



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

# LA SALLE UNIVERSITAT RAMON LLULL

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

29 d'octubre de 2010



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 .....	5
IV. Recomanacions per a la millora del disseny de l'SGIQ .....	6
V. Annex. Composició de la Comissió d'Avaluació .....	8

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

<b>Universitat</b>	Universitat Ramon Llull
<b>Centre</b>	La Salle URL que compta amb els centres següents: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica de Telecomunicació La Salle</li> <li>- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria i Informàtica La Salle</li> <li>- Escola Tècnica Superior d'Arquitectura La Salle</li> <li>- Escola Politècnica Superior La Salle</li> </ul>
<b>Abast de l'SGIQ</b>	Títols impartits a La Salle URL
<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 Salle URL de la Universitat Ramon Llull, l'abast del qual inclou tots els programes formatius impartits a l'Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica de Telecomunicació La Salle, l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria i Informàtica La Salle, l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura La Salle i l'Escola Politècnica Superior La Salle.

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

0. Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat	Satisfactori
1. Política i objectius de qualitat de la formació	Suficient
2. Garantia de la qualitat dels programes formatius	Satisfactori
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	Satisfactori
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 satisfactòria de les directrius 0 ("Aspectes generals del sistema de garantia interna de qualitat"), 2 ("Garantia de la qualitat dels programes formatius") i 5 ("Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius"), i suficient de la resta de 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:

La directriu relacionada amb els aspectes generals de l'SGIQ (directriu 0) és sòlida i constitueix una base robusta per al desenvolupament de l'SGIQ.

La Comissió d'Avaluació destaca positivament la documentació presentada per La Salle URL per la seva claredat i organització, el que permet la visualització i comprensió de cara a la implantació de l'SGIQ.

L'SGIQ inclou un mapa de processos molt detallat i ben estructurat que mostra la interrelació entre els processos del centre i entre aquests i els processos generals de la URL. La interrelació de l'SGIQ entre aquests processos (a nivell de centre i d'universitat) demostra que es tracta d'un sistema integrat.

La presentació dels processos mitjançant fluxogrames clars i interfuncionals que mostra d'una forma visualment eficaç les diferents fases del procés.

La realització del «Informe de revisió per la direcció» (descriu en LS-GEC-01 «Evolució de l'SGIQ»), ja que recull un gran nombre d'evidències generades en els diferents processos que constitueixen l'SGIQ (per exemple, les accions de millora contínua de l'SGIQ, els informes d'auditoria interna amb accions correctives associades, informes de revisió de tots els programes formatius, etc.). Així mateix, es valora positivament la classificació de les accions de millora de l'SGIQ a A («accions que de no ser implantades poden suposar en el futur un risc per a la integritat de l'SGIQ»), B («accions que suposen una millora de l'SGIQ, però que no comprometen la seva integritat») i C («altres recomanacions que poden no tenir relació directa amb l'SGIQ»), establint prioritats per a la seva implantació.

Respecte a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 2), mereix ser destacada pel seu bon desenvolupament i grau de compliment de tots els elements relacionats amb aquesta directriu.

Pel que fa al **desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant** (directriu 3), s'assenyala de manera especial el desenvolupament del procés gestió de la mobilitat dels alumnes (LS-DPF-03) que diferencia els programes de mobilitat d'estudiants *outgoing* i *incoming* i que integra el procediment transversal de la URL (MSIGQ-URL-FT-D3). Així mateix, s'apunta el procés associat a la gestió de les pràctiques externes (LS-DPF-04) pel seu detall, el que facilitarà la implementació d'aquest procés.

Respecte a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 2), mereix ser destacada pel seu bon desenvolupament i grau de compliment de tots els elements relacionats amb aquesta directriu.

## 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 Salle URL que les incorpori per tal d'assegurar la millora contínua de l'SGIQ.

A nivell transversal es suggereix:

- El document «Introducció i guia de seguiment de les directrius del programa AUDIT» hauria d'incloure, en la secció de «Processos vinculats a la directriu», els processos transversals de «Auditoria interna» (LS-GEC-03) i «Revisió dels processos de La Salle URL»(LS-GEC-04).
- L'SGIQ dissenyat per La Salle URL està associat a la generació d'un gran nombre d'informes que pot suposar dificultats en la seva gestió, aspecte sobre el qual s'haurà de prestar especial atenció durant la implantació i seguiment de l'SGIQ.
- Es recomana detallar la composició de la delegació d'alumnes i com s'articula sistemàticament la seva participació en els diferents processos en què ja es preveu la seva participació (per exemple en LS-GCP-01 «Gestació i maduració de nous programes formatius»).
- Respecte a la revisió i millora dels processos, es recomana que els processos de La Salle URL facin referència als processos transversals de revisió (LS-GEC-01 «Avaluació de l'SGIQ»).

Concretament per a cada directriu, es recomanen les millores següents.

En relació amb garantia de la qualitat dels programes formatius (directriu 2), la comissió d'avaluació valora satisfactòriament els indicadors establerts en el marc d'aquesta directriu, però se suggereix que es tinguin en compte els indicadors establerts en el Reial Decret que regula ensenyaments universitaris, així com un procediment que permeti la seva revisió en cas que es plantegin modificacions.

Quant al desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant (directriu 3), es recomana l'establiment de canals de legacions, reclamacions i suggeriments per al personal acadèmic i d'administració i serveis a nivell de centre. A més, es suggereix integrar el procés LS-DPF-06 «legacions, reclamacions i suggeriments dels alumnes» dissenyat a nivell de centre i el procés de la URL «Recollida d'al-legacions, reclamacions i suggeriments de la URL» (MSGIQ-URL- FT-D3).

D'altra banda, la documentació associada a l'SGIQ hauria d'incloure un llistat de normatives internes de La Salle URL amb les referències pertinents que garanteixin la seva localització o lectura (la informació que apareix a la pàgina 13 de 18 del document *Guia de la documentació*

de l'SGIQ és incompleta per cobrir aquest aspecte). Així mateix, s'hauria de clarificar com es defineixen, s'aproven, revisen i implementen aquestes normatives.

Pel que fa a la garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis (directriu 4), seria convenient desvincular l'avaluació del personal acadèmic i personal d'administració i serveis en tot allò que fa referència al Programa DOCENTIA, especificant quin és el procés que se segueix per al personal d'administració i serveis, atès que el procés LS-GRH-04 «Avaluació del PDI/PAS» no dona pautes suficients per cobrir aquest aspecte.

Respecte a la recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius (directriu 6), s'han de clarificar els aspectes relacionats amb la fiabilitat i representativitat dels resultats (aprenentatge, inserció laboral i satisfacció dels grups d'interès). D'aquesta manera, es recomana explicitar els controls de qualitat interns que durà a terme el Departament de Processos i Qualitat. D'altra banda, se suggereix revisar l'explicació associada a la representativitat dels resultats. Per exemple, en els processos LS-DPF-07 «Satisfacció d'alumnes i empresaris» i LS-GRH-05 «Satisfacció del PDI/PAS» es justifica la representativitat a través de la recollida de la satisfacció del 100% de la mostra. En aquest sentit, i donada la complexitat de recollir l'opinió de la totalitat de la mostra, l'SGIQ hauria de contemplar com s'actuarà quan no es reculli la totalitat de les respostes.

Els indicadors que es llisten en l'apartat 9.4 «Indicadors vinculats a la directriu» de la directriu 6 (document «Introducció i guia de seguiment de les directrius del programa AUDIT», pàgina 76 de 95), i també els que s'inclouen en la taula resum i que es vinculen a aquesta directriu (Annex. Taules resum, pàgines 89-95 de 95) fan referència exclusivament a la satisfacció de diferents grups d'interès, quan s'haurien d'incloure a més els indicadors relacionats amb l'aprenentatge, la inserció laboral, etc. de tots els processos que afecten el programa formatiu.

Respecte a la publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius (directriu 7), se suggereix especificar els canals que s'empraran per a la difusió de la informació.

D'altra banda, la comissió d'avaluació valora positivament la reflexió sobre la informació que es publicarà a cada grup d'interès, però s'hauria de meditar sobre els grups d'interès destinataris de l'informe de seguiment. L'SGIQ estableix que l'informe de seguiment és públic per a la URL i sembla que no és accessible ni per al personal acadèmic, ni per a la societat en general.

Tots els grups d'interès haurien de rebre una rendició de comptes sobre aquells aspectes que els afecten, tal com s'ha identificat en els diferents processos i dels que en són participants. Cal indicar que l'SGIQ ja recull un gran nombre d'informes que podrien emprar-se per realitzar aquesta rendició de comptes.

## 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 acadèmic</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