



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 Informática de Barcelona
Universitat Politècnica de Catalunya

7 de mayo de 2009



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 mejora del diseño del SGIC antes de su implementación	6
IV. Anexo: Composición de la Comisión de Evaluación	9

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC) EVALUADO

Universidad	Universitat Politècnica de Catalunya
Centro	Facultad de Informática de Barcelona
Alcance del SGIC	Títulos impartidos en la Facultad de Informática de Barcelona
Convocatoria	2007 - 2ª 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 Informática de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

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 las directrices establecidas en el programa AUDIT, así como en la identificación de aspectos positivos, de carácter transversal o 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 descritos con suficiente detalle y que permiten suponer que se implementarán con ciertas garantías de éxito. Con todo, se recomienda a la Facultad de Informática de Barcelona que incluya también esos elementos en su proceso de mejora continua.

La Comisión de Evaluación valora muy positivamente el enfoque elaborado a nivel de universidad, un sistema de aseguramiento interno de la calidad (SAIQ, según nomenclatura de la universidad) de la UPC, ya que permite que la universidad mantenga una coherencia y un marco común de trabajo. De igual modo, se destacan el diseño y la definición de los procesos en un formato estándar, homogéneo y estructurado, que dota a los procesos de gran claridad y puede facilitar así su futura ejecución.

En relación con otros **aspectos transversales**, se valoran positivamente la existencia de una ficha resumen unificada de cada directriz, así como el esquema seguido en la clasificación de evidencias en el que se incluye el tipo de soporte de archivo, el responsable de la custodia y el tiempo de conservación, los documentos disponibles y el nivel de desarrollo en el que se encuentran los procesos y las tareas pendientes.

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 satisfactoriamente el procedimiento para definir y aprobar la política y los objetivos de calidad. La Facultad de Informática de Barcelona ha definido su política de calidad, ligándola a los objetivos planteados por la Universitat Politècnica de Catalunya, que están recogidos en la planificación estratégica de la universidad y del propio centro.

Respecto a la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), destacan positivamente los mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de las titulaciones y sus objetivos.

En lo referente a **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2), se subrayan como elementos que aportan robustez al SGIC los mecanismos previstos para garantizar la calidad de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes (proceso de toma de decisiones, sistemas de recogida y análisis de información, y mecanismos de seguimiento, revisión y mejora). Especialmente se destaca el sistema de revisión y mejora de las prácticas externas como modelo a seguir en el resto de los procesos del manual (informes, responsables, periodicidad, etc.).

En cuanto a **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), se considera suficientemente desarrollada esta directriz en esta etapa de diseño, dado que se asume una propuesta general y transversal de la UPC. Se valora favorablemente el proceso por el que se garantiza la calidad de la formación del personal docente investigador, ya que en él se describen la periodicidad con que se realizan las acciones; los tres ámbitos recogidos en el plan de formación: de acogida, inicial y continuada; los mecanismos de revisión, seguimiento y evaluación del plan; la participación del personal

docente investigador en el análisis mediante encuestas de satisfacción, así como la definición de indicadores, entre otros aspectos. Por último, destacan los sistemas de información para el personal y la existencia de canales para la participación del personal.

En el marco de **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), destacan como herramienta de seguimiento, revisión y mejora de los servicios la recogida de información sobre el funcionamiento y la satisfacción de los grupos de interés sobre la calidad de los servicios, así como el «Informe de satisfacción de los servicios» a partir de los indicadores definidos.

En lo referente a la **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), aunque no está solicitado en las directrices del programa AUDIT, pero dado que es una característica transversal a toda la UPC, se han definido y desarrollado correctamente los aspectos relacionados con el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal de administración y servicios de forma paralela a lo realizado con el personal docente investigador.

En cuanto al **análisis y la utilización de los resultados** (directriz 1.5), destacan la medición de los resultados del SGIC a través de un cuadro de indicadores que aborda la medición en los procesos de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés; la claridad y concreción en los mecanismos y los responsables de seguimiento, revisión y mejora de todos los procedimientos asociados a esta directriz, así como la incorporación en el procedimiento de la elaboración de una memoria anual para la publicación de información sobre los resultados obtenidos.

III. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL DISEÑO DEL SGIC ANTES DE SU IMPLEMENTACIÓN

La evaluación del diseño del SGIC ha dado lugar a la identificación de oportunidades de mejora en una serie de elementos. Consecuentemente, se recomienda a la Facultad de Informática de Barcelona 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 valoración del proyecto de SGIC presentado alcanza el nivel de suficiente en cada una de las dimensiones y, aunque la Comisión de Evaluación entiende que con esto se cumplen los criterios básicos para obtener una valoración positiva y proceder a su implementación, se advierte que por el grado de desarrollo del proyecto deberá hacerse un esfuerzo importante en las tareas de implementación para que ésta sea eficaz.

Se señalan, primeramente, diferentes sugerencias de tipo **transversal**.

- Diagramas de flujo. Se recomienda revisar algunos diagramas de flujo con el fin de asegurar una correcta correspondencia con las descripciones en el texto que facilite la interpretación del desarrollo de los mismos. En la revisión se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - El desarrollo del proceso en modo texto debe ser un elemento de apoyo y clarificador del despliegue del proceso en modo diagrama de flujo (dejando éste como elemento de referencia principal para evitar redundancias de información).
 - Se deben identificar con diferentes nombres los diagramas de flujo correspondientes a subprocesos (siempre que los procesos estén constituidos por varios de ellos).
 - Con el fin de aportar mayor claridad en la interpretación, se debe revisar la denominación de los *output* para especificar su contenido y evitar denominaciones genéricas como «acta». Por ejemplo, un *output* importante es el plan de acciones de mejora, que puede o no estar recogido en un «acta».
- Mapa de procesos del centro. Se aconseja incluir el mapa que relacione los distintos procesos del SGIC. Lo cual proporcionará una visión de sistema e interdependencia entre los procesos que resultará muy útil para facilitar mejoras coordinadas del SGIC.
- Documentación. Se recomienda revisar o incluir, si es el caso, el sistema de control de revisiones de la documentación (histórico de revisiones, claridad de la revisión actual validada, quién aprueba las revisiones, dónde se tiene acceso a la documentación y control de permisos de modificaciones de la documentación, etc.).
- Distribución de competencias y responsabilidades. Con el objetivo de asegurar una implementación eficaz del SGIC, se considera que es necesaria la distribución de competencias y responsabilidades para los diferentes procesos del sistema. Según el modelo de SGIC diseñado, el Equipo Decanal es el único órgano responsable del conjunto de procesos definidos por el centro. Se recomienda diferenciar el órgano responsable de la ejecución de procesos concretos del órgano responsable de la gestión. Si no se hace así,

existe un alto riesgo de colapsar al equipo gestor del centro, con lo que se puede poner en peligro la eficacia del SGIC.

- Información. Por último, se recomienda al centro que reflexione sobre qué información debe ser pública y que garantice el acceso de los diferentes grupos de interés a esta información.

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

La **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2) debería incluir la participación de los departamentos como grupo de interés en el diseño y el desarrollo de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes.

En cuanto a **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), si bien la política del personal está regulada a nivel de universidad, se sugiere que el centro incorpore en su SGIC aquellos aspectos específicos en los que tenga competencia y que contribuyan a la mejora de la calidad del personal académico y de la actividad docente. En este sentido, podrían potenciarse los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia, así como los referidos a seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento. Se observa una mezcla de las responsabilidades en los mecanismos de seguimiento y mejora. Por último, sería conveniente definir las responsabilidades y la forma de actuación del Servicio de Desarrollo del Profesorado, que —según el diagrama de flujo— realiza el seguimiento y la evaluación del puesto de trabajo.

Aun partiendo de la valoración positiva del proceso de formación del personal académico, se recomienda una intervención proactiva en la definición del programa de acciones formativas dirigidas al personal académico de la Facultad de Informática de Barcelona mediante una propuesta personalizada a partir de la identificación sistemática de necesidades específicas de acuerdo con los objetivos y la política de calidad definidos.

En el marco de **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se sugiere que se especifiquen los objetivos y los indicadores para llevar a cabo el seguimiento y la mejora de los recursos materiales.

En cuanto a **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), aunque la política del personal de administración y servicios está regulada a nivel de universidad, se sugiere que el centro incorpore en su SGIC aquellos aspectos específicos en los que tenga competencia para la mejora de la calidad de este personal. Sería deseable incorporar la participación de los departamentos y sus responsables (jefes de servicio y unidades, o gerencia) en la definición, la revisión y la mejora de la política del personal de administración y servicios (por ejemplo, a la hora de especificar cómo se procede en el caso de renovación de contratos).

En lo referente al **análisis y la utilización de los resultados** (directriz 1.5), se sugiere que se matice y se aclare la aparente confusión observada en el procedimiento 270.1.5.1, ya que por una parte se habla de seguimiento cuatrimestral en el capítulo 5, mientras que el capítulo 6 hace referencia a un seguimiento anual. Por otro lado, la revisión, el seguimiento y la mejora incluyen un seguimiento cuatrimestral de los indicadores y la adopción de medidas correctoras si estos indicadores no se ajustan a los objetivos. En este sentido, se recomienda concretar la gestión de estas mejoras y reflejar en el diagrama de flujo cómo estas mejoras retroalimentan la mejora de los resultados. Por último, se aconseja reflexionar sobre los grupos de interés que se tienen en cuenta en la medición de satisfacción, pues lo descrito se ciñe únicamente a los estudiantes.

Respecto a la **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6), se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés, especialmente para valorar el impacto de esta información.

IV. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Presidenta	Sra. Flor Sánchez Fernández Vicerrectora de Planificación y Calidad de la Universidad Autónoma de Madrid
Vocal académico	Sr. Alfonso Carlos Davalillo Profesor titular de la Euskal Herriko Unibertsitatea y miembro de la Cátedra de Calidad
Vocal académica	Sra. Carmen Martínez del Valle Directora del Área de Evaluación y Acreditación de la Universidad de Alcalá
Vocal profesional	Sr. Roberto Corral González Director de Calidad de Hewlett-Packard, SA
Secretaria	Sra. Caterina Cazalla Lorite Gestora de Proyectos de AQU Catalunya