



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

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

Escola Politècnica Superior de Castelldefels  
Universitat Politècnica de Catalunya

**23 de febrer 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 implementació del SGIC .....                                    | 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 Politècnica Superior de Castelldefels                      |
| <b>Abast del SGIC</b> | Títols impartits a l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels |
| <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 Politècnica Superior de Castelldefels.

**La valoració final de cada una de les directrius és la següent:**

|   |               |
|---|---------------|
| 1.0 Política i objectius de qualitat  | Satisfactòria |
| 1.1 Garantia de la qualitat dels programes formatius                                  | Suficient     |
| 1.2 Orientació dels ensenyaments als estudiants                                       | Satisfactòria |
| 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 **satisfactòria** o **suficient** concedida a les directrius establertes 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 manera sistemàtica, descrits amb suficient detall i que permeten suposar que s'implementaran amb certes garanties d'èxit. Amb tot, es recomana a l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC) que consideri aquests

elements en un marc de procés de millora continu.

El disseny del SGIC de l'EPSC es basa en un plantejament global per a tots els centres de la UPC, conjuntament amb un desenvolupament individual del centre pròpiament dit. 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 últim col·lectiu fins i tot comprèn més informació que la sol·licitada en el programa AUDIT, es considera un element positiu del SGIC.

Respecte al disseny presentat per l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC), s'ajusta a les directrius del programa AUDIT, amb una bona estructura, suficient detall i claredat. És complet, de fàcil seguiment, factible i està orientat a la garantia de qualitat i a la millora contínua.

Constitueix un aspecte molt positiu la certificació del sistema de gestió de qualitat del centre per la norma ISO 9001 ja l'any 1999, una certificació que ha anat renovant fins ara. Això implica un compromís i una cultura sobre la qualitat arrelada al centre.

En relació amb els **aspectes transversals**, els elements que reforcen el disseny del SGIC inclouen el mateix manual de qualitat presentat per la UPC com a marc de referència per a tots els centres, el qual utilitza un sistema clàssic de documentació que permet la compatibilitat amb altres models de sistemes de garantia de qualitat, com ara la norma ISO 9001. A més a més, aquest Manual presenta els membres i òrgans implicats en els processos (annexos 1 i 2) i la fitxa dels processos (annex 3).

Els informes de les auditories internes i externes, la seva revisió per part de la direcció i la memòria anual com a documents base per a l'anàlisi dels resultats són components que reforcen el disseny del SGIC. Les auditories internes i externes previstes asseguren la identificació de no-conformitats i la seva resolució, al mateix temps que la participació en la revisió del SGIC d'una tercera part independent representa un valor afegit en pro de la transparència.

La utilització de diagrames de fluxos associats als processos és un altre dels elements positius identificats en el SGIC.

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

Pel que fa a **política i objectius de qualitat** (directriu 1.0), es valora positivament l'existència d'una política de qualitat sustentada en el manual i en objectius de qualitat relacionats amb el pla estratègic. Així mateix, es considera que la figura del responsable de qualitat i la participació dels grups d'interès en la comissió de qualitat (integrada per personal directiu, personal docent investigador, personal d'administració i serveis i estudiants) aporten solidesa al sistema. La inclusió d'una planificació anual de la revisió d'aquesta directriu, tant en el seu

aspecte intern com en l'extern, es reconeix com un altre element vàlid en el marc del SGIC.

Respecte a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), es destaca positivament el plantejament sistemàtic per al disseny, el seguiment, la planificació, el desenvolupament i la revisió de les titulacions. Específicament, s'aborda la revisió dels programes de les assignatures i dels criteris d'avaluació, cosa per a la qual s'utilitzen els resultats de l'aprenentatge.

S'observen diferents elements positius relacionats amb l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2). Concretament es consideren aspectes que reforcen el SGIC els següents: la realització d'accions proactives per a la captació d'estudiants, el projecte docent «Qualitat a l'aula», la curosa relació entre professor i alumne mitjançant l'acció de tutoria amb seguiment individualitzat, la gestió general de les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants, el control i el seguiment de les queixes i reclamacions, així com la presència de mecanismes que garanteixen l'orientació professional dels estudiants.

La **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència** (directriu 1.3) inclou mecanismes que regulen i garanteixen la presa de decisions sobre l'accés del personal acadèmic i de suport a la docència que reforcen la valoració adequada del SGIC. A més a més, el procés pel qual es garanteix la qualitat de la formació del personal docent investigador presenta unes característiques adequades per al seu èxit, ja que hi destaquen la periodicitat amb què es realitzen 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 mitja d'enquestes de satisfacció, així com la definició d'indicadors, entre altres aspectes. Finalment, els sistemes d'informació i l'existència de canals per a la participació del personal també s'identifiquen com a elements de solidesa del SGIC.

En el marc de la **gestió i millora dels recursos materials i serveis** (directriu 1.4a), s'identifica l'ús generalitzat de les aplicacions informàtiques i/o telemàtiques com a aspecte positiu del sistema de qualitat.

Quant a la **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), 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 es troben ben recollits i desenvolupats.

Es destaquen dos aspectes positius en l'**anàlisi i utilització dels resultats** (directriu 1.5). En primer lloc, i com a conseqüència de la certificació per la ISO 9001, s'observa la consolidació del sistema d'auditories externes i interna, la revisió per part de la direcció i la memòria anual com a informació de base per a l'anàlisi dels resultats. En segon lloc, l'existència de mecanismes per regular la presa de decisions sobre els resultats de l'aprenentatge, que aborden el control i la fiabilitat de les dades utilitzades, es presenta com un dels components que aporta solidesa a la directriu.

### 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 l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels que tingui 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** inclouen els mecanismes per al seguiment, la revisió i la millora, elements essencials per a una correcta gestió de la qualitat, que caldria explicar amb més detall. En nombroses ocasions es fa referència al punt 8 de «Responsabilitats», en el qual no es recullen els mecanismes ni s'indica la periodicitat de les accions ni la metodologia de seguiment. A més a més, els indicadors, necessaris per a la mesura, en nombroses ocasions no es presenten.

Quant a la rendició de comptes, es recomana desenvolupar aquest element descrivint els mecanismes en funció de la informació i els destinataris. La remissió a la publicació d'informació sobre les titulacions (directriu 1.6) no és suficient, ja que tampoc no s'hi detalla. La rendició de comptes no ha de confondre's amb una mera informació a les parts interessades, i ha d'incloure la valoració de la suficiència i l'adequació dels continguts, així com l'efectivitat dels canals d'informació als grups d'interès.

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.

Respecte al **disseny del SGIC presentat per l'EPSC**, s'assenyalen diferents suggeriments de tipus **transversal**. En primer lloc, es proposa incloure un resum de les funcions de les responsabilitats clau associades a cada directriu o procés a fi de donar agilitat al manual de SGIC, ja que les funcions dels responsables es defineixen generalment en documents normatius d'ordre superior, als quals s'ha d'accedir a través de la pàgina web. En segon lloc, es recomana concretar com participen els grups d'interès en cada directriu, ja que el Manual de SGIC presenta una descripció de la implicació i els mecanismes de participació dels grups d'interès que és generalista.

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

**La garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1) hauria d'incloure la descripció del circuit pel qual arriba la informació a la memòria anual (document clau de rendició de comptes). El diagrama de flux té en compte com a entrades els resultats de l'aprenentatge, però el procés de disseny, seguiment, planificació i revisió de les titulacions no inclou cap sortida per implementar millores o informar els grups d'interès. D'altra banda, encara que la decisió de suspensió eventual d'un títol recau en la Universitat Politècnica de Catalunya, s'han de recollir els criteris que poden portar a plantejar una situació d'aquestes característiques o com abordaria el centre aquesta suspensió.

Quant a l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2), es recomana incrementar la implicació dels grups d'interès en la definició dels perfils de formació, admissió i matriculació, ja que únicament es tenen en consideració les enquestes del pla d'acollida com a resultats. Se suggereix prendre també en consideració la informació del personal d'administració i serveis respecte a l'admissió i la matriculació.

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), ja 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 definir els mecanismes de participació dels grups d'interès. Per exemple, es desconeix si els estudiants, el personal d'administració i serveis o el personal tècnic tenen possibilitat de proposar nous recursos o serveis. A més a més, s'hauria d'especificar com es durà a terme l'avaluació de l'ús dels recursos materials del centre per part dels estudiants.

La **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b) inclou un parell d'oportunitats de millora. La primera fa referència a la necessitat d'incorporar en el SGIC del centre 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 amb més minuciositat 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).

S'observa que les evidències associades a l'**anàlisi i utilització dels resultats** (directriu 1.5.) haurien d'incloure el quadre d'indicadors i el seu seguiment com a element clau per a l'anàlisi i l'avaluació de resultats. Així mateix, es recomana descriure quines estratègies s'utilitzaran i com s'utilitzaran per millorar i analitzar els resultats d'aprenentatge, i com podria contrastar-se'n l'evolució i fer-ne la comparació amb altres centres de la UPC o centres de les mateixes titulacions en altres universitats (*benchmark*). Tampoc no s'aborda prou l'anàlisi i la utilització dels resultats sobre inserció laboral i satisfacció dels grups d'interès.

La **publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6) requereix un millor desenvolupament de la majoria dels procediments associats a aquesta directriu. Així mateix, i malgrat que s'enumeren les vies de comunicació, se suggereix que es recullin els mecanismes per a la presa de decisions, el seguiment, la revisió i la millora de la publicació de la informació.

## IV. ANNEX: COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>President</b>          | Sr. Ángel Ríos Castro<br>Vicedegà de la Facultat de Ciències Químiques de la<br>Universidad Castilla-La Mancha                   |
| <b>Vocal acadèmic</b>     | Sr. José Joaquín Mira Solves<br>Delegat del rector d'Accions Transversals de Qualitat de la<br>Universidad Miguel Hernández      |
| <b>Vocal acadèmic</b>     | Sra. Maria Jesús Mairata Creus<br>Directora del Servei d'Estadística i Qualitat Universitària de la<br>Universitat Illes Balears |
| <b>Vocal professional</b> | Sra. Concepció Curet Santiesteban<br>Directora de GlobalMed SLL  |
| <b>Secretària</b>         | Sra. Núria Comet Señal<br>Coordinadora de Projectes i de Qualitat Interna d'AQU<br>Catalunya                                     |