismes ni s'indica la periodicitat de les accions ni la metodologia de seguiment. A més a més, els indicadors, necessaris per a la mesura, en nombroses ocasions no es presenten.

Quant a la rendició de comptes, es recomana descriure'n els mecanismes en funció de la informació i els destinataris —especialment en el que fa referència a la qualitat dels ensenyaments— i la gestió dels recursos materials i serveis. La rendició de comptes no s'ha de confondre amb una mera informació a les parts interessades, i ha d'incloure la valoració de la suficiència i l'adequació dels continguts, així com l'efectivitat dels canals d'informació als grups d'interès.

Per acabar, es recomana interrelacionar els sistemes de qualitat proposats pels centres, així com les vies i els mecanismes de les línies estratègiques de les unitats bàsiques especificades per al conjunt de la UPC.

Pel que fa al **disseny del SGIC presentat per l'ETSECCP**, s'assenyalen diferents oportunitats de millora de tipus **transversal**:

- Cada capítol del manual hauria de relacionar els processos en què es desenvolupa, i aquests, al seu torn, fer referència als procediments específics.
- Alguns diagrames de fluxos són molt llargs. Podrien resumir-se si es creessin subprocessos.
- Com a norma general, el temps especificat de sis anys per a la custòdia de documentació podria resultar molt ajustat si l'acreditació es dugués a terme dos anys després que una promoció acabés els seus estudis.
- Si bé l'existència de la Comissió d'Avaluació Acadèmica, amb la missió de vetllar per la qualitat dels ensenyaments que imparteix el centre, es valora positivament,

haurien d'explicar-se més clarament les funcions dels òrgans del centre (Junta d'Escola, Comissió d'Avaluació Acadèmica, cap de Serveis de Gestió i suport/coordinador de Qualitat, i Consell Tècnic), així com les seves interrelacions.

- Es recomana replantejar les necessitats d'informació dels diferents grups d'interès (tipus, mode, canal, periodicitat de la informació). Per exemple, la disponibilitat de la informació a la pàgina web no garanteix que es cobreixin les necessitats de tots els grups d'interès.

**Concretament per a cada directriu** se suggereix la millora dels següents elements amb l'objectiu d'assegurar la correcta implementació del SGIC.

Pel que fa a **política i objectius de qualitat** (directriu 1.0), es recomana reforçar la definició de la política i els objectius a partir de l'anàlisi de la situació actual i de la seva projecció de futur. Així mateix, es proposa relacionar la missió del centre amb el pla estratègic de la universitat.

Quant a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), s'haurien d'incloure els criteris de suspensió del títol plantejats dins el marc normatiu de la universitat i específics per al centre.

En el marc d'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2), caldria incorporar els procediments relacionats amb el perfil de sortida, atès que només es desenvolupen els procediments lligats al perfil d'ingrés, admissió i matriculació. Igualment, se suggereix desenvolupar més àmpliament els aspectes relacionats amb l'avaluació dels aprenentatges.

Quant a la **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència** (directriu 1.3), se suggereix incorporar en el SGIC aquells aspectes específics que afavoreixin la satisfacció del personal i la qualitat de l'activitat docent, si bé la política del personal acadèmic i de suport a la docència està regulada a nivell d'universitat. A més a més, caldria desenvolupar els mecanismes de seguiment, revisió i millora dels models d'avaluació, promoció i reconeixement (qui i com), ja que s'observa una barreja de les responsabilitats amb els mecanismes de seguiment i millora. Finalment, seria convenient definir les responsabilitats i la forma d'actuació del Servei de Desenvolupament del Professorat, que —segons el diagrama de flux— s'encarrega de fer el seguiment i l'avaluació del lloc de treball.

En el marc de la **gestió i millora dels recursos materials i serveis** (directriu 1.4a), s'aconsella detallar els mecanismes que regulen la participació dels grups d'interès.

En referència a la **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), caldria incorporar aquells aspectes específics que afavoreixin la satisfacció del personal d'administració i serveis, si bé la política d'aquest col·lectiu està regulada a nivell d'universitat. A més a més, se suggereix detallar la participació dels departaments i els seus responsables (caps de servei i unitats, o gerència) en la definició, la revisió i la millora de la política del personal d'administració i serveis (per exemple, a l'hora d'especificar com es procedeix en el cas de renovació de contractes).



Quant a l'**anàlisi i utilització dels resultats** (directriu 1.5), cal explicitar el paper dels diferents grups d'interès en la presa de decisions. En segon lloc, se suggereix millorar els mecanismes per garantir la fiabilitat de les dades sobre les quals es prenen decisions.

Respecte a la **publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6), es detecta que la llista de mecanismes/canals d'entrada d'informació no compta amb els resultats d'aprenentatge, que s'han especificat en la directriu 1.5. Així mateix, es recomana avaluar de forma estructurada i sistemàtica l'efectivitat dels canals de comunicació i consultar periòdicament els agents externs sobre si la informació i el seu canal de comunicació actuals són satisfactoris.



## IV. ANNEX: COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

<b>President</b>	Sr. Ángel Ríos Castro Vicedegà de la Facultat de Ciències Químiques de la Universidad Castilla-La Mancha
<b>Vocal acadèmic</b>	Sr. José Joaquín Mira Solves Delegat del rector d'Accions Transversals de Qualitat de la Universidad Miguel Hernández
<b>Vocal acadèmic</b>	Sra. Maria Jesús Mairata Creus Directora del Servei d'Estadística i Qualitat Universitària de la Universitat de les Illes Balears
<b>Vocal professional</b>	Sra. Concepción Curet Santisteban Directora de Globalmed SLL
<b>Secretària</b>	Sra. Núria Comet Señal Coordinadora de Projectes i de Qualitat Interna d'AQU Catalunya