



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

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

Facultat d'Informàtica de Barcelona
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	9

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

Universitat	Universitat Politècnica de Catalunya
Centre	Facultat d'Informàtica de Barcelona
Abast del SGIC	Títols impartits a la Facultat d'Informàtica de Barcelona
Convocatòria	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 la Facultat d'Informàtica de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

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 suficient detall i que permeten suposar que s'implementaran amb certes garanties d'èxit. Amb tot, es recomana a la Facultat d'Informàtica de Barcelona que inclogui també aquests elements en el seu procés de millora contínua.

La Comissió d'Avaluació valora molt positivament l'enfocament elaborat a nivell d'universitat, un sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQ, segons nomenclatura de la universitat) de la UPC, ja que permet que la universitat mantingui una coherència i un marc comú de treball. De la mateixa manera, es destaquen el disseny i la definició dels processos en un format estàndard, homogeni i estructurat, que dota els processos de gran claredat i pot facilitar-ne així la futura execució.

Pel que fa a altres **aspectes transversals**, es valoren positivament l'existència d'una fitxa resum unificada de cada directriu, així com l'esquema seguit en la classificació d'evidències en què s'inclou el tipus de suport d'arxiu, el responsable de la custòdia i el temps de conservació, els documents disponibles i el nivell de desenvolupament en què es troben els processos i les tasques pendents.

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 satisfactòriament el procediment per definir i aprovar la política i els objectius de qualitat. La Facultat d'Informàtica de Barcelona ha definit la seva política de qualitat lligant-la als objectius plantejats per la Universitat Politècnica de Catalunya, que estan recollits en la planificació estratègica de la universitat i del mateix centre.

Quant a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), destaquen positivament els mecanismes que regulen el procés de presa de decisions sobre l'oferta formativa, el disseny de les titulacions i els seus objectius.

Respecte a l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2), se subratllen com a elements que aporten solidesa al SGIC els mecanismes previstos per garantir la qualitat de les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants (procés de presa de decisions, sistemes de recollida i anàlisi d'informació, i mecanismes de seguiment, revisió i millora). Especialment es destaca el sistema de revisió i millora de les pràctiques externes com a model a seguir en la resta dels processos del manual (informes, responsables, periodicitat, etc.).

Quant a **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència** (directriu 1.3), aquesta directriu es considera prou desenvolupada en aquesta etapa de disseny, atès que s'assumeix una proposta general i transversal de la UPC. Es valora favorablement el procés pel qual es garanteix la qualitat de la formació del personal docent investigador, ja que s'hi descriuen 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, destaquen 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), destaquen com a eina de seguiment, revisió i millora dels serveis la recollida d'informació sobre el funcionament i la satisfacció dels grups d'interès sobre la qualitat dels serveis, com també l'«Informe de satisfacció dels serveis» a partir dels indicadors definits.

Pel que fa a la **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), encara que no està sol·licitat en les directrius del programa AUDIT, però tenint en compte que és una característica transversal a tota la UPC, s'han definit i desenvolupat correctament els aspectes relacionats amb l'accés, la formació, l'avaluació, la promoció i el reconeixement del personal d'administració i serveis, paral·lelament a com s'ha fet amb el personal docent investigador.

Quant a l'**anàlisi i la utilització dels resultats** (directriu 1.5), destaquen el mesurament dels resultats del SGIC a través d'un quadre d'indicadors que aborda el mesurament en els processos d'aprenentatge, inserció laboral i satisfacció dels grups d'interès; la claredat i concreció en els mecanismes i els responsables de seguiment, revisió i millora de tots els procediments associats a aquesta directriu, així com la incorporació en el procediment de l'elaboració d'una memòria anual per a la publicació d'informació sobre els resultats obtinguts.

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'oportunitats de millora en una sèrie d'elements. En conseqüència, es recomana a la Facultat d'Informàtica de Barcelona que tingui en consideració la reformulació d'aquests elements a curt o mitjà termini a fi d'assegurar la correcta implementació del SGIC.

La valoració del projecte de SGIC presentat aconseguirà el nivell de suficient en cadascuna de les dimensions i, tot i que la Comissió d'Avaluació entén que amb això es compleixen els criteris bàsics per obtenir una valoració positiva i procedir a la seva implementació, adverteix que atès el grau de desenvolupament del projecte caldrà fer un esforç important en les tasques d'implementació perquè sigui eficaç.

S'assenyalen, primerament, diferents suggeriments de tipus **transversal**.

- Diagrames de flux. Es recomana revisar alguns diagrames de flux a fi d'assegurar-ne una correcta correspondència amb les descripcions en el text que faciliti la interpretació del seu desenvolupament. En la revisió es recomana tenir en compte els aspectes següents:
 - El desenvolupament del procés en mode text ha de ser un element de suport i aclaridor del desplegament del procés en mode diagrama de flux (que cal deixar com a element de referència principal per evitar redundàncies d'informació).
 - S'han d'identificar amb diferents noms els diagrames de flux corresponents a subprocessos (sempre que els processos estiguin constituïts per diversos subprocessos).
 - A fi d'aportar una major claredat en la interpretació, cal revisar la denominació dels *output* per especificar-ne el contingut i evitar denominacions genèriques com ara «acta». Per exemple, un *output* important és el pla d'accions de millora, que pot o no estar recollit en una «acta».
- Mapa de processos del centre. S'aconsella incloure el mapa que relacioni els diferents processos del SGIC, la qual cosa proporcionarà una visió de sistema i interdependència entre els processos que resultarà molt útil per facilitar millores coordinades del SGIC.
- Documentació. Es recomana revisar o incloure, si escau, el sistema de control de revisions de la documentació (històric de revisions, claredat de la revisió actual validada, qui aprova les revisions, on es té accés a la documentació, control de permisos de modificacions de la documentació, etc.).
- Distribució de competències i responsabilitats. Amb l'objectiu d'assegurar una implementació eficaç del SGIC, es considera que és necessària la distribució de competències i responsabilitats per als diferents processos del sistema. Segons el model de SGIC dissenyat, l'Equip de Deganat és l'únic òrgan responsable del conjunt de processos definits pel centre. Es recomana diferenciar l'òrgan responsable de l'execució de processos concrets de l'òrgan responsable de la gestió. Si no es fa així, hi ha un alt risc de col·lapsar l'equip gestor del centre, amb la qual cosa es pot posar en perill l'eficàcia del SGIC

- Informació. Finalment, es recomana al centre que reflexioni sobre quina informació ha de ser pública i que garanteixi l'accés dels diferents grups d'interès a aquesta informació.

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

L'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2) hauria d'incloure la participació dels departaments com a grup d'interès en el disseny i el desenvolupament dels sistemes de suport i orientació als estudiants, la metodologia d'ensenyament i l'avaluació dels aprenentatges.

Quant a **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència** (directriu 1.3), si bé la política del personal està regulada a nivell d'universitat, se suggereix que el centre incorpori en el seu SGIC aquells aspectes específics en què tingui competència i que contribueixin a la millora de la qualitat del personal acadèmic i de l'activitat docent. En aquest sentit, es podrien potenciar els mecanismes de seguiment, revisió i millora en l'accés del personal acadèmic i de suport a la docència, així com els relatius al seguiment, la revisió i la millora dels models d'avaluació, promoció i reconeixement. S'observa una barreja de les responsabilitats en els mecanismes de seguiment i millora. Per acabar, 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.

Fins i tot partint de la valoració positiva del procés de formació del personal acadèmic, es recomana una intervenció proactiva en la definició del programa d'accions formatives adreçades al personal acadèmic de la Facultat d'Informàtica de Barcelona mitjançant una proposta personalitzada a partir de la identificació sistemàtica de necessitats específiques d'acord amb els objectius i la política de qualitat definits.

En el marc de **gestió i millora dels recursos materials i serveis** (directriu 1.4a), se suggereix que s'especifiquin els objectius i els indicadors per dur a terme el seguiment i la millora dels recursos materials.

Quant a **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), encara que la política del personal d'administració i serveis està regulada a nivell d'universitat, se suggereix que el centre incorpori en el seu SGIC aquells aspectes específics en què tingui competència per a la millora de la qualitat d'aquest personal. Seria desitjable incorporar 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).

Pel que fa a l'**anàlisi i la utilització dels resultats** (directriu 1.5), se suggereix que es matisi i s'aclareixi l'aparent confusió observada en el procediment 270.1.5.1, ja que d'una banda es parla de seguiment quadrimestral en el capítol 5, mentre que el capítol 6 fa referència a un seguiment anual. D'altra banda, la revisió, el seguiment i la millora inclouen un seguiment quadrimestral dels indicadors i l'adopció de mesures correctores si aquests indicadors no s'ajusten als objectius. En aquest sentit, es recomana concretar la gestió d'aquestes millores i



reflectir en el diagrama de fluxos com aquestes millores retroalimenten la millora dels resultats. Finalment, s'aconsella reflexionar sobre els grups d'interès que es tenen en compte en el mesurament de satisfacció, atès que el que s'ha descrit se cenyeix únicament als estudiants. Respecte a la **publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6), es recomana reforçar els mecanismes de seguiment, revisió i millora de la informació pública que es facilita als grups d'interès, especialment per valorar l'impacte d'aquesta informació.

IV. ANNEX: COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

Presidenta	Sra. Flor Sánchez Fernández Vicerectora de Planificació i Qualitat de la Universidad Autónoma de Madrid
Vocal acadèmic	Sr. Alfonso Carlos Davalillo Professor titular de l'Euskal Herriko Unibertsitatea i membre de la Càtedra de Qualitat
Vocal acadèmica	Sra. Carmen Martínez del Valle Directora de l'Àrea d'Avaluació i Acreditació de la Universidad de Alcalá
Vocal professional	Sr. Roberto Corral González Director de Qualitat de Hewlett-Packard, SA
Secretària	Sra. Caterina Cazalla Lorite Gestora de Projectes d'AQU Catalunya