



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

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

Escola Universitària de Turisme i Oci  
Universitat Rovira i Virgili

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

<b>Universitat</b>	Universitat Rovira i Virgili
<b>Centre</b>	Escola Universitària de Turisme i Oci
<b>Abast del SGIC</b>	Títols impartits a l'Escola Universitària de Turisme i Oci
<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 Universitària de Turisme i Oci.

**La valoració final de cadascuna 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	Suficient
1.3 Garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència	Suficient
1.4.a Gestió i millora dels recursos materials i serveis	Suficient
1.4.b 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 es basa 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 a l'Escola Universitària de Turisme i Oci que inclogui també aquests elements en el procés de millora contínua.

L'experiència i l'aprenentatge de la Universitat Rovira i Virgili en aspectes relacionats amb l'assegurament de la qualitat (certificats ISO, premis, etc.) ha portat aquesta institució a dissenyar un SGIC que respon a un model global d'universitat. D'aquesta manera, la universitat proporciona a tots els seus centres un document marc en què s'inclouen les directrius per a l'assegurament de la qualitat i es defineix un conjunt de processos que es consideren mínims i d'aplicació a tots els seus centres. Això contribueix a fer que el disseny, en aquesta primera fase, adopti un caràcter marcadament genèric. En aquest sentit i amb vista a la implementació del SGIC, és necessari que el centre (Escola Universitària de Turisme i Oci, en aquest cas) abordi i desenvolupi el catàleg de procediments generals i específics de qualitat d'acord amb les seves particularitats, a més de completar-los i/o millorar-los, d'acord amb les singularitats d'aquests procediments.

El document marc («Document de context») està ben estructurat i proporciona informació, eines i mecanismes perquè els centres puguin enfrontar amb facilitat i rapidesa els conceptes necessaris per elaborar el seu propi SGIC. Es considera que aquest document constitueix una eina molt vàlida per emmarcar el SGIC de la Universitat Rovira i Virgili. Així mateix, el format de les fitxes en què es recullen els diferents processos que formen part de l'esmentat sistema també és clar i adequat. El segon document, tot i que pretén ser més específic per a cada centre, es denomina també de forma general «Model d'assegurament de la qualitat docent de la URV» i a penes mostra diferències en la documentació presentada per cadascun dels centres (Escola Universitària de Turisme i Oci i Facultat de Química), tret d'evidències puntuals.

Pel que fa als **aspectes transversals**, els elements que reforcen el disseny del SGIC inclouen l'organigrama de responsabilitats en la qualitat docent; la taula d'instruments de difusió i publicació de la informació; el mapa de processos, estructurat en estratègics, fonamentals i de suport; el sistema d'indicadors classificats per a cadascun dels processos; l'estructura del manual de processos (codificació, apartats específics de les fitxes de procés i diagrames de flux); el servei d'informació intern, amb diverses eines de suport (SINIA, DOC-net-Qualitat, GSI, etc.), i l'estructura de suport al sistema de qualitat (Unitat de Qualitat i Planificació).

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

En primer lloc, se subratlla el bon desenvolupament de la directriu corresponent a **política i objectius de qualitat** (directriu 1.0).

Pel que fa a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), destaca positivament la presència de mecanismes que regulen el procés de presa de decisions sobre l'oferta formativa, el disseny de titulacions i els seus objectius. A més a més, cal assenyalar la definició adequada dels criteris que fan possible establir com abordaria el centre l'eventual suspensió de títols.

Amb relació a l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2), es valora positivament el desenvolupament dels aspectes relacionats amb les pràctiques externes i la mobilitat, així com el suport i l'orientació als estudiants, la metodologia d'ensenyament i l'avaluació dels aprenentatges.

Quant a la **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència**

(directriu 1.3), es valora la presència de mecanismes que regulen i garanteixen la presa de decisions sobre la formació del personal acadèmic i de suport a la docència, i sobre els models d'avaluació, promoció i reconeixement de l'esmentat personal.

Pel que fa a l'**anàlisi i utilització dels resultats** (directriu 1.5), destaca l'existència de mecanismes que permeten obtenir informació sobre les necessitats dels diferents grups d'interès en relació amb la qualitat dels ensenyaments.

### 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 a l'Escola Universitària de Turisme i Oci que tingui en consideració la reformulació d'aquests elements a curt o mitjà termini a fi d'assegurar la correcta implementació del SGIC.

S'assenyalen les següents **oportunitats de millora de tipus transversal**, identificades en el plantejament global de la universitat:

- S'haurien d'especificar els mecanismes relacionats amb la definició, la recollida d'informació, el seguiment i la millora dels perfils de sortida.
- Convindria desenvolupar el procés d'orientació professional dels estudiants més enllà de la mera consulta dels resultats de la inserció laboral. La recollida i l'anàlisi d'informació sobre les necessitats de l'orientació professional haurien de basar-se en la definició dels perfils de sortida, les demandes dels ocupadors sobre el desenvolupament de competències i les necessitats manifestes de l'alumnat.
- De manera general, el centre hauria de plantejar-se la participació directa dels grups d'interès en la definició i el desenvolupament dels processos amb què estan directament relacionats. És a dir, diferenciar quan els grups d'interès participen en el disseny (participació directa) o són destinataris del procés (participació indirecta).
- La publicació d'informació sobre titulacions es duu a terme a través del web, on es publiquen els informes i les memòries relacionats amb els resultats acadèmics, la inserció laboral i la satisfacció dels diferents grups d'interès elaborats pels responsables de cada titulació. No obstant això, s'observen mancances relacionades amb el seguiment, la revisió i la millora de la informació pública que es facilita als grups d'interès.

Amb vista a la implementació del SGIC, es recomana l'establiment de mecanismes que ajudin al control de la documentació per part dels responsables de cadascun dels procediments, així com la fixació de la metodologia per fer els canvis de les diverses versions (qui elabora el document, qui el revisa, qui l'aprova, qui ha de posseir l'esmentada documentació per aplicarla, etc.). De la mateixa manera, se suggereix establir el control sobre els registres i indicadors que sorgeixin del desenvolupament dels processos i procediments a fi de garantir la correcta implementació del SGIC.

Per acabar, la Comissió d'Avaluació entén que l'aplicació del model comú a cadascun dels centres plantejarà el desenvolupament d'accions diferenciades i específiques adaptades a cadascun dels centres. Aquest fet pot ocasionar problemes a l'hora de reformular el model general de la URV i, per tant, podria modificar la formulació del manual del SGIC.

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

<b>President</b>	Sr. Juan Ramón González Velasco Catedràtic de l'Euskal Herriko Unibertsitatea
<b>Vocal acadèmic</b>	Sr. Miguel Ángel Lope Domingo Director de l'Àrea de Qualitat del Vicerectorat de Planificació, Qualitat i Recursos de la Universidad de Zaragoza
<b>Vocal acadèmica</b>	Sra. María José León Guerrero Vicerectora per a la Garantia de la Qualitat de la Universidad de Granada
<b>Vocal professional</b>	Sr. Enric Guasch Llorens Consultor de Qualitat Interna de Hewlett-Packard, SA
<b>Secretària</b>	Sra. Felisa Arbizu Bacaicoa Directora del Servei d'Avaluació Docent de l'Euskal Herriko Unibertsitatea