



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

INFORME FINAL D'AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

Universitat Autònoma de Barcelona

14 de juny de 2010



SUMARI

I. Dades d'identificació del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ) avaluat	3
II. Avaluació del disseny del SGIQ	4
III. Elements que aporten solidesa al disseny del SGIC	5
IV. Recomanacions per a la millora del disseny del SGIQ	6
V. Annex: Composició de la Comissió d'Avaluació	6

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

Universitat	Universitat Autònoma de Barcelona
Centres	<ul style="list-style-type: none"> Facultat de Veterinària Facultat de Filosofia i Lletres Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Facultat de Dret Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials Facultat de Ciències Facultat de Biociències Facultat de Psicologia Facultat de Ciències de l'Educació Facultat de Ciències de la Comunicació Facultat de Traducció i Interpretació Facultat de Medicina Escola Universitària d'Estudis Empresarials Escola Universitària d'Informàtica
Abast del SGIQ	Títols impartits en els centres esmentats anteriorment
Convocatòria	2009

II. AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SGIQ

La Comissió d'Avaluació emet una valoració global **POSITIVA** del disseny del SGIQ presentat per la Universitat Autònoma de Barcelona, l'abast del qual inclou els programes formatius impartits en tots els centres propis d'aquesta universitat.

La valoració final de cadascuna de les directrius és la següent:

0. Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat	Satisfactòria
1. Política i objectius de qualitat de la formació	Suficient
2. Garantia de la qualitat dels programes formatius	Satisfactòria
3. Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant	Suficient
4. Garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis	Suficient
5. Garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis	Suficient
6. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius	Satisfactòria
7. Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius	Suficient

La valoració global **POSITIVA** del SGIQ s'ha basat en l'avaluació **satisfactòria** de les directrius 0 («Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat»), 2 («Garantia de la qualitat dels programes formatius») i 6 («Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius») i **suficient** de la resta de les directrius establertes en el programa AUDIT.

Aquest informe té com a finalitat motivar la millora del disseny del SGIQ presentat pel centre, de manera que en permeti una implementació eficaç i faciliti el seguiment dels programes formatius que inclou. L'informe s'estructura en dues seccions: elements que aporten solidesa al disseny del SGIQ i recomanacions per a la millora.

III. ELEMENTS QUE APORTEN SOLIDESA AL DISSENY DEL SGIQ

La Comissió d'Avaluació vol destacar els elements següents que aporten solidesa al disseny del SGIQ:

La directriu relacionada amb els **aspectes generals del SGIQ** (directriu 0) és sòlida i constitueix una base robusta per al desenvolupament del SGIQ.

La distinció i la classificació dels processos en tres categories (estratègics, clau i de suport) són un indicatiu de l'existència tant d'una política com d'una cultura específiques de qualitat que són resultat de la trajectòria de la UAB en aquest àmbit.

La presentació dels processos per mitjà de diagrames sintètics interfuncionals mostra de manera visualment eficaç la interrelació entre la política i la gestió generals de qualitat de la universitat i la política i la gestió específiques de centre. Així, la Comissió d'Avaluació considera que la implementació dels diferents processos en cada centre serà més eficaç i que es produirà una difusió més gran de la cultura de la qualitat.

Així mateix, es destaca l'organització dels processos entorn de dos cicles de seguiment (cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions, i cicle de seguiment del SGIQ) que es relacionen amb els indicadors corresponents (pàgines 19-20 del manual).

A l'hora d'abordar la gestió documental, es mostra que se'n deriven diversos informes corresponents a diferents àmbits de l'activitat acadèmica, com també un quadre de comandament que permet fer un seguiment de la implementació dels processos formatius i de l'aplicació del SGIQ.

D'altra banda, la Comissió d'Avaluació destaca la proposta de realització d'auditories internes.

Pel que fa a la **garantia de qualitat dels programes formatius** (directriu 2), es valora positivament el desenvolupament i la interrelació dels processos PC7 («Seguiment, avaluació i millora de les titulacions») i PC8 («Modificació i extinció de titulacions»). De la mateixa manera, es destaca satisfactòriament la rellevància de l'informe de seguiment tant de titulació com de centre i general de la universitat.

Quant a la **recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius** (directriu 6), es destaquen de manera especial els *focus groups* com a element que permet obtenir informació dels agents socioeconòmics alhora que hi genera una relació sòlida en tot allò que fa referència als programes formatius. En aquesta directriu també s'ha desenvolupat d'una manera molt satisfactòria tot allò relatiu al procés d'inserció laboral.

Respecte a la **publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius** (directriu 7), cal destacar la inclusió de la fitxa de titulació (PS8 «Informació pública i rendició de comptes») com un element important tant per al seguiment de la qualitat com de la difusió de la informació a la comunitat universitària i a la societat.

IV. RECOMANACIONS PER A LA MILLORA DEL DISSENY DEL SGIQ

La valoració del disseny del SGIQ ha permès identificar àrees de millora. La Comissió d'Avaluació recomana a la Universitat Autònoma de Barcelona que les incorpori amb l'objectiu de facilitar la implantació i la millora continuada del SGIQ.

Des d'una perspectiva **transversal** se suggereix:

- Als fluxogrames de directriu, representar d'una manera més clara i eficaç la retroalimentació existent entre la implantació de les millores (vegeu l'element o l'operació final dels fluxogrames) i el procés concret de cada cas.
- Revisar de manera general la relació entre processos del SGIQ i les directrius AUDIT, ja que s'han detectat incoherències; per exemple, el PS5 «Gestió de queixes i suggeriments» no es relaciona amb cap directriu, o el PC1 «Definició de perfils d'ingrés, sortida i accés als estudis» es vincula a la directriu 2 (garantia de qualitat dels programes formatius) i no figura lligat a la directriu 3 (desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant).

Concretament en les directrius següents, es recomana incorporar les millores que es descriuen a continuació:

Pel que fa a **política i objectius de qualitat de la formació** (directriu 1), es recomana que la informació referent a la política i els objectius de qualitat inclosa en el pla director sigui explícitament difosa a tots els grups d'interès. De fet, malgrat que al PE1 «Definició de la política i els objectius de qualitat» (apartat 8.5 «Informació pública», pàgina 10) es diu que l'accés al pla director té lloc a través de les intranets del professorat, del PAS i dels estudiants, aquest pla ja és accessible actualment via web per a qualsevol usuari.

En relació amb el **desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge** (directriu 3), convindria que la participació dels agents socioeconòmics aparegués en la definició del perfil de sortida, de la mateixa manera que ho fa en altres processos descrits en el manual (per exemple, *focus group*).

Quant als treballs finals d'estudi (TFE) que apareixen classificats com a interns i externs en el PC3 («Gestió de les pràctiques externes i els TFE»), se suggereix que s'aclareixi la rendició de comptes relativa als TFE interns.

Es recomana que el manual de la Universitat Autònoma de Barcelona inclogui també les qüestions referents a al·legacions. D'altra banda, caldria explicitar el termini màxim de resposta en tots els casos, molt especialment en el de les reclamacions.

Pel que fa a la **garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis** (directriu 4), a l'hora d'abordar l'àmbit d'aplicació del PS9 («Avaluació del PDI») s'inclou informació relativa als processos de reconeixement del personal docent investigador. Aquesta

informació pertany a aquesta directriu, però ha de ser tractada en un apartat específic dedicat al reconeixement, tal com es planteja en aquesta directriu.

Quant als aspectes relacionats amb el personal d'administració i serveis, la Comissió d'Avaluació considera que convindria un desenvolupament explícit del seu reconeixement.

En el marc de la **garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis** (directriu 5), en el PS3 «Gestió de recursos materials i serveis» (apartat 8.4 «Participació dels grups d'interès», pàgina 136) s'indica que els estudiants podran manifestar el seu grau de satisfacció en relació amb els recursos materials i els serveis, alhora que se'ls remet al PS6 «Satisfacció dels grups d'interès». Tanmateix, al PS6 no es fa menció a l'enquesta esmentada.

Així mateix, es proposa una millora d'aquesta directriu incorporant la utilització de les dades d'avaluació de l'ús dels equipaments i dels serveis.

Respecte a la **recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius** (directriu 6), cal especificar la fiabilitat i representativitat de la informació corresponent a la satisfacció dels grups d'interès, sobretot quan aquesta informació s'obté mitjançant enquestes en línia.

Pel que fa a la **publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius** (directriu 7), al PS8 «Informació pública i rendició de comptes» (apartat 8.3 «Participació dels grups d'interès», pàgina 173) convindria explicitar de manera més detallada la participació dels grups d'interès, de la mateixa manera que s'ha fet en altres processos que inclou el manual (per exemple, al PS7 «Inserció laboral dels titulats», apartat 8.5, pàgina 167).

V. ANNEX: COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

President	Sr. Antonio Ariño Vicerector de Convergència Europea i Qualitat de la Universitat de València
Vocal acadèmic	Sr. Celso Rodríguez Professor titular de la Universidade de Santiago de Compostela
Vocal acadèmica	Sra. Maria Jesús Mairata Directora del Servei d'Estadística i Qualitat Universitària de la Universitat de les Illes Balears
Vocal professional	Sr. Pau Negre Director executiu de COMTEC, S.A.
Vocal estudiant	Sr. Daniel Zapata Universitat de Barcelona
Secretària	Sra. Esther Huertas Gestora de Projectes d'AQU Catalunya