



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

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

Escuela Universitaria de Turismo y Ocio  
Universitat Rovira i Virgili

**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 .....	8

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

<b>Universidad</b>	Universitat Rovira i Virgili
<b>Centro</b>	Escuela Universitaria de Turismo y Ocio
<b>Alcance del SGIC</b>	Títulos impartidos en la Escuela Universitaria de Turismo y Ocio
<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 Universitaria de Turismo y Ocio.

**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 basa 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 Escuela Universitaria de Turismo y Ocio que incluya también esos elementos en el proceso de mejora continua.

La experiencia y el aprendizaje de la Universitat Rovira i Virgili en aspectos relacionados con el aseguramiento de la calidad (certificaciones ISO, premios, etc.) ha llevado a dicha institución a diseñar un SGIC que responde a un modelo global de universidad. De este modo, la universidad proporciona a todos sus centros un documento marco en el que se incluyen las directrices para el aseguramiento de la calidad y se define un conjunto de procesos que se consideran mínimos y de aplicación a todos sus centros. Esto contribuye a que el diseño, en esta primera fase, adopte un carácter marcadamente genérico. En este sentido y con vistas a la implementación del SGIC, es necesario que el centro (Escuela Universitaria de Turismo y Ocio, en este caso) aborde y desarrolle el catálogo de procedimientos generales y específicos de calidad atendiendo a sus particularidades, además de completarlos y/o mejorarlos, de acuerdo con las singularidades de los mismos.

El documento marco («Documento de contexto») está bien estructurado y proporciona información, herramientas y mecanismos para que los centros puedan enfrentarse con facilidad y rapidez a los conceptos necesarios para elaborar su propio SGIC. Se considera que este documento constituye una herramienta muy válida para enmarcar el SGIC de la Universitat Rovira i Virgili. Asimismo, el formato de las fichas en las que se recogen los distintos procesos que forman parte de dicho sistema también es claro y adecuado. El segundo documento, aunque pretende ser más específico para cada centro, se denomina también de forma general «Modelo de aseguramiento de la calidad docente de la URV» y apenas muestra diferencias en la documentación presentada por cada uno de los centros (Facultad de Química y Escuela Universitaria de Turismo y Ocio), salvo evidencias puntuales.

En relación con los **aspectos transversales**, los elementos que refuerzan el diseño del SGIC incluyen el organigrama de responsabilidades en la calidad docente; la tabla de instrumentos de difusión y publicación de la información; el mapa de procesos, estructurado en estratégicos, fundamentales y de apoyo; el sistema de indicadores clasificados para cada uno de los procesos; la estructura del manual de procesos (codificación, apartados específicos de las fichas de proceso y diagramas de flujo); el servicio de información interno, con varias herramientas de apoyo (SINIA, DOC-net-Qualitat, GISI, etc.); y la estructura de apoyo al sistema de calidad (Unidad de Calidad y Planificación).

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

En primer lugar, se subraya el buen desarrollo de la directriz correspondiente a la **política y los objetivos de calidad** (directriz 1.0).

Respecto a la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), destaca positivamente la presencia de mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de titulaciones y sus objetivos. Además, cabe señalar la definición adecuada de los criterios que hacen posible establecer cómo abordaría el centro la eventual suspensión de títulos.

En relación a la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2), se valora positivamente el desarrollo de los aspectos relacionados con las prácticas externas y la movilidad, así como el apoyo y la orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes.



En cuanto a la **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), se valora la presencia de mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre la formación del personal académico y de apoyo a la docencia, y sobre los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento de dicho personal.

En lo relativo a **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5) destaca la existencia de mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.

### 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 Universitaria de Turismo y Ocio 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 las siguientes **oportunidades de mejora de tipo transversal**, identificadas en el planteamiento global de la universidad:

- Se deberían especificar los mecanismos relacionados con la definición, la recogida de información, el seguimiento y la mejora de los perfiles de egreso.
- Convendría desarrollar el proceso de orientación profesional de los estudiantes más allá de la mera consulta de los resultados de la inserción laboral. La recogida y el análisis de información sobre las necesidades de la orientación profesional deberían basarse en la definición de los perfiles de egreso, las demandas de los empleadores sobre el desarrollo de competencias y las necesidades manifiestas del alumnado.
- De manera general, el centro debería plantearse la participación directa de los grupos de interés en la definición y el desarrollo de los procesos con los que están directamente relacionados. Es decir, diferenciar cuándo los grupos de interés participan en el diseño (participación directa) o son destinatarios del proceso (participación indirecta).
- La publicación de información sobre titulaciones se realiza a través de la web, en la que se publican los informes y las memorias relacionadas con los resultados académicos, la inserción laboral y la satisfacción de los distintos grupos de interés elaborados por los responsables de cada titulación. No obstante, se observan carencias relacionadas con el seguimiento, la revisión y la mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

Con vistas a la implementación del SGIC, se recomienda establecer mecanismos que ayuden al control de la documentación por parte de los responsables de cada uno de los procedimientos, así como fijar la metodología para realizar los cambios de las diversas versiones (quién elabora el documento, quién lo revisa, quién lo aprueba, quién debe poseer dicha documentación para aplicarla, etc.). Del mismo modo, se sugiere establecer el control sobre los registros e indicadores que surjan del desarrollo de los procesos y procedimientos con el fin de garantizar la correcta implementación del SGIC.

Por último, la Comisión de Evaluación entiende que la aplicación del modelo común a cada uno de los centros planteará el desarrollo de acciones diferenciadas y específicas adaptadas a

cada uno de los centros. Este hecho puede ocasionar problemas a la hora de reformular el modelo general de la URV y, por tanto, podría modificar la formulación del manual del SGIC.

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

<b>Presidente</b>	Sr. Juan Ramón González Velasco Catedrático de la Euskal Herriko Unibertsitatea
<b>Vocal académico</b>	Sr. Miguel Ángel Lope Domingo Director del Área de Calidad del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Recursos de la Universidad de Zaragoza
<b>Vocal académica</b>	Sra. María José León Guerrero Vicerrectora para la Garantía de la Calidad de la Universidad de Granada
<b>Vocal profesional</b>	Sr. Enric Guasch Llorens Consultor de Calidad Interna de Hewlett-Packard, SA
<b>Secretaria</b>	Sra. Felisa Arbizu Bacaicoa Directora del Servicio de Evaluación Docente de la Euskal Herriko Unibertsitatea