



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'Arquitectura del Vallès  
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 .....	8

## 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'Arquitectura del Vallès
<b>Abast del SGIC</b>	Títols impartits a l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès
<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'Arquitectura del Vallès.

**La valoració final de cada una 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 prou detall i que permeten suposar que s'implementaran amb certes garanties d'èxit. Amb tot, es recomana a l'Escola Tècnica Superior

d'Arquitectura del Vallès que inclogui també els esmentats elements en el procés de millora contínua.

El disseny del SGIC de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès (ETSAV) 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 Universitat Politècnica de Catalunya, que afecten les directrius 1.3 i 1.4b Pel que fa 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 darrer col·lectiu fins i tot abasta més informació que la sol·licitada en el programa AUDIT, es considera un element positiu del SGIC. El SGIC es desplega en setze processos que es desenvolupen seguint una estructura i una nomenclatura iguals, fet que facilita la comprensió i la comparació entre centres. També constitueixen una contribució positiva els següents apartats suggerits: 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.

Quant als **aspectes transversals**, altres elements que reforcen el disseny del SGIC inclouen la recopilació de referències que apliquen per a cada directriu AUDIT i l'estructura dels procediments. Es valora positivament l'ús 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 forma addicional, i **específicament per a cada directriu**, s'identifiquen diferents elements que assegurin una implementació reeixida del SGIC.

Pel que fa a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), destaca positivament l'establiment de dos periodicitats (anual i quadrimestral) en el seguiment dels indicadors.

S'observen diferents elements positius relacionats amb l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2). Concretament, es consideren el tractament diferenciat dels processos que inclou la directriu, que desenvolupa cadascun d'aquests processos de forma completa i clara, i l'enfocament del sistema d'al·legacions i reclamacions.

Quant 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 a l'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, cal destacar els sistemes d'informació per al personal i l'existència de canals per a la participació del personal.

En el marc de **gestió i millora dels recursos materials i serveis** (directriu 1.4a), es valoren satisfactòriament l'anàlisi de l'adequació dels recursos als objectius i les propostes de millora, com també la presentació de cartes de serveis i informes d'avaluació dels serveis.

Pel que fa 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 estan ben recollits i desenvolupats.

Quant a l'**anàlisi i utilització dels resultats** (directriu 1.5), destaca l'actitud de la Comissió de Garantia de Qualitat en tenir en consideració les necessitats dels grups d'interès.

### 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 alguns elements. En conseqüència, es recomana a l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès 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, revisió i millora
- la rendició de comptes

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

Pel que fa a la rendició de comptes, es recomana desenvolupar-ne els mecanismes en funció de la informació i els destinataris, especialment en allò relatiu a la qualitat dels ensenyaments, i també en funció de 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, com també l'efectivitat dels canals d'informació als grups d'interès. En el cas de l'ETSAV, la rendició de comptes hauria d'estar més desenvolupada en les directrius relatives a la política i els objectius de qualitat, la garantia de qualitat dels programes formatius, i la gestió i millora dels recursos materials i serveis, i hauria de descriure els mecanismes en funció de la informació i els destinataris.

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.

Quant al **disseny del SGIC presentat per l'ETSAV**, s'assenyalen diferents suggeriments de **tipus transversal**. En primer lloc, es proposa fer una lectura global del sistema de qualitat, analitzant-ne les interrelacions entre les directrius i homogeneïtzant-ne el nivell de desenvolupament, si es considera necessari, per facilitar la implementació del SGIC. En segon lloc, es recomana concretar com participen els grups d'interès en cada directriu, atès que el manual del SGIC presenta una descripció de la implicació i els mecanismes de participació dels grups d'interès que és generalista. A més a més, alguns diagrames de fluxos són molt llargs i podrien ser resumits si es creessin subprocessos.

**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), caldria desenvolupar més a fons el procediment que permet definir i aprovar la política i els objectius de qualitat, per assegurar-ne la difusió.

Quant a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), es recomana enfortir els mecanismes per introduir les millores en els processos de revisió de titulacions.

Respecte a l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2), malgrat que es fa una descripció dels mecanismes per a l'orientació acadèmica dels estudiants, s'aconsella especificar amb més claredat de quina manera la informació recollida afecta els canvis en els mètodes d'ensenyament, continguts o sistemes d'avaluació de les diferents matèries.

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), atès 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— fa 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), es recomana relacionar els indicadors utilitzats per al seguiment i la gestió dels recursos.

Pel que fa a la **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), cal incorporar-hi 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. En segon lloc, 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 **anàlisi i utilització dels resultats** (directriu 1.5), caldria especificar el mecanisme per al seguiment, la revisió i la millora contínua dels resultats de l'aprenentatge, incloses les estratègies dissenyades per assegurar-ne la millora i garantir la fiabilitat de les dades emprades per generar els resultats esmentats.

Amb relació a la **publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6), es recomana prendre en consideració l'efectivitat dels canals d'informació als grups d'interès.

## 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 Qualitat Interna d'AQU Catalunya