



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

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

Escuela Politécnica Superior de Castelldefels  
Universitat Politècnica de Catalunya

**23 de febrero 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 implementación del SGIC .....	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 Politécnica Superior de Castelldefels
<b>Alcance del SGIC</b>	Títulos impartidos en la Escuela Politécnica Superior de Castelldefels
<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 Politécnica Superior de Castelldefels.

**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	Satisfactoria
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 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 Escuela Politécnica Superior de Castelldefels (EPSC) que piense esos elementos en un marco de continuo proceso de mejora.

El diseño del SGIC de la EPSC se basa 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.

Respecto al diseño presentado por la Escuela Politécnica Superior de Castelldefels (EPSC), se ajusta a las directrices del programa AUDIT, con una buena estructura, suficiente detalle y claridad. Es completo, de fácil seguimiento, factible y está orientado a la garantía de calidad y la mejora continua.

Constituye un aspecto muy positivo la certificación del sistema de gestión de calidad del centro por la norma ISO 9001 ya en el año 1999, certificación que ha ido renovando hasta la actualidad. Ello implica un compromiso y una cultura sobre la calidad arraigada en el centro.

En relación con **aspectos transversales**, los elementos que refuerzan el diseño del SGIC incluyen el propio Manual de calidad, presentado por la UPC como marco de referencia para todos los centros, el cual utiliza un sistema clásico de documentación que permite la compatibilidad con otros modelos de sistemas de garantía de calidad, como la norma ISO 9001. Además, este Manual presenta los miembros y órganos implicados en los procesos (anexos 1 y 2) y la ficha de los procesos (anexo 3).

Los informes de las auditorías internas y externas, su revisión por parte de la dirección y la memoria anual como documentos base para el análisis de los resultados son componentes que refuerzan el diseño del SGIC. Las auditorías internas y externas previstas aseguran la identificación de no conformidades y su resolución, al mismo tiempo que la participación en la revisión del SGIC de una tercera parte independiente supone un valor añadido en aras de la transparencia.

La utilización de diagramas de flujos asociados a los procesos es otro de los elementos positivos identificados en el SGIC.

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), se valora positivamente la existencia de una política de calidad sustentada en el Manual y objetivos de calidad relacionados con el plan estratégico. Asimismo, se considera que la figura del responsable de calidad y la participación de los grupos de interés en la comisión de calidad (integrada por personal directivo, personal docente investigador, personal de administración y servicios y los estudiantes) aportan robustez al sistema. La inclusión de una planificación anual de la revisión

de esta directriz, tanto en su aspecto interno como en el externo, se reconoce como otro elemento válido en el marco del SGIC.

Respecto a la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), se destaca positivamente el planteamiento sistemático para el diseño, el seguimiento, la planificación, el desarrollo y la revisión de las titulaciones. Específicamente, se aborda la revisión de los programas de las asignaturas y de los criterios de evaluación, para lo que se utilizan los resultados del aprendizaje.

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: la realización de acciones proactivas para la captación de estudiantes, el proyecto docente «Calidad en el aula», la cuidada relación entre profesor y alumno mediante la acción de tutoría con seguimiento individualizado, la gestión general de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes, el control y el seguimiento de las quejas y reclamaciones, así como la presencia de mecanismos que garantizan la orientación profesional de los estudiantes.

La **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3) incluye mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia que refuerzan la valoración adecuada del SGIC. 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, los sistemas de información y la existencia de canales para la participación del personal también se identifican como elementos de robustez del SGIC.

En el marco de la **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se identifica el uso generalizado de las aplicaciones informáticas y/o telemáticas como aspecto positivo del sistema de calidad.

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.

Se destacan dos aspectos positivos en el **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5). En primer lugar, y como consecuencia de la certificación por ISO 9001, se observa la consolidación del sistema de auditorías externas e interna, la revisión por parte de la dirección y la memoria anual como información de base para el análisis de los resultados. En segundo lugar, la existencia de mecanismos para regular la toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje, que abordan el control y la fiabilidad de los datos utilizados, se presenta como uno de los componentes que aporta robustez a la directriz.

### 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 Escuela Politécnica Superior de Castelldefels 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** incluyen los mecanismos para el seguimiento, la revisión y la mejora, elementos esenciales para una correcta gestión de la calidad, 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 este elemento describiendo los mecanismos en función de la información y los destinatarios. La remisión a la publicación de información sobre las titulaciones (directriz 1.6) no es suficiente, ya que en ella tampoco se detalla. 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.

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 EPSC**, se señalan diferentes sugerencias de tipo **transversal**. En primer lugar, se propone incluir un resumen de las funciones de las responsabilidades claves asociadas a cada directriz o proceso con el fin de dar agilidad al Manual de SGIC, ya que las funciones de los responsables se definen generalmente en documentos normativos de orden superior, a los que se debe acceder a través de la página web. En segundo lugar, se recomienda concretar cómo participan los grupos de interés en cada directriz, puesto que el Manual de SGIC presenta una descripción de la implicación y los mecanismos de participación de los grupos de interés que es generalista.

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

**La garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1) debería incluir la descripción del circuito por el que llega la información a la memoria anual (documento clave de rendición de cuentas). El diagrama de flujo tiene en cuenta como entradas los resultados del aprendizaje, pero el proceso de diseño, seguimiento, planificación y revisión de las titulaciones no incluye ninguna salida para implementar mejoras o informar a los grupos de interés. Por otro lado, aun cuando la decisión de suspensión eventual de un título reside en la Universitat

Politécnica de Catalunya, se deben recoger los criterios que pueden llevar a plantear tal situación o cómo abordaría el centro esa suspensión.

En cuanto a la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2), se recomienda incrementar la implicación de los grupos de interés en la definición de los perfiles de formación, admisión y matriculación, ya que únicamente se tienen en consideración las encuestas del plan de acogida como resultados. Se sugiere tener en consideración también la información del personal de administración y servicios respecto a la admisión y la matriculación.

En cuanto a la **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 definir los mecanismos de participación de los grupos de interés. Por ejemplo, se desconoce si los estudiantes, el personal de administración y servicios o el personal técnico tienen posibilidad de proponer nuevos recursos o servicios. Además, se debería especificar cómo se llevará a cabo la evaluación del uso de los recursos materiales del centro por parte de los estudiantes.

La **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b) incluye un par de oportunidades de mejora. La primera de ellas hace referencia a la necesidad de incorporar en el SGIC del centro 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 más pormenorizadamente 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).

Se observa que las evidencias asociadas al **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5.) deberían incluir el cuadro de indicadores y su seguimiento como elemento clave para el análisis y la evaluación de resultados. Asimismo se recomienda describir qué estrategias se utilizarán y cómo para mejorar y analizar los resultados de aprendizaje, y cómo podría contrastarse su evolución y compararse con otros centros de la UPC o centros de las mismas titulaciones en otras universidades (*benchmark*). Tampoco se aborda suficientemente el análisis y la utilización de los resultados sobre inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.

La **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6) requiere de un mejor desarrollo de la mayoría de los procedimientos asociados con esta directriz. Asimismo, y a pesar de enumerar las vías de comunicación, se sugiere recoger los mecanismos para la toma de decisiones, el seguimiento, la revisión y la mejora de la publicación de la información.

#### 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 al 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 Illes Balear
<b>Vocal profesional</b>	Sra. Concepció Curet Santiesteban Directora de GlobalMed S.L.L.
<b>Secretaria</b>	Sra. Núria Comet Señal Coordinadora de proyectos y de calidad interna de AQU Catalunya