



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

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

**Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona**

18 de juny de 2008



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 IMPLEMENTACIÓ DEL SGIC	5
IV.	ANNEX: COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ	8

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

Universitat	Universitat de Barcelona (UB)
Centre	Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Abast del SGIC	Títols impartits a la Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Convocatòria	2007– 1a 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 la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat 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 cada directriu establerta en el programa AUDIT, així com en la identificació d'aspectes positius, de caràcter transversal i 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 dissenyats de forma sistemàtica, descrits amb suficient detall i que permeten suposar que s'implementaran amb certes garanties d'èxit. Amb tot, es recomana a la Facultat de Biblioteconomia i Documentació i a l'Agència de Qualitat de la UB que considerin aquests elements en un marc de procés de millora continu.

El disseny del SGIC evidencia un caràcter sistemàtic, exhaustiu i estructurat especialment en els aspectes relatius a la posada en marxa del SGIC: definició d'òrgans i mecanismes de presa de decisions.

Es valora satisfactòriament el marc general plantejat per la UB en el qual es fonamenta el disseny i el futur desenvolupament del model d'assegurament de la qualitat (SAIQFU, segons nomenclatura de la UB). Així, el disseny del SGIC respon a un **model global d'universitat** dissenyat des de l'Agència de Qualitat de la UB, com a òrgan transversal, en col·laboració amb tres centres participants en aquesta primera convocatòria, entre els quals, la Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Aquest aspecte contribueix a fer que el disseny, en aquesta primera fase, adopti un caràcter marcadament genèric. En aquest sentit, tal com es planteja en la proposta, cal que el centre abordi i desenvolupi el catàleg de procediments generals i específics de qualitat d'acord amb les seves particularitats.

Pel que fa als **aspectes transversals**, els elements que reforcen el disseny del SGIC inclouen la definició sistemàtica dels òrgans responsables, així com la definició dels mecanismes que regulen i garanteixen la presa de decisions. A més a més, es considera adequada la referència sistemàtica de la normativa aplicable i els marcs documentals que s'han de tenir en compte tant en la definició com en el desplegament de cadascuna de les directrius.

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

Pel que fa a **política i objectius de qualitat** (directriu 1.0), es valora positivament l'especificació dels grups d'interès implicats en el disseny, el seguiment, el desenvolupament i la revisió de les titulacions, així com la sistemàtica per al disseny, la planificació, el desenvolupament i la revisió de l'oferta formativa. Finalment, cal indicar que la presència de sistemes de recollida i anàlisi d'informació permet valorar el manteniment, l'actualització i la renovació de l'oferta formativa.

S'observen diferents elements positius relacionats amb l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2). Concretament es consideren: els sistemes de recollida i anàlisi d'informació que permetin conèixer i valorar les necessitats relatives a la definició de perfils d'ingrés/sortida, admissió i matriculació dels estudiants; els mecanismes de seguiment, revisió i millora de la definició de perfils d'ingrés/sortida, admissió i matriculació dels estudiants; el sistema previst per a la gestió de les al·legacions, les reclamacions i els suggeriments; i els mecanismes que regulen i informen sobre les normatives que afecten els estudiants.

Respecte a la **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència** (directriu 1.3), es destaquen positivament els sistemes de recollida i anàlisi d'informació que permeten conèixer les necessitats de formació del personal acadèmic i de suport a la docència. A més a més, s'inclouen mecanismes que possibiliten la revisió i la millora del pla de formació.

S'assenyalen dos aspectes positius relacionats amb la **publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6). En primer lloc, cal indicar els procediments d'informació als grups d'interès sobre aspectes relacionats amb l'oferta formativa. I, en segon lloc, cal apuntar els procediments d'informació sobre les accions que es duen a terme per afavorir l'ensenyament dels estudiants: perfils d'ingrés/sortida, accés, metodologia d'ensenyament i aprenentatge, orientació, mobilitat, programes de pràctiques externes i sistemes d'al·legacions, reclamacions i suggeriments.

III. SUGGERIMENTS PER A LA IMPLEMENTACIÓ DEL SGIC

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 la Facultat de Biblioteconomia i Documentació que tingui en consideració la reformulació d'aquests elements a curt o mitjà termini a fi d'assegurar la correcta implementació del SGIC.

La fase de desplegament del disseny del SGIC en els centres és un moment crucial en què s'ha d'adaptar el disseny presentat, de caràcter homogeni, a les realitats dels centres pròpiament dites, i aquests centres han d'assumir les seves responsabilitats com a gestors principals del seu propi sistema de garantia interna de qualitat.

Tant per al SGIC en la seva globalitat com per a cada directriu en particular, el SGIC d'un centre hauria de disposar d'un desenvolupament complet dels següents aspectes, per poder així retroalimentar la planificació i completar el cicle de millora:

- a. Planificació estratègica**, eina fonamental per al desplegament de la política i els objectius de qualitat que es pretenen aconseguir al centre durant el període establert.
- b. Organització/gestió de les activitats del centre basada en processos (mapa de processos)** que en defineixin l'activitat diària. Aquest mapa de processos s'hauria de desplegar en els procediments pertinents adaptats a cada centre en particular.
- c. Taula d'indicadors**. Al disseny presentat s'apunten les línies generals que constitueixen la base sobre la qual l'Agència de Qualitat de la UB defineix actualment la manera d'establir els indicadors per a cadascun dels processos. Per assegurar la correcta implementació del SGIC, es recomana definir el desplegament d'indicadors a nivell de centre i la manera com s'integren, juntament amb els contractes programa existents, en un model global d'indicadors que permeti el mesurament dels resultats de l'activitat del centre.
- d. Revisió del sistema**. El disseny del SGIC defineix el mecanisme previst per

implementar les possibles millores en els centres, i addicionalment s'hi estableix també un pla de seguiment d'accions correctives i de millora. El centre ha d'incorporar aquest mecanisme de revisió en tots i cadascun dels processos dissenyats que donen resposta a les directrius del programa. A més d'aquesta revisió de caràcter intern per part del centre, que contribueix a la implementació de la cultura de la qualitat en les seves activitats, el disseny del SGIC que es planteja preveu també una revisió externa per part de l'Agència de Qualitat de la UB. En la fase d'implementació s'han de concretar els mecanismes per fer aquesta revisió.

- e. **Mecanismes de rendició de comptes als principals grups d'interès.** En la implementació del SGIC, es recomana aprofundir en el conjunt de processos associats als mecanismes de rendició de comptes. Així, se suggereix plantejar de manera més detallada els continguts mínims de la memòria anual de qualitat del centre, amb l'objectiu de poder comptar amb una eina potencial de gestió com a evidència de la revisió del sistema i la rendició de comptes.

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

En el marc de l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2) caldria definir més àmpliament els sistemes de recollida i anàlisi d'informació que permetin conèixer les necessitats dels sistemes de suport i orientació als estudiants, la metodologia d'ensenyament i l'avaluació dels aprenentatges. Així mateix, la definició i el desenvolupament d'una manera més completa del sistema d'anàlisi i recollida d'informació, que permetés valorar les necessitats dels sistemes d'orientació professional dels estudiants, aportaria més solidesa al sistema de qualitat.

Respecte a la **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència** (directriu 1.3), se suggereix descriure més detalladament la composició i els mecanismes de funcionament de la comissió de professorat de centre, ja que aquests aspectes de la comissió únicament s'especifiquen a escala d'universitat. D'altra banda, s'aconsella connectar els resultats dels processos d'avaluació docent amb el disseny del pla de formació.

En el marc de **gestió i millora dels recursos materials i serveis** (directriu 1.4a), es recomana definir de manera més sistemàtica els sistemes de recollida i anàlisi d'informació per al disseny dels recursos materials i serveis, així com el seu grau d'adequació.

Respecte a la **gestió i millora del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), se suggereix definir una política de personal d'administració i serveis, ja que el disseny no reflecteix l'evidència de l'existència d'una política associada a aquest col·lectiu. Així doncs,

s'entén que es gestiona a través de la relació dels llocs de treball i de les normatives legals vigents en matèria laboral. A més a més, es recomana especificar els mecanismes de participació dels grups d'interès en la definició, revisió i millora de la política de personal d'administració i serveis. Finalment, es recomana ampliar i reforçar els sistemes de recollida i anàlisi d'informació que permetin conèixer les necessitats d'aquest personal (no únicament sobre la formació, sinó també, per exemple, sobre aspectes relacionats amb l'acompliment de les seves funcions en els llocs de treball).

Quant a l'**anàlisi i utilització dels resultats** (directriu 1.5), caldria definir la manera com estan implicats els grups d'interès en els processos de mesurament, anàlisi i millora dels resultats de la inserció laboral i la satisfacció. Se suggereix explicitar més detalladament els sistemes de recollida i anàlisi sobre la satisfacció de grups d'interès com el personal acadèmic i de suport a la docència i el personal d'administració i serveis. Encara que s'indica que l'esmentada competència recau en la universitat i no en el centre, el disseny del SGIC hauria d'incorporar-los, si escau, com a elements gestionats de forma transversal i retroalimentar-ne la planificació amb aquests resultats.

La **publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6) requereix el reforç dels procediments d'informació als grups d'interès sobre els aspectes següents: els procediments i resultats relacionats amb el personal acadèmic i de suport a la docència; la utilització dels recursos materials i serveis; i els resultats de l'aprenentatge, la inserció laboral i la satisfacció dels grups d'interès.

IV. ANNEX: COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

President	Sr. Ángel Ríos Castro Catedràtic de la Universidad de Castilla-La Mancha
Vocal acadèmic	Sr. Alfonso Carlos Davalillo Aurrecoechea Professor titular de l'Euskal Herriko Unibertsitatea i membre de la Càtedra de Qualitat
Vocal acadèmic	Sr. Celso Rodríguez Fernández Professor titular de la Universidade de Santiago de Compostela
Vocal professional	Sr. Enric Guasch Llorens Consultor de Qualitat Interna de Hewlett-Packard, SA
Secretària	Sra. Núria Comet Señal Coordinadora de Projectes i de Qualitat Interna d'AQU Catalunya
Observadora	Sra. Caterina Cazalla Lorite Gestora de Projectes d'AQU Catalunya