



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

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

Estudis de Dret i Ciència Política
Universitat Oberta 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	7

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

Universitat	Universitat Oberta de Catalunya
Centre	Estudis de Dret i Ciència Política
Abast del SGIC	Títols impartits en els Estudis de Dret i Ciència Política
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 dels Estudis de Dret i Ciència Política.

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

1.0. Política i objectius de qualitat	Satisfactori
1.1. Garantia de la qualitat dels programes formatius	Satisfactori
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	Satisfactori
1.6. Publicació d'informació sobre les titulacions	Satisfactori

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 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 als Estudis de Dret i Ciència Política que incloguin també aquests elements en el procés de millora contínua.

A escala global, el SGIC avaluat és un projecte realista i molt ajustat al funcionament de la Universitat Oberta de Catalunya. La proposta presentada reflecteix i descriu un model institucional que en aquest cas serveix de marc als Estudis de Dret i Ciència Política. Es considera que el model del SGIC pot ser la referència per a altres estudis de la UOC, sempre que es tinguin en compte les característiques i les particularitats dels estudis en què es prevegi implementar-lo.

Pel que fa als **aspectes transversals**, es valoren satisfactòriament l'alineament entre els objectius de qualitat i el pla estratègic del centre, i els documents elaborats que faciliten la comprensió de la proposta presentada. D'altra banda, cal assenyalar que l'organització i estructuració de la descripció dels processos és homogènia i estàndard, la qual cosa ajuda a la seva interpretació, alhora que permet evidenciar l'existència d'una experiència consolidada en l'aplicació d'alguns d'ells.

El disseny del SGIC és sòlid i coherent, la qual cosa facilitarà la implementació de les accions incloses en la planificació estratègica i permetrà tancar amb eficàcia el cicle de millora contínua. D'acord amb els interessos de la universitat, el SGIC permetrà integrar totes les activitats que la institució està duent o vol dur a terme per garantir la qualitat dels seus ensenyaments. Destaca l'estandardització i claredat en la representació de cadascun dels mapes de procés, que facilita la comprensió de la proposta i la seva posterior aplicació pràctica. A més a més, el manual inclou una llista de processos i la correspondència entre aquests processos i les directrius.

De forma addicional, i **específicament per a cada directriu**, cal destacar el satisfactori grau de desenvolupament assolit en les directrius que tenen a veure amb **la política i els objectius de qualitat** (directriu 1.0), **la garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), **l'anàlisi i la utilització dels resultats** (directriu 1.5) i **la publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6).

Amb relació a la resta de les directrius, pel que fa a l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2) cal valorar positivament els aspectes següents:

- La universitat, responent al seu model de formació no presencial, aplica mesures dirigides a satisfer les expectatives dels estudiants i a garantir que les seves titulacions tinguin un valor social que compensi els aspectes aportats per les universitats presencials, la qual cosa es considera clau per al seu èxit. Per això, resulta clau el sistema desenvolupat per la universitat per captar, atendre, orientar, capacitar i fidelitzar els estudiants. En general, tots els processos relacionats amb l'ingrés i el seguiment dels estudiants estan desenvolupats, i sembla que són el resultat de diverses revisions amb ajustaments de millora després de la seva aplicació real.
- El sistema de seguiment dels perfils dels nous estudiants per part de l'àrea de



Màrqueting per valorar-ne l'adequació als programes de formació, així com l'enquesta als estudiants sobre el procés de matriculació com a mecanisme de seguiment i revisió.

- El model de tutoria, el seu desplegament en el pla tutorial amb accions i objectius, i l'existència d'un tutor assignat a cada estudiant que facilita les tasques d'orientació.
- La gestió de la mobilitat d'estudiants i en especial la creació de l'Oficina de Mobilitat.

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'una sèrie d'oportunitats de millora en alguns elements. En conseqüència, es recomana als Estudis de Dret i Ciència Política que tinguin en consideració la reformulació d'aquests elements a curt o mitjà termini a fi d'assegurar la correcta implementació del SGIC.

S'assenyalen diferents suggeriments de tipus **transversal**:

- Encara que es destaca la distribució de responsabilitats dels diferents participants del SGIC, es recomana institucionalitzar el rol del propietari del procés (responsable general de l'acompliment de cada procés des de l'inici fins a la fi).
- Se suggereix estructurar la documentació dels procediments de forma modular per facilitar el manteniment de les revisions. Quant a l'organització o estructura del document, es recomana establir, d'una banda, un marc general del SGIC i, de l'altra, un sistema de processos documentat independentment. Aquesta estructura facilitaria l'actualització de les revisions de cada procés. En canvi, s'adverteix que mantenir un document únic podria dificultar el manteniment eficaç de les revisions de cada procés.
- Es recomana incloure el mapa de processos del centre que relacioni els diferents processos del SGIC. Aquesta mesura proporcionarà una visió global del SGIC i de la interdependència entre els processos, que resulta molt útil per facilitar futures millores coordinades del SGIC.
- S'anima la universitat a prosseguir en la definició i implementació d'un sistema de gestió de la documentació (Documenta), que facilitarà la gestió i la conservació dels documents.
- Les recomanacions que es decideixi aplicar haurien de quedar recollides en la definició dels processos i comportar les modificacions corresponents en la seva documentació.

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