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

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

Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Barcelona

Universitat Politècnica de Catalunya

7 de mayo de 2009

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

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	Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Barcelona
Alcance del SGIC	Títulos impartidos en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos 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 Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Barcelona.

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

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 Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Barcelona (ETSECCP) incluir también dichos elementos en el proceso de mejora continua.

El diseño del SGIC de la ETSECCP se enmarca en un planteamiento global para todos los centros de la UPC, conjuntamente con un desarrollo individual del propio centro. El planteamiento global de la UPC en lo referente a la metodología de trabajo, la estructura y el diseño común del SGIC (SAIQ, según nomenclatura de la UPC) se valora satisfactoriamente. Además posibilita que cada centro desarrolle sus particularidades, salvo en procesos trasversales propuestos por la UPC que afectan a las directrices 1.3 y 1.4b. En lo relativo a estos procesos, el tratamiento general de los aspectos concernientes al personal académico y al personal de administración y servicios, que en el caso concreto de este último colectivo incluso abarca mayor información que la solicitada en el programa AUDIT, se considera un elemento positivo del SGIC. El SGIC se despliega en 16 procesos que se desarrollan siguiendo una estructura y nomenclatura iguales, hecho que facilita la comprensión y la comparación entre centros. Constituyen también una contribución positiva los apartados sugeridos de: asignación de responsabilidades, evidencias asociadas y ficha resumen en cada proceso. Se utiliza un sistema clásico de documentación, lo que permite la compatibilidad con otros modelos de sistemas de garantía de calidad, como ISO 9001.

La estructura del manual de calidad desarrollado por la ETSECCP es muy acertada, y presenta los siguientes apartados: *(a)* información general del centro; *(b)* manual del SGIC; y *(c)* procesos. Así, entre los **aspectos transversales** que refuerzan el diseño del SGIC se incluyen la recopilación de referencias que se aplican para cada directriz AUDIT y la estructura de los procesos. Se valora positivamente la utilización de diagramas de flujos que, junto con la información aportada por la ficha resumen, permiten ilustrar convenientemente los procesos en la mayoría de los casos.

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 destaca la identificación de esta directriz en el manual de calidad como un proceso estratégico.

Respecto a la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), se tienen en consideración los mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones y la presencia de un comité de expertos que evalúa los programas formativos.

Se observan diferentes elementos positivos relacionados con la **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2). En este sentido, se valora positivamente el desarrollo de un procedimiento específico para la gestión de incidencias relacionadas con el funcionamiento de la docencia (anexo I del documento 250.1.2.6); el sistema de recogida de información del entorno profesional a través del Patronato de la Escuela (órgano que conecta la Escuela con el sector profesional); y, en general, las prácticas externas, la movilidad de los

estudiantes, la orientación profesional, la gestión de incidencias y el plan de captación de estudiantes, que va más allá de los requerimientos generales.

En lo referente a la **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), destacan los mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia. Además, el proceso por el que se garantiza la calidad de la formación del personal docente investigador presenta unas características adecuadas para su éxito, ya que en él destacan 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, se valoran positivamente los sistemas de información para el personal y la existencia de canales para la participación del personal.

En cuanto a la **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), y aunque no se solicita en las directrices del programa AUDIT, los aspectos relacionados con el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal de administración y servicios se han definido paralelamente a los del personal docente investigador, y se encuentran bien recogidos y desarrollados.

En el marco de la **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6), se valora positivamente el hecho de considerar la publicación de información como un eje estratégico que incluye distintos canales para difundir la información.

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 la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos 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.

Las **oportunidades de mejora** observadas en el **planteamiento global de la UPC** se centran en los siguientes elementos de las directrices del programa AUDIT:

- los mecanismos para el seguimiento, revisión y mejora
- la rendición de cuentas

Los mecanismos para el seguimiento, la revisión y la mejora son esenciales para una correcta gestión de la calidad, por lo que deberían ser explicados con mayor detalle. En numerosas ocasiones se hace referencia al punto 8, «Responsabilidades», en el que no se recogen los mecanismos ni se indica la periodicidad de las acciones ni la metodología de seguimiento. Además, los indicadores, necesarios para la medida, en numerosas ocasiones no se presentan.

En lo relativo a la rendición de cuentas, se recomienda describir sus mecanismos en función de la información y los destinatarios —especialmente en lo relacionado con la calidad de las enseñanzas— y la gestión de los recursos materiales y servicios. La rendición de cuentas no debe confundirse con una mera información a las partes interesadas, y tiene que incluir la valoración de la suficiencia y la adecuación de los contenidos, así como la efectividad de los canales de información a los grupos de interés.

Por último, se recomienda interrelacionar los sistemas de calidad propuestos por los centros, así como las vías y los mecanismos de las líneas estratégicas de las unidades básicas especificadas para el conjunto de la UPC.

Respecto al **diseño del SGIC presentado por la ETSECCP**, se señalan diferentes oportunidades de mejora de tipo **transversal**:

- Cada capítulo del manual debería relacionar los procesos en los que se desarrolla, y éstos a su vez referenciar los procedimientos específicos.
- Algunos diagramas de flujos son muy largos. Podrían ser resumidos si se crearan subprocesos.
- Como norma general, el tiempo especificado de seis años para la custodia de documentación podría resultar muy ajustado si la acreditación se llevara a cabo dos años después de que una promoción terminara sus estudios.

- Si bien la existencia de la Comisión de Evaluación Académica, con la misión de velar por la calidad de las enseñanzas que imparte el centro, se valora positivamente, deberían explicitarse más claramente las funciones de los órganos del centro (Junta de Escuela, Comisión de Evaluación Académica, jefe de Servicios de Gestión y apoyo/coordinador de Calidad, y Consejo Técnico), así como sus interrelaciones.
- Se recomienda replantear las necesidades de información de los distintos grupos de interés (tipo, modo, canal, periodicidad de la información). Por ejemplo, la disponibilidad de la información en la página web no garantiza que se cubran las necesidades de todos los grupos de interés.

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

En lo referente a **política y objetivos de calidad** (directriz 1.0), se recomienda reforzar la definición de la política y los objetivos a partir del análisis de la situación actual y de su proyección de futuro. Asimismo, se propone relacionar la misión del centro con el plan estratégico de la universidad.

Respecto a la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 1.1), se deberían incluir los criterios de suspensión del título planteados dentro del marco normativo de la universidad y específicos para el centro.

En el marco de **orientación de las enseñanzas a los estudiantes** (directriz 1.2), deberían incorporarse los procedimientos relacionados con el perfil de egreso, dado que sólo se desarrollan los procedimientos ligados al perfil de ingreso, admisión y matriculación. Igualmente, se sugiere desarrollar de forma más amplia los aspectos relacionados con la evaluación de los aprendizajes.

En cuanto a la **garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia** (directriz 1.3), se sugiere incorporar en el SGIC aquellos aspectos específicos que favorezcan la satisfacción del personal y la calidad de la actividad docente, si bien la política del personal académico y de apoyo a la docencia está regulada a nivel de universidad. Además, deberían desarrollarse los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento (quién y cómo), ya que se observa una mezcla de las responsabilidades con 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.

En el marco de **gestión y mejora de los recursos materiales y servicios** (directriz 1.4a), se aconseja detallar los mecanismos que regulan la participación de los grupos de interés.

En referencia a la **gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios** (directriz 1.4b), se deberían incorporar aquellos aspectos específicos que favorezcan la satisfacción del personal de administración y servicios, si bien la política de este colectivo está regulada a nivel de universidad. Además, se sugiere detallar 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 cuanto al **análisis y utilización de los resultados** (directriz 1.5), se requiere explicitar el papel de los diferentes grupos de interés en la toma de decisiones. En segundo lugar, se sugiere mejorar los mecanismos para garantizar la fiabilidad de los datos sobre los que se toman decisiones.

Respecto a la **publicación de información sobre las titulaciones** (directriz 1.6), se detecta que la lista de mecanismos/canales de entrada de información no cuenta con los resultados de aprendizaje, que se han especificado en la directriz 1.5. Asimismo, se recomienda evaluar de forma estructurada y sistemática la efectividad de los canales de comunicación y consultar periódicamente a los agentes externos sobre si la información y su canal de comunicación actuales son satisfactorios.

IV. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Presidente	Sr. Ángel Ríos Castro Vicedecano de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Castilla-La Mancha
Vocal académico	Sr. José Joaquín Mira Solves Delegado del rector de Acciones Transversales de Calidad de la Universidad Miguel Hernández
Vocal académico	Sra. Maria Jesús Mairata Creus Directora del Servicio de Estadística y Calidad Universitaria de la Universitat de les Illes Balears
Vocal profesional	Sra. Concepción Curet Santisteban Directora de Globalmed SLL
Secretaria	Sra. Núria Comet Señal Coordinadora de Proyectos y de Calidad Interna de AQU Catalunya