



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

# FACULTAT D'EDUCACIÓ SOCIAL I DE TREBALL SOCIAL PERE TARRÉS UNIVERSITAT RAMON LLULL

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

27 de maig de 2011



Generalitat  
de Catalunya





## SUMARI

I. Dades d'identificació del sistema de garantia interna de qualitat (SGIQ) avaluat .....	3
II. Avaluació del disseny de l'SGIQ .....	3
III. Elements que aporten solidesa al disseny de l'SGIQ .....	4
IV. Recomanacions per a la millora del disseny de l'SGIQ .....	5
V. Annex. Composició de la Comissió d'Avaluació .....	10

## I. DADES D'IDENTIFICACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ) AVALUAT

<b>Universitat</b>	Universitat Ramon Llull
<b>Centre</b>	Facultat d'Educació Social i de Treball Social Pere Tarrés
<b>Abast de l'SGIQ</b>	Títols impartits a la Facultat d'Educació Social i de Treball Social Pere Tarrés
<b>Convocatòria</b>	2010

## II. AVALUACIÓ DEL DISSENY DE L'SGIQ

La Comissió d'Avaluació emet una valoració global POSITIVA del disseny de l'SGIQ presentat per la Facultat d'Educació Social i de Treball Social Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull.

La valoració final de cadascuna de les directrius és la següent:

0. Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat	Suficient
1. Política i objectius de qualitat de la formació	Suficient
2. Garantia de la qualitat dels programes formatius	Suficient
3. Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant	Suficient
4. Garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis	Suficient
5. Garantia de la qualitat dels recursos materials i dels serveis	Suficient
6. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius	Suficient
7. Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius	Suficient

La valoració global POSITIVA de l'SGIQ s'ha basat en la valoració suficient de totes les directrius establertes en el programa AUDIT.

Aquest informe té com a finalitat motivar la millora del disseny de l'SGIQ presentat pel centre, de manera que en permeti una implementació eficaç i faciliti el seguiment dels programes formatius que inclou. L'informe s'estructura en dues seccions: elements que aporten solidesa al disseny de l'SGIQ i recomanacions per a la millora.

### III. ELEMENTS QUE APORTEN SOLIDESA AL DISSENY DE L'SGIQ

La Comissió d'Avaluació vol destacar els elements següents que aporten solidesa al disseny de l'SGIQ:

- El sistema de registres de l'SGIQ que permetrà una correcta identificació i localització dels documents generats pel sistema de qualitat.
- La vinculació que es realitza en la «Definició de la política i objectius de qualitat de la formació» (directriu 1) amb els plans estratègics de la Universitat Ramon Llull i de la Fundació Pere Tarrés.
- Els mecanismes de consulta externa establerts en la «Garantia de la qualitat dels programes formatius» (directriu 2) on s'estableixen reunions amb diferents escoles oficials i amb professionals de l'àmbit de la formació d'aquesta Facultat.
- Els criteris establerts per a l'extinció dels programes formatius, descrits en la directriu 2, ja que es té en consideració la manca de compliment de la qualitat dels programes formatius, a més dels criteris de caràcter quantitatiu, canvis en la competències de la professió , etc.
- La creació de grups de millora inclosos en la directriu 3 «Suggeriments, queixes i reclamacions» que contribuiran a una adequada implementació de mesures correctores derivades d'aquest procés.
- El procediment associat a l'avaluació professional i promoció de la millora contínua del personal d'administració i serveis (SEDA).
- La comunicació sobre els resultats dels programes formatius (directriu 7 «Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius»).

## IV. RECOMANACIONS PER A LA MILLORA DEL DISSENY DE L'SGIQ

La valoració del disseny de l'SGIQ ha permès identificar àrees de millora. La Comissió d'Avaluació recomana a la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés que les incorpori per tal d'assegurar la millora contínua de l'SGIQ.

A nivell **transversal** se suggereix clarificar quin és el paper de la Fundació Pere Tarrés en el marc de l'SGIQ.

Respecte als fluxogrames, es recomana assegurar la consistència entre la informació explicativa que recull el text i el fluxograma associat a les directrius. A més, se suggereix revisar els fluxogrames ja que:

- En alguns casos cal fer referència a altres processos o directrius (per exemple, processos de la URL).
- Falta fer referència a procediments transversals i específics com a elements d'entrada a la directriu.
- Manca representar la retroalimentació associada a la revisió i millora dels procediments.
- S'ha de millorar la qualitat de la imatge dels fluxogrames.

En relació amb els grups d'interès, es recomana que es reflecteixi de manera més detallada la forma de participació dels grups d'interès en el llistat que acompanya a les directrius més enllà de la seva descripció en l'apartat de desenvolupament de la directriu corresponent.

Pel que fa als grups d'interès receptors dels processos que apareixen llistats en l'apartat 2 de «Abast i grups d'interès», s'ha de fer referència a col·lectius que comparteixin interessos comuns, com són el personal acadèmic, el personal d'administració i serveis, estudiants, titulats, ocupadors, administració, entre d'altres, i no fer referència a comissions o equips de treball com són la Comissió de millora de pràctiques externes, programes de mobilitat i inserció laboral; equip de coordinació de grau, Junta de Facultat, etc.

La revisió i millora de les pròpies directrius no es troba clarament desenvolupada en el manual. Sembla que aquesta revisió es realitza en la directriu 1, en el marc de la revisió de l'SGIQ, però això no queda reflectit en la majoria de les directrius. La directriu 6 «Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius» és un dels exemples on es vincula la seva revisió i millora amb el que estableix la directriu 1.

S'ha de revisar el control de registre documental a peu de pàgina d'inici de cada procés. Per exemple, no hauria de donar-se el cas que l'equip directiu revisi un document i després l'aprovi el degà, ja que el degà forma part de l'equip directiu. A més, les signatures que es recullen en aquests apartats han de correspondre a una única persona i no a un equip.

Pel que fa a les abreviatures que inclou la documentació, cal assenyalar que cada document que constitueix l'SGIQ ha de ser autoexplicatiu, de manera que o bé es defineix cada

abreviatura la primera vegada que s'esmenta a cada document, o bé, s'elabora un llistat únic de abreviatures per a tots els documents de l'SGIQ.

S'han de corregir les referències a l'ANECA, ja que el procés de verificació, seguiment i acreditació dels programes formatius corresponen a AQU Catalunya, tal com estableix el Reial decret 861/2010 que modifica el Reial decret 1393/2007.

**Concretament per a cada directriu**, es recomana incorporar les millores que es detallen a continuació:

Pel que fa als **aspectes generals de l'SGIQ** (directriu 0), se suggereix introduir els canvis següents en el manual:

- L'estructura de processos que s'identifica al mapa de processos no es desenvolupa després en el manual. Es recomana incloure una taula bidireccional que relacioni processos i directrius.
- Respecte als propietaris dels processos, indicar que la descripció de les responsabilitats dels diferents òrgans associats a l'SGIQ representa un punt clau per assegurar l'èxit en la implantació del sistema. Per això és necessari que s'aclareixi, en futures versions de l'SGIQ, les relacions establertes entre les diferents responsabilitats corresponents a la facultat i les associades a la Fundació, especialment, en la gestió de la qualitat. És a dir, hauria d'aclarir quin és l'àmbit de competència del degà i quin és el corresponent al coordinador de qualitat de la Fundació.

A més, es recomana aclarir els propietaris de les directrius, ja que:

- Els propietaris dels processos definits en la taula del quadre d'indicadors, en alguns casos, no es corresponen amb els especificats en les taules de les pàgines 15-18 del manual de directrius. Així, mentre que en el manual de directrius es fa referència al vicedegà de grau i de postgrau com a propietaris del procés de disseny i revisió de programes formatius, en el quadre d'indicadors apareixen com a propietaris els vicedegans acadèmics (que entenem són els de cada titulació específica).
- Aclarir qui és el propietari del procés de gestió de qualitat, ja que en les taules de les pàgines 15-18 del manual de directrius es fa referència a la figura del degà, però després s'indica que el responsable de qualitat és la figura del secretari del centre (pàgina 18 de 22) (si es tracta d'una delegació de funcions s'ha d'indicar clarament en aquestes taules amb una nota a peu de pàgina, per exemple).
- Els propietaris que es defineixen a la taula del quadre d'indicadors, després no queden prou explicitats en el desenvolupament de les directrius.
- No queda clar qui és el responsable de qualitat dels processos transversals relacionats amb el personal d'estructura al indicar de forma genèrica que és el personal d'administració i serveis. S'hauria d'especificar el cap de servei o lloc del personal d'administració i serveis amb responsabilitat en matèria de qualitat.

- Es detecta sobrecàrrega en alguns dels responsables com, per exemple, el vicedegà de grau i postgrau.
- Per tal de facilitar la comprensió del quadre d'indicadors es recomana especificar la llegenda de color en aquest document.
- En relació amb la revisió global del sistema de garantia interna de la qualitat, se suggereix que els procediments elaborats a nivell de directriu continguin el que es defineix en les directrius AUDIT. Per exemple, la directriu 1 contempla, a més de la definició de la política i objectius de qualitat de la formació, el procés d'assegurament de l'SGIQ de la facultat que hauria de formar part de la directriu 0, tal com s'estableix la metodologia del programa AUDIT .

En relació amb la **política i objectius de qualitat de la formació** (directriu 1), s'observa que l'equip de direcció és el responsable de totes les activitats associades amb la mateixa com ara definició, aprovació, difusió i revisió de la política i objectius de qualitat de la formació. A més, no existeix un fluxograma clar de manera que de vegades es troben barrejades. En conseqüència, caldria diferenciar més clarament les diferents activitats associades a aquesta directriu i s'hauria assegurar que no només intervé en el disseny, revisió i aprovació l'equip de direcció, sinó altres agents externs que ajudin a validar la seva eficiència.

Es recomana explicitar la manera de participació dels grups d'interès en la política i els objectius de qualitat de la formació, mentre que no apareix en el desenvolupament del procés. En l'apartat 2 de la directriu, es defineixen com a grups d'interès actius al públic intern i intermedi, però s'hauria aclarir si aquests grups participen directament en la definició de la política i objectius de qualitat. D'altra banda, tots els grups d'interès definits com a participants actius del procés no queden reflectits en el fluxograma associat.

Pel que fa a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 2), es recomana incloure la referència al Reial decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007 , de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.

En el marc del **desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant** (directriu 3), se suggereix:

- Reflectir en el diagrama de flux el que es descriu en el text associat. Per exemple, el perfil d'ingrés només apareix en el text corresponent al desenvolupament de la directriu.
- Vincular amb la directriu 2, pel que fa als aspectes referents a la metodologia de l'ensenyament i avaluació de l'aprenentatge.
- Identificar on es recull la informació relativa al suport i orientació a l'estudiant, i com s'aprova el Pla d'Acció Tutorial.

- Ressaltar especialment els aspectes relacionats amb la formació de l'estudiant en l'entorn empresarial o de l'administració pública, més que la seva inserció laboral posterior que hauria d'aparèixer en la directriu 6.
- Corregir el títol de la secció 6.5 "Inserció laboral d'estudiants i titulats". S'ha d'eliminar el concepte «estudiants», ja que la inserció laboral fa referència a titulats.
- Harmonitzar la informació que apareix en el desenvolupament (mode text) associat a «Suggeriments, queixes, reclamacions i felicitacions» i la que s'estableix en el fluxograma.

Respecte a la **garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis** (directriu 4), és convenient incloure una descripció integradora del procediment per tal de facilitar la lectura i comprensió d'aquesta directriu. En el cas de la política de personal, hi ha diferents documents que donen resposta als diferents elements establerts en el programa AUDIT, però això no assegura que la implementació es realitzi amb garanties. La incorporació d'una breu descripció dels processos sota la responsabilitat de la Fundació Pere Tarrés i els que són propis del centre (sense oblidar els referents a la URL) ajudaria a la comprensió d'aquests aspectes. D'altra banda, es recomana elaborar un fluxograma en el marc d'aquesta directriu.

Pel que fa a la **recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius** (directriu 6), s'observen una sèrie d'aspectes que s'haurien de revisar:

- Ampliar la informació sobre la robustesa dels resultats oferts, més enllà de les dades tècniques propis de la plataforma informàtica. Cal indicar que la realització d'auditories pot ser una manera d'assegurar la fiabilitat dels resultats.
- Incloure la fiabilitat i la representativitat associada a la satisfacció del personal acadèmic i de suport.
- Explicitar l'objectiu de les enquestes que es dirigeixen al personal acadèmic, personal de suport, director de titulació i ocupadors.
- Els aspectes que concreten la revisió i posterior modificació del títol s'haurien de recollir sota la directriu 2. Ara bé, això no significa que els processos hagin d'estar deslligats, ja que la directriu 6, en la manera que es troba dissenyada, presenta un caràcter transversal a l'SGIQ presentat.
- La revisió i la millora dels programes formatius es troba descrita i desenvolupada d'una manera transversal en l'SGIQ, en conseqüència, s'ha de fer referència en tots els fluxogrames que s'inclouen en el manual. D'aquesta manera, s'ajudaria a la visualització de la interrelació entre directrius.

Respecte a la directriu 7, **publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**, convindria aclarir els aspectes relacionats amb la rendició de comptes.





Al manual de directrius hi ha elements que semblen indicar que es realitza una rendició de comptes a través dels diferents informes que apareixen («Informe anual de revisió de la titulació», «Informe de cicle de grau», etc.), Però després no queda clar a qui van dirigits, quins canals s'empraran per realitzar la rendició de comptes, així com la seva periodicitat. La taula de les pàgines 11 i 12 de la directriu 7 hauria de millorar per aclarir aquests aspectes, a més s'hauria d'incloure una explicació de la mateixa especificant el significat dels interrogants, eliminant repeticions, etc. D'altra banda, s'observa que la «Comissió de comunicació i imatge» no es troba definida ni en aquesta directriu, ni en la secció «Preàmbul» del manual de directrius.

## V. ANNEX. COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

<b>Presidenta</b>	Sra. Carmen Vázquez Vicerectora de Postgrau i Qualitat de la Universidad Carlos III de Madrid
<b>Vocal acadèmic</b>	Sr. Jesús Miguel Muñoz Professor titular de la Universidade da Coruña
<b>Vocal acadèmica</b>	Sr. José Moyano Professor titular i Director de Planificació Estratègica i Prospectiva de la Universidad de Jaén
<b>Vocal professional</b>	Sra Montse de la Morena Tècnica de Qualitat i Medi Ambient de Cognis IBERIA, SA
<b>Vocal estudiant</b>	Sr. Ulisses Rei Universitat Pompeu Fabra
<b>Secretària</b>	Sra. Esther Huertas Gestora de projectes d'AQU Catalunya