



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 Económicas y Sociales
Universitat Internacional de Catalunya

21 de noviembre 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 Internacional de Catalunya (UIC)
Centro	Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Alcance del SGIC	Títulos impartidos en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
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 Económicas y Sociales de la Universitat Internacional de Catalunya.

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
1.4a. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	Suficiente
1.4b. 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 cada directriz establecida 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 Económicas y Sociales de la Universitat

Internacional de Catalunya que piense esos elementos en un marco de continuo proceso de mejora.

El diseño del SGIC y, especialmente, su Manual evidencian el cumplimiento del conjunto de directrices del programa AUDIT en un grado suficiente. Es un documento ágil y operativo que facilitará la implementación del sistema de calidad y su posterior gestión.

Se destaca la incorporación de las tablas generales anexas, ya que constituyen una buena herramienta para la implementación del SGIC. En este sentido, y dada su relevancia, podrían formar parte del propio Manual.

En relación con **aspectos transversales**, los elementos que refuerzan el diseño del SGIC incluyen, en primer lugar, la definición sistemática de los órganos responsables en el conjunto de directrices. Por otro lado, el documento anexo TG-UIC-006 (Tabla de indicadores del SGIC) es positivo, ya que detalla el conjunto de indicadores que permiten realizar el seguimiento del sistema y el análisis de los resultados. Asimismo, se considera que la matriz RACI es una herramienta adecuada, ya que concreta la vinculación de las principales actividades en el marco del SGIC y los responsables de ejecutarlas.

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 definición del órgano responsable de gestionar el SGIC y definir y aprobar la política y los objetivos de calidad. Asimismo, la existencia de un sistema para la difusión pública y por escrito de la política y los objetivos de calidad se reconoce como otro elemento adecuado en el marco del SGIC.

Se destacan dos aspectos positivos en la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1). En primer lugar, los mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de las titulaciones y sus objetivos. Y, en segundo lugar, la relación de informes que permitirán llevar a cabo la rendición de cuentas a los grupos de interés, así como el establecimiento de propuestas de mejora tras su análisis y evaluación.

Respecto a la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2), se señala la adecuación de los mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionados con la definición de perfiles de ingreso y egreso, los criterios de admisión y matriculación.

El análisis y la utilización de los resultados (directriz 1.5) incluyen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje, aspecto que aporta un valor añadido al sistema de calidad.

Se observan diferentes elementos positivos relacionados con la **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6). Concretamente, se consideran aspectos que refuerzan el SGIC: los mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre la publicación de información actualizada de las titulaciones; el planteamiento dado a la directriz, basado en el tratamiento diferenciado que se aporta a la gestión de la información pública y a la información para la rendición de cuentas a los grupos de interés; y los documentos anexos TG-UIC-004 (tabla de gestión de la rendición de cuentas) y TG-UIC-005 (tabla de gestión de la información pública), que recogen los principales *inputs* de información, los órganos responsables de la recogida de datos, los canales de información/rendición de cuentas y los grupos de interés a los que va dirigida la información/rendición de cuentas.

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 Económicas y Sociales 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 Económicas y Sociales, al ser puntos fuertes de la evaluación, deberían emanar del plan estratégico de la Facultad alineado con el de la UIC.
- 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 UIC y los procedimientos propios de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, 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.

Respecto a la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2), deberían ampliarse y reforzarse los procedimientos relacionados con la orientación profesional de los estudiantes, especialmente los sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los estudiantes, la implicación de los grupos de interés y los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de esos sistemas. Además, para el conjunto de dimensiones que aborda la directriz, se sugiere desarrollar de un modo más amplio la implicación y participación de los grupos de interés.

En el marco de la **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a) se señala que, a pesar de que se citan los canales de información y los grupos de interés a los que se dirige la información en el anexo TG-UIC-004 (tabla de gestión de la rendición de cuentas), se deberían definir los mecanismos en el proceso. Además, se recomienda desarrollar, de un modo más amplio, los mecanismos de participación de los grupos de interés. Por último, se sugiere fortalecer los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y los servicios. El Manual indica que se incorporarán las propuestas de mejora en el «informe anual del plan de estudios», pero se propone definir con más detalle los mecanismos para implementar esas mejoras y considerar en qué medida es adecuada la temporalización anual de las revisiones.

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 los procedimientos de recogida y análisis de información, ya que se recomienda fortalecer especialmente los relacionados con las necesidades de formación del personal de administración y servicios. En segundo lugar, con el objetivo de aportar robustez a los procesos de seguimiento, revisión y mejora, se sugiere definir indicadores de seguimiento de la formación y de la evaluación, de forma similar a la planteada para el personal docente investigador.

El **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5) incluye el procedimiento «7.7.1. Análisis de los resultados del aprendizaje», que indica las diferentes posibilidades de agrupamiento del análisis para llevar a cabo su desarrollo (análisis de forma individual o global). No obstante, no se especifican las asignaturas, las materias, los módulos, etc. que se encuentran incluidos en el análisis. Parece conveniente concretar estos aspectos en el momento de la implementación del SGIC. Además se sugiere revisar las diferencias observadas entre el procedimiento «7.7.2. Análisis de la satisfacción de los diferentes grupos



de interés» y el diagrama de flujo correspondiente («Procedimiento de gestión de la satisfacción de los grupos de interés»).

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 Davalillo 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