



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

## **Informe final de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad**

Estudios de Derecho y Ciencia Política  
Universitat Oberta 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 .....                                   | 7 |

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

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Universidad</b>      | Universitat Oberta de Catalunya                                  |
| <b>Centro</b>           | Estudios de Derecho y Ciencia Política                           |
| <b>Alcance del SGIC</b> | Títulos impartidos en los Estudios de Derecho y Ciencia Política |
| <b>Convocatoria</b>     | 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 los Estudios de Derecho y Ciencia Política.

**La valoración final de cada una de las directrices es la siguiente:**

|  |               |
|--|---------------|
| 1.0. Política y objetivos de calidad   | Satisfactorio |
| 1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos                              | Satisfactorio |
| 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  | Satisfactorio |
| 1.6. Publicación de información sobre las titulaciones                               | Satisfactorio |

La valoración global **POSITIVA** del SGIC se ha basado en la valoración **satisfactoria** o **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 los Estudios de Derecho y Ciencia Política que incluyan también esos elementos en el proceso de mejora continua.

A escala global, el SGIC evaluado es un proyecto realista y muy ajustado al funcionamiento de la Universitat Oberta de Catalunya. La propuesta presentada refleja y describe un modelo institucional que en este caso sirve como marco a los Estudios de Derecho y Ciencia Política. Se considera que el modelo del SGIC puede ser la referencia para otros estudios de la UOC, siempre y cuando se atiendan las características y particularidades de los estudios que lo vayan a implementar.

En relación con los **aspectos transversales**, se valoran satisfactoriamente el alineamiento entre los objetivos de calidad y el plan estratégico del centro, y los documentos elaborados que facilitan la comprensión de la propuesta presentada. Por otro lado, cabe señalar que la organización y estructuración de la descripción de los procesos es homogénea y estándar, lo que ayuda a su interpretación, a la vez que permite evidenciar la existencia de una experiencia consolidada en la aplicación de algunos de ellos.

El diseño del SGIC es sólido y coherente, lo que facilitará la implementación de las acciones incluidas en la planificación estratégica y permitirá cerrar con eficacia el ciclo de mejora continua. De acuerdo con los intereses de la universidad, el SGIC permitirá integrar todas las actividades que la institución está llevando o quiere llevar a cabo para garantizar la calidad de sus enseñanzas. Destaca la estandarización y claridad en la representación de cada uno de los mapas de proceso que facilita la comprensión de la propuesta y su posterior aplicación práctica. Además, el manual incluye una lista de procesos y la correspondencia entre éstos y las directrices.

De forma adicional, y **específicamente para cada directriz**, hay que destacar el satisfactorio grado de desarrollo alcanzado en las directrices que tienen que ver con **la política y los objetivos de calidad** (directriz 1.0), **la garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), **el análisis y la utilización de los resultados** (directriz 1.5) y **la publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6).

En relación con el resto de las directrices, en lo referente a la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2) deben valorarse positivamente los siguientes aspectos:

- La universidad, respondiendo a su modelo de formación no presencial, aplica medidas dirigidas a satisfacer las expectativas de los estudiantes y a que sus titulaciones tengan un valor social que compensen los aspectos aportados por las universidades presenciales, lo que se considera clave para su éxito. Por ello, resulta clave el sistema desarrollado por la universidad para captar, atender, orientar, capacitar y fidelizar a los estudiantes. En general, todos los procesos relacionados con el ingreso y el seguimiento de los estudiantes están desarrollados, y parecen ser el resultado de varias revisiones con ajustes de mejora tras su aplicación real.



- El sistema de seguimiento de los perfiles de los nuevos estudiantes por parte del área de Marketing para valorar su adecuación a los programas de formación, así como la encuesta a los estudiantes sobre el proceso de matriculación como mecanismo de seguimiento y revisión.
- El modelo de tutoría, su despliegue en el plan tutorial con acciones y objetivos, así como la existencia de un tutor asignado a cada estudiante que facilita las tareas de orientación.
- La gestión de la movilidad de estudiantes y en especial la creación de la oficina de movilidad.

### 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 una serie de oportunidades de mejora en algunos elementos. Consecuentemente, se recomienda a los Estudios de Derecho y Ciencia Política que tengan en consideración la reformulación de estos elementos a corto o medio plazo con el fin de asegurar la correcta implementación del SGIC.

Se señalan diferentes sugerencias de tipo **transversal**:

- Aun cuando se destaca la distribución de responsabilidades de los distintos participantes del SGIC, se recomienda institucionalizar el rol del propietario del proceso (responsable general del desempeño de cada proceso desde el inicio al fin).
- Se sugiere estructurar la documentación de los procedimientos de forma modular para facilitar el mantenimiento de las revisiones. En relación con la organización o estructura del documento, se recomienda establecer, por un lado, un marco general del SGIC y, por otro lado, un sistema de procesos documentado independientemente. Esta estructura facilitaría la actualización de las revisiones de cada proceso. En cambio, se alerta que mantener un documento único podría dificultar el mantenimiento eficaz de las revisiones de cada proceso.
- Se recomienda incluir el mapa de procesos del centro que relacione los distintos procesos del SGIC. Esta medida proporcionará una visión global del SGIC y de la interdependencia entre los procesos, que resulta muy útil para facilitar mejoras coordinadas futuras del SGIC.
- Se anima a la universidad a proseguir en la definición e implementación de un sistema de gestión de la documentación (Documenta), que facilitará la gestión y la conservación de los documentos.
- Las recomendaciones que se decidan aplicar deberían quedar recogidas en la definición de los procesos y comportar las modificaciones correspondientes en la documentación de los mismos.

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

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