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

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

La Salle URL

Universitat Ramon Llull

29 de octubre de 2010

SUMARIO

–

I. Datos de identificación del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) evaluado 3

II. Evaluación del diseño del SGIC 3

III. Elementos que dan solidez al diseño del SGIC 4

IV. Recomendaciones para la mejora del diseño delSGIC 6

V. Anexo: Composición de la Comisión de Evaluación 8

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

Universidad	Universitat Ramon Llull
Centro	La Salle URL que cuenta con los siguientes centros: - Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación La Salle - Escuela Técnica Superior de Ingeniería e Informática La Salle - Escuela Técnica Superior de Arquitectura La Salle - Escuela Politécnica Superior La Salle
Alcance del SGIC	Títulos impartidos en La Salle URL
Convocatoria	2010

II. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión de Evaluación emite una valoración global **POSITIVA** del diseño del SGIC presentado por La Salle URL de la Universitat Ramon Llull cuyo alcance abarca a todos los programas formativos impartidos en la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación La Salle, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería e Informática La Salle, la Escuela Técnica Superior de Arquitectura La Salle y la Escuela Politécnica Superior La Salle.

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

0. Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad	Satisfactorio
1. Política y objetivos de calidad de la formación	Suficiente
2. Garantía de la calidad de los programas formativos	Satisfactorio
3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante	Suficiente
4. Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios	Suficiente
5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y de los servicios	Satisfactorio
6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	Suficiente
7. Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Suficiente

La valoración global **POSITIVA** del SGIC se ha basado en la valoración **satisfactoria** de las directrices 0 («Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad»), 2 («Garantía de la calidad de los programas formativos») y 5 («Garantía de la calidad de los recursos

materiales y de los servicios») y **suficiente** del resto de las directrices establecidas en el programa AUDIT.

Este informe tiene como finalidad motivar la mejora del diseño del SGIC presentado por La Salle URL de modo que permita una implementación eficaz del mismo y facilite el seguimiento de los programas formativos bajo su alcance. El informe se estructura en dos secciones: elementos que dan solidez al diseño del SGIC y recomendaciones para la mejora.

III. ELEMENTOS QUE DAN SOLIDEZ AL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión de Evaluación quiere destacar los siguientes elementos que aportan solidez al diseño del SGIC:

La directriz relacionada con los **aspectos generales del SGIC** (directriz 0) es sólida y constituye una base robusta para el desarrollo del SGIC.

La Comisión de Evaluación destaca positivamente la documentación presentada por La Salle URL por su claridad y organización, lo que permite la visualización y comprensión de cara a la implantación del SGIC.

El SGIC incluye un mapa de procesos muy detallado y bien estructurado que muestra la interrelación entre los procesos del centro y entre éstos y los procesos generales de la URL. La interrelación del SGIC entre estos procesos (a nivel de centro y de universidad) demuestra que se trata de un sistema integrado.

La presentación de los procesos mediante flujogramas claros e interfuncionales que muestra de una forma visualmente eficaz las diferentes fases del proceso.

La realización del “Informe de revisión por la dirección” (descrito en LS-GEC-01 “Evolución del SGIC”), ya que recoge un gran número de evidencias generadas en los diferentes procesos que constituyen el SGIC (por ejemplo, las acciones de mejora continua del SGIC, los informes de auditoría interna con acciones correctivas asociadas, informes de revisión de todos los programas formativos, etc.). Asimismo, se valora positivamente la clasificación de las acciones de mejora del SGIC en A (“acciones que de no ser implantadas pueden suponer en el futuro un riesgo para la integridad del SGIC”), B (“acciones que suponen una mejora del SGIC, pero que no comprometen su integridad”) y C (“otras recomendaciones que pueden no tener relación directa con el SGIC”), estableciendo prioridades para su implantación.

Respecto a la **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 2), merece ser destacada por su buen desarrollo y grado de cumplimiento de todos los elementos relacionados con esta directriz.

En lo referente al **desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante** (directriz 3), se señala de manera especial el desarrollo del proceso gestión de la movilidad de los alumnos (LS-DPF-03) que diferencia los programas de movilidad de estudiantes “outgoing” e “incoming” y que integra el procedimiento transversal de la URL (MSIGQ-URL-FT-D3). Asimismo, se apunta el proceso asociado a la gestión de las prácticas externas (LS-DPF-04) por su detalle, lo que facilitará la implementación de dicho proceso.

En cuanto a la **garantía de la calidad de los recursos materiales y de los servicios** (directriz 5), se valora positivamente el conjunto de la directriz por su nivel de desarrollo y grado de cumplimiento con el Programa AUDIT.

IV. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL DISEÑO DEL SGIC

La valoración del diseño del SGIC ha permitido identificar áreas de mejora. La Comisión de Evaluación recomienda a La Salle URL que las incorpore a fin de asegurar la mejora continua del SGIC.

A nivel **transversal** se sugiere:

- El documento «Introducción y guía de seguimiento de las directrices del programa AUDIT» debería incluir, en la sección de "Procesos vinculados a la directriz", los procesos transversales de "Auditoría interna" (LS-GEC-03) y "Revisión de los procesos de La Salle – URL" (LS-GEC-04).
- El SGIC diseñado por La Salle URL está asociado a la generación de un gran número de informes que puede suponer dificultades en su gestión, aspecto sobre el cual se deberá presentar especial atención durante la implantación y seguimiento del SGIC.
- Se recomienda detallar la composición de la delegación de alumnos y cómo se articula sistemáticamente su participación en los diferentes procesos en los que ya se prevé su participación (por ejemplo en LS-GCP-01 "Gestación y maduración de nuevos programas formativos").
- Respecto a la revisión y mejora de los procesos, se recomienda que los procesos de La Salle URL hagan referencia a los procesos transversales de revisión (LS-GEC-01 "Evaluación del SGIC").

Concretamente para cada directriz, se recomienda incorporar las siguientes mejoras:

En relación con **garantía de la calidad de los programas formativos** (directriz 2), la comisión de evaluación valora satisfactoriamente los indicadores establecidos en el marco de esta directriz, no obstante se sugiere que se tengan en cuenta los indicadores establecidos en el Real Decreto que regula las enseñanzas universitarias, así como un procedimiento que permita su revisión en caso de que se planteen modificaciones al mismo.

En cuanto al **desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante** (directriz 3), se recomienda el establecimiento de canales de alegaciones, reclamaciones y sugerencias para el personal académico y de administración y servicios a nivel de centro. Además, se sugiere integrar el proceso LS-DPF-06 "Alegaciones, reclamaciones y sugerencias de los alumnos" diseñado a nivel de centro y el proceso de la URL "Recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la URL" (MSGIQ-URL-FT-D3).

Por otro lado, la documentación asociada al SGIC debería incluir un listado de normativas internas de La Salle URL con las referencias pertinentes que garanticen su localización o lectura (la información que aparece en la página 13 de 18 del documento "Guía de la

documentación del SGIC" es incompleta para cubrir este aspecto). Asimismo, se debería clarificar cómo se definen, aprueban, revisan e implementan dichas normativas.

En lo referente a la **garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios** (directriz 4), sería conveniente desvincular la evaluación del personal académico y personal de administración y servicios en todo aquello que hace referencia al Programa DOCENTIA, especificando cuál es el proceso que se sigue para el personal de administración y servicios, dado que el proceso LS-GRH-04 ("Evaluación del PDI/PAS) no da pautas suficientes para cubrir este aspecto.

Respecto a la **recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos** (directriz 6), se deben clarificar los aspectos relacionados con la fiabilidad y representatividad de los resultados (aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés). De este modo, se recomienda explicitar los controles de calidad internos que va a llevar a cabo el Departamento de Procesos y Calidad. Por otro lado, se sugiere revisar la explicación asociada a la representatividad de los resultados. Por ejemplo, en los procesos LS-DPF-07 ("Satisfacción de alumnos y empleadores") y LS-GRH-05 ("Satisfacción del PDI/PAS) se justifica la representatividad a través de la recogida de la satisfacción del 100% de la muestra. En este sentido y dada la complejidad de recoger la opinión de la totalidad de la muestra, el SGIC debería contemplar cómo se va actuar cuando no se recoja la totalidad de las respuestas.

Los indicadores que se listan en el apartado 9.4 "Indicadores vinculados a la directriz" de la directriz 6 (documento «Introducción y guía de seguimiento de las directrices del programa AUDIT», página 76 de 95), así como los que se incluyen en la tabla resumen y que se vinculan a esta directriz («Anexo. Tablas resumen», páginas 89-95 de 95) hacen referencia exclusivamente a la satisfacción de diferentes grupos de interés, cuando se deberían incluir además los indicadores relacionados con el aprendizaje, inserción laboral, etc. de todos los procesos que afectan al programa formativo.

Respecto a la **publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos** (directriz 7), se sugiere especificar los canales que se van a emplear para la difusión de la información.

Por otro lado, la comisión de evaluación valora positivamente la reflexión sobre la información que se va a publicar a cada grupo de interés, no obstante se debería meditar sobre los grupos de interés destinatarios del informe de seguimiento. El SGIC establece que el informe de seguimiento es público para la URL y parece que no es accesible ni para el personal académico, ni para la sociedad en general.

Todos los grupos de interés deberían recibir una rendición de cuentas sobre aquellos aspectos que les afectan, tal y como se ha identificado en los diferentes procesos y de los que son partícipes. Cabe indicar que el SGIC ya recoge un gran número de informes que podrían emplearse para realizar esta rendición de cuentas.

V. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Presidenta	Sra. Carmen Vázquez Vicerrectora de Postgrado y Calidad de la Universidad Carlos III de Madrid
Vocal académico	Sr. Jesús Miguel Muñoz Profesor titular de la Universidade da Coruña
Vocal académico	Sr. José Moyano Profesor titular y Director de Planificación Estratégica y Prospectiva de la Universidad de Jaén
Vocal profesional	Sra. Montse de la Morena Técnica de Calidad y Medio Ambiente de COGNIS IBERIA, S.A.
Vocal estudiante	Sr. Ulises Rey Universitat Pompeu Fabra
Secretaria	Sra. Esther Huertas Gestora de proyectos de AQU Catalunya