



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 Psicología  
Universitat de Barcelona

**18 de junio 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

<b>Universidad</b>	Universitat de Barcelona (UB)
<b>Centro</b>	Facultad de Psicología
<b>Alcance del SGIC</b>	Títulos impartidos en la Facultad de Psicología
<b>Convocatoria</b>	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 Psicología de la Universitat de Barcelona.

**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
1.4.a. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	Suficiente
1.4.b. 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 Psicología y a la Agencia de Calidad de la UB que piensen esos elementos en un marco de continuo proceso de mejora.

El diseño del SGIC evidencia un carácter sistemático, exhaustivo y estructurado especialmente en los aspectos relativos a la puesta en marcha del SGIC: definición de órganos y mecanismos de toma de decisiones.

Se valora satisfactoriamente el marco general planteado por la UB en el que se apoya el diseño y el futuro desarrollo del modelo de aseguramiento de la calidad (SAIQFU, según nomenclatura de la UB). Así, el diseño del SGIC responde a un **modelo global de universidad** diseñado desde la Agencia de Calidad de la UB, como órgano transversal, en colaboración con tres centros participantes en esta primera convocatoria, entre ellos, la Facultad de Psicología. Este aspecto contribuye a que el diseño, en esta primera fase, adopte un carácter marcadamente genérico. En este sentido, tal y como se plantea en la propuesta, es necesario que el centro aborde y desarrolle el catálogo de procedimientos generales y específicos de calidad atendiendo a sus particularidades.

En relación con **aspectos transversales**, los elementos que refuerzan el diseño del SGIC incluyen la definición sistemática de los órganos responsables, así como la definición de los mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones. Además, se considera adecuada la referencia sistemática de la normativa aplicable y los marcos documentales que deben tenerse en cuenta tanto en la definición como en el despliegue de cada una de las directrices.

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 especificación de los grupos de interés implicados en el diseño, el seguimiento, el desarrollo y la revisión de las titulaciones, así como la sistemática para el diseño, la planificación, el desarrollo y la revisión de la oferta formativa. Por último, hay que indicar que la presencia de sistemas de recogida y análisis de información permite valorar el mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa.

Se observan diferentes elementos positivos relacionados con la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2). Concretamente, se consideran: los sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades relativas a la definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes; los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes; el sistema previsto para la gestión de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias; y los mecanismos que regulan e informan sobre las normativas que afectan a los estudiantes.

Respecto a la **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), se destacan positivamente los sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades de formación del personal académico y de

apoyo a la docencia. Además, se incluyen mecanismos que posibilitan la revisión y la mejora del plan de formación.

Se señalan dos aspectos positivos relacionados con la **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6). En primer lugar, hay que indicar los procedimientos de información a los grupos de interés sobre aspectos relacionados con la oferta formativa. Y, en segundo lugar, hay que apuntar los procedimientos de información sobre las acciones que se llevan a cabo para favorecer la enseñanza de los estudiantes: perfiles de ingreso/egreso, acceso, metodología de enseñanza y aprendizaje, orientación, movilidad, programas de prácticas externas y sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.

### 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 Psicología que tenga en consideración la reformulación de estos elementos a corto o medio plazo con el fin de asegurar la correcta implementación del SGIC.

La fase del despliegue del diseño del SGIC en los centros es un momento crucial en el que se debe adaptar el diseño presentado, de carácter homogéneo, a las propias realidades de los centros, y éstos deben asumir sus responsabilidades como gestores principales de su propio sistema de garantía interna de calidad.

Tanto para el SGIC en su globalidad como para cada directriz en particular, el SGIC de un centro debería contar con un desarrollo completo de los siguientes aspectos, para poder así retroalimentar la planificación y completar el ciclo de mejora:

- a. **Planificación estratégica**, herramienta fundamental para el despliegue de la política y los objetivos de calidad que se pretenden alcanzar en el centro en el periodo establecido.
- b. **Organización/gestión de las actividades del centro basada en procesos (mapa de procesos)** que definan su actividad diaria. Este mapa de procesos debería desplegarse en sus pertinentes procedimientos adaptados a cada centro en particular.
- c. **Tabla de indicadores**. En el diseño presentado se apuntan las líneas generales que constituyen la base sobre la cual la Agencia de Calidad de la UB está definiendo el modo para establecer los indicadores para cada uno de los procesos. Para asegurar la correcta implementación del SGIC, se recomienda definir el despliegue de indicadores a nivel de centro y el modo cómo se integran, junto con los contratos programa existentes, en un modelo global de indicadores que permita la medición de los resultados de la actividad del centro.

- d. Revisión del sistema.** El diseño del SGIC define el mecanismo previsto para implementar las posibles mejoras en los centros, y en él adicionalmente se establece también un plan de seguimiento de acciones correctivas y de mejora. El centro debe incorporar este mecanismo de revisión en todos y cada uno de los procesos diseñados que dan respuesta a las directrices del programa. Además de esta revisión de carácter interno por parte del centro, que contribuye a la implementación de la cultura de la calidad en sus actividades, el diseño del SGIC planteado cuenta también con una revisión externa por parte de la Agencia de Calidad de la UB. En la fase de implementación deben concretarse los mecanismos para realizar esta revisión.
- e. Mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés.** En la implementación del SGIC, se recomienda profundizar en el conjunto de procesos asociados a los mecanismos de rendición de cuentas. Así, se sugiere plantear de una forma más detallada los contenidos mínimos de la memoria anual de calidad del centro, con el objetivo de contar con una herramienta potencial de gestión, como evidencia de la revisión del sistema y la rendición de cuentas.

**Concretamente para cada directriz** se sugiere la mejora de los siguientes elementos, con el objetivo de asegurar la correcta implementación del SGIC.

En el marco de la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2) se debería definir de forma más amplia los sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes. Asimismo, la definición y el desarrollo de un modo más completo del sistema de análisis y recogida de información, que permitiera valorar las necesidades de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes, aportaría mayor solidez al sistema de calidad.

Respecto a la **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), se sugiere describir más detalladamente la composición y los mecanismos de funcionamiento de la comisión de profesorado de centro, ya que estos aspectos de la comisión únicamente se especifican a escala de universidad. Por otro lado, se aconseja conectar los resultados de los procesos de evaluación docente con el diseño del plan de formación.

En el marco de **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se recomienda definir, de manera más sistemática, los sistemas de recogida y análisis de información para el diseño de los recursos materiales y servicios, así como su grado de adecuación.

Respecto a la **gestión y mejora del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), se sugiere definir una política de personal de administración y servicios, ya que el diseño no refleja la evidencia de la existencia de una política asociada a este colectivo, por lo que se entiende que se gestiona a través de la relación de los puestos de trabajo y las normativas legales vigentes en materia laboral. Además, se recomienda especificar los mecanismos de participación de los grupos de interés en la definición, revisión y mejora de la política de personal de administración y servicios. Por último, se recomienda ampliar y fortalecer los sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades de este personal (no únicamente sobre la formación, sino también, por ejemplo, sobre aspectos relacionados con el desempeño de sus funciones en los puestos de trabajo).

En cuanto al **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5), debería definirse cómo están implicados los grupos de interés en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la inserción laboral y la satisfacción. Se sugiere explicitar más detalladamente los sistemas de recogida y análisis sobre la satisfacción de grupos de interés como el personal académico y de apoyo a la docencia y el personal de administración y servicios. Aun cuando se indica que dicha competencia recae en la universidad y no en el centro, el diseño del SGIC debería incorporarlos, si procede, como elementos gestionados de forma transversal y retroalimentar su planificación con esos resultados.

La **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6) requiere fortalecer los procedimientos de información a los grupos de interés sobre los siguientes aspectos: los procedimientos y resultados relacionados con el personal académico y de apoyo a la docencia; la utilización de los recursos materiales y servicios; y los resultados del aprendizaje, la inserción laboral y la satisfacción de los grupos de interés.

#### IV. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

<b>Presidente</b>	Sr. Ángel Ríos Castro Catedrático de la Universidad de Castilla-La Mancha
<b>Vocal académico</b>	Sr. Alfonso Carlos Davalillo Aurrecoechea Profesor titular de la Euskal Herriko Unibertsitatea y miembro de la Cátedra de Calidad
<b>Vocal académico</b>	Sr. Celso Rodríguez Fernández Profesor titular de la Universidade de Santiago de Compostela
<b>Vocal profesional</b>	Sr. Enric Guasch Llorens Consultor de calidad interna de Hewlett-Packard, S. A.
<b>Secretaria</b>	Sra. Núria Comet Señal Coordinadora de proyectos y de calidad interna de AQU Catalunya
<b>Observadora</b>	Sra. Caterina Cazalla Lorite Gestora de proyectos de AQU Catalunya