



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME SANT IGNASI

UNIVERSITAT RAMON LLULL

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

09 de julio de 2012



Generalitat
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. Elementos que dan solidez al diseño del SGIC	4
IV. Recomendaciones para la mejora del diseño del SGIC.....	5
V. Anexo. Composición de la Comisión de Evaluación	7

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

Universidad	Universitat Ramon Llull
Centro	TSI – Sant Ignasi
Alcance del SGIC	Es de aplicación a todas las titulaciones de la TSI – Sant Ignasi
Convocatoria	2011
Fecha del informe final	09/07/2012

II. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión de Evaluación emite una valoración global **POSITIVA** del diseño del SGIC presentado por la Escola Universitària de Turisme Sant Ignasi, aunque considera imprescindible la realización de algunas mejoras, antes de su implementación, de cara a su posterior certificación.

En la documentación presentada se refleja el esfuerzo por diseñar un SGIC coherente que garantice la mejora continua de la actividad del centro, ya que refleja en sus procesos la realidad, necesidades y cambios a los que ha de hacer frente la Escuela.

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

0. Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad	Suficiente
1. Política y objetivos de calidad de la formación	Suficiente
2. Garantía de la calidad de los programas formativos	Suficiente
3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje de 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	Suficiente
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

III. ELEMENTOS QUE DAN SOLIDEZ AL DISEÑO DEL SGIC

El manual que se presenta para exponer el sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) se han recogido todos los aspectos y directrices contemplados por AQU Catalunya, lo que denota un esfuerzo por parte del centro y de las personas responsables de la calidad en el mismo para incorporar dicho centro, dentro de la URL, a la política actual de calidad en las enseñanzas universitarias.

Uno de los aspectos que confiere solidez al SGIC presentado es el lenguaje claro en la descripción de los procesos y la sencillez en la presentación de esquemas y flujogramas.

La Comisión ha valorado positivamente en la directriz 3 los siguientes aspectos:

- La presentación de los procesos relacionados con la orientación del estudiante (proceso de tutorización).
- La forma de gestión de las prácticas externas y de la movilidad, destacando la realización de reuniones previas con el profesorado en el caso de las primeras. El proceso TSI C10.40 muestra un potencial suficiente para la gestión de las prácticas externas. Se describe la celebración de sesiones informativas con los propios tutores antes del inicio de la orientación a los estudiantes y contempla una evaluación final con la elaboración de un informe de revisión que incluye un plan de mejoras. En cuanto a la movilidad, se considera que el proceso TSI C.10.30, en el que se describen las acciones de seguimiento del alumno durante su estancia, así como la reunión para la evaluación final, asegura una buena gestión de esta actividad.

Se incluyen en el SIGC tablas en las que se recoge la relación entre los distintos elementos que lo componen: propietarios, indicadores, grupos de interés, procesos, lo que facilita su comprensión y futuro mantenimiento.

IV. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL DISEÑO DEL SGIC

La valoración del diseño del SGIC ha permitido identificar áreas de mejora y algunas de ellas deben ser objeto de especial seguimiento por parte del centro para la futura certificación del SIGC. La Comisión de Evaluación recomienda a la Escola Universitària de Turisme Sant Ignasi que las incorpore con el objetivo de facilitar la implantación y mejora continua del SGIC.

A nivel transversal

Se valora positivamente la integración del Manual del SGIC de la Universitat Ramon Llull y el propio Manual de la Escola Universitària de Turisme Sant Ignasi y el esfuerzo realizado para mantener la coherencia en esta integración. No obstante, es necesaria una revisión global del manual para eliminar redundancias (como por ejemplo en cuanto al perfil de ingreso en los procesos C10.20 y C20.10 hacen referencia a las mismas actividades de definición de dicho perfil) y detallar la recogida de información y su uso para la revisión de los procesos.

A continuación, se describen las oportunidades de mejora detectadas en cada una de las directrices.

Directriz 1. Política y objetivos de calidad

En la elaboración, seguimiento y evaluación de la política de calidad se aconseja una participación más activa del estudiantado.

Directriz 2. Garantía de la calidad de los programas formativos

Tal como se ha señalado anteriormente, un aspecto a reforzar es la revisión y mejora de los procesos. Este punto se tratará con mayor profundidad en la “Directriz 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos”, pero en cualquier caso se recomienda que durante el proceso de implantación del SGIC se ponga especial atención en la revisión sistemática de los mecanismos de recogida y revisión según las directrices del Marco VSMA, y que se haga un especial seguimiento, sobre todo, teniendo en cuenta la futura acreditación de los programas.

Directriz 3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

Se recomienda establecer plazos de respuesta del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias, así como diferenciar el tratamiento de cada uno de los elementos, de forma especial las reclamaciones. Esto facilitaría su gestión y el análisis de sus resultados.

Directriz 4. Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios

Se recomienda una participación activa del PDI y PAS en la definición de la política de personal, así como en su revisión y mejora, ya que constituyen los principales agentes de interés. Es importante que la definición de la política de personal sea vigente y conocida por la organización antes de la implantación del SGIC. Por otro lado, durante el proceso de implantación se deberá definir la periodicidad con la que se va a revisar la política y será necesaria una revisión de los datos e información que se utilizarán para realizarla .

Directriz 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos

Es especialmente importante una revisión transversal y sistemática de los elementos de esta directriz durante la implantación del SGIC. Esta revisión debe tener como objetivo determinar qué información y datos son necesarios para la revisión de cada uno de los procesos, cómo van a ser recogidos y analizados cada uno de ellos y quién o quienes van a ser los responsables de estas acciones. Durante este periodo de implantación es muy importante que la representatividad y fiabilidad de los datos se revisen de manera continua con el objetivo de depurar y detallar los mecanismos de obtención.

Otro aspecto a determinar durante este periodo de implantación, es el proceso de cómo estos datos van a ser tenidos en cuenta para la revisión y mejora de cada uno de los procesos. De un lado, los responsables de cada uno de los procesos deben evaluar la utilidad de la información obtenida para la evaluación de los mismos. Como resultado de esta evaluación debería eliminarse aquella información redundante y aumentar la precisión de la información necesaria.

Por último, se recuerda a los responsables del centro que las evidencias generadas por los procesos de recogida y análisis serán un aspecto importante para la certificación del SGIC en la medida que sustentan el análisis y posterior toma de decisiones en las que se basan las futuras acciones de mejora.

Directriz 7. Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos

La Escola Universitària de Turisme Sant Ignasi ha realizado un importante esfuerzo para identificar los destinatarios de la información y la rendición de cuentas. Por ello, se anima a los responsables del centro a seguir esta línea identificando cuándo, qué tipo de información y qué mecanismos serán utilizados para la rendición de cuentas. Es importante el proceso de selección y transmisión de la información a los distintos grupos de interés y se deben establecer canales de comunicación o espacios de intercambio en los que dichos grupos puedan exponer y hacer llegar sus opiniones sobre la información recibida.

V. ANEXO. COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Presidente	Sr. Antonio Ariño Vicerrector de Cultura e Igualdad de la Universitat de València
Vocal académico	Sr. Celso Rodríguez Profesor titular de la Universidad de Santiago de Compostela
Vocal académica	Sra. Maria Jesús Mairata Directora del Servei d'Estadística i Qualitat Unversitària de la Universitat de les Illes Balears
Vocal profesional	Sr. Pau Negre Director ejecutivo de COMTEC, S.A.
Vocal estudiante	Sr. Daniel Zapata Universitat de Barcelona
Secretaria	Sra. Esther Adot Gestora de proyectos de AQU Catalunya