



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

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

**Escola Universitària d'Infermeria Sant Joan de Déu
UNIVERSITAT DE BARCELONA**

23 de noviembre de 2011



**Generalitat
de Catalunya**



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 DE MEJORA.....	5
V. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN	7

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

Universidad	Universidad de Barcelona
Centro	Escola Universitària d'Infermeria Sant Joan de Déu
Alcance del SGIC	Todos los programas formativos: titulaciones de grado, postgrado, cursos de formación continua
Convocatoria	2010

II. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión de Evaluación emite una valoración global **Positiva** del diseño del SGIC presentado por la Escola Universitaria d'Infermeria Sant Joan de Déu.

El Sistema de Calidad presentado es aplicable a todos los programas formativos impartidos por la Escola Universitaria d'Infermeria Sant Joan de Déu puesto que su alcance incluye la oferta formativa, la impartición, la evaluación y revisión del desarrollo de la titulación de la Diplomatura en Enfermería y del Grado de Enfermería, cursos de formación posgraduada, y formación continua en ciencias de la salud y ciencias sociales.

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 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	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

- Se valora positivamente la existencia de un Plan Estratégico y su despliegue descrito en la documentación aportada.
- El manual presenta en su anexo 7, el cuadro de indicadores y las fichas ejemplos de indicadores, lo que se considera una herramienta útil y adecuada para el seguimiento del Sistema de Gestión Interna de la Calidad.
- La guía del estudiante se considera un aspecto importante, ya que ofrece una amplia gama de información de utilidad para este colectivo.
- La gestión de las prácticas externas se considera un aspecto positivo del sistema que demuestra una dilatada experiencia en la gestión de este aspecto por parte de la institución.
- Se valora positivamente la definición y revisión del perfil de egreso, en el manual se describe cómo se establece y definen las competencias profesionales. Se ha realizado un esfuerzo por atender a datos, tanto cuantitativos como cualitativos, para este proceso. Así mismo, se valora muy positivamente que las acciones de mejora se establezcan en base a la medida de diferentes datos mediante la utilización de indicadores.
- En cuanto al proceso de alegaciones, reclamaciones y sugerencias queda claro cómo se revisa y mejora, así como el órgano responsable –Comisión de Calidad- de analizar la propuesta y aprobar las mejoras, y su comunicación al propietario del proceso para que pueda ponerlas en marcha, seguirlas, evaluarlas, etc. La inclusión de análisis a través de indicadores es una mejora sustancial que se valora muy positivamente.
- La gestión de los recursos materiales, sobre todo por lo que hace referencia a su sistemática de revisión, se considera muy adecuada.

IV. RECOMENDACIONES DE MEJORA

Directriz 0. Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad

Aunque se ha valorado positivamente esta directriz la Comisión considera que existen aspectos que deberían revisarse para facilitar la implantación del SGIC.

En primer lugar, se debería revisar la coherencia entre la denominación de los procesos en el mapa y en el manual, en algunos casos no coincide esta denominación.

En segundo lugar, se debería revisar la coherencia ente el apartado desarrollo de los procesos y los flujogramas. En algunos casos existen aspectos que se mencionan en este apartado que no aparecen en el flujograma y viceversa. Por ejemplo, en la *“Directriz 3 Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante”* en el apartado “Desarrollo” se explican aspectos relativos a los programas de formación continua y postgraduada, pero estos aspectos no se reflejan en el flujograma.

En tercer lugar, respecto a la propiedad de los procesos, se considera positiva la asignación de un responsable de los elementos de una directriz, además de los responsables procesos; en todo caso, se recomienda su revisión ya que la mayoría de los procesos y directrices son responsabilidad de Dirección lo que, según el parecer de esta comisión, puede convertirse en “cuello de botella”, sobre todo en la fase de implantación del SGIC. En referencia a este punto, se recomienda que la propiedad de los procesos recaiga sobre un órgano unipersonal con el objetivo de no diluir la responsabilidad entre varias personas y favorecer que esta persona actúe como referente dentro de la organización.

Se valora positivamente la inclusión del procedimiento de Comunicación y la interrelación expresa que aparece en él, en cuanto que se describen los agentes implicados, los grupos de interés y cada una de las directrices del modelo de SGIC. No obstante, sería prudente una revisión profunda de su contenido que asegure la coherencia con lo que se describe y con la participación real de cada uno de los grupos de interés, en cada una de las directrices. Por ejemplo, en el caso de los estudiantes, como grupo de interés, se estima en el Manual que participan en todos y cada uno de los programas/procesos relacionados con cada una de las directrices de 0 a 7. Analizando la representación de los estudiantes en las distintas comisiones sólo participan en la Comisión Grado, que tan sólo se relaciona con las directrices 2, 3 y 6. Sería conveniente realizar este análisis para el resto de grupos de interés para simplificar la implantación y clarificar la participación de cada uno de ellos en los procesos recogidos en el SGIC.

Por último, se valora muy positivamente el planteamiento de las acciones de mejora previendo establecerlas en base a los diferentes datos cualitativos y cuantitativos resultantes de los indicadores definidos. En todo caso, la Comisión considera que sería muy recomendable la elaboración de un procedimiento específico para la revisión de la implantación de estas acciones de mejora.

Directriz 2. Garantía de la calidad de los programas formativos

Respecto al seguimiento y evaluación de los programas formativos, si bien se valora positivamente la inclusión de la Comisión Ética para la evaluación y seguimiento de los posibles conflictos, se debería especificar con mayor detalle cómo se realizará el seguimiento, la evaluación y la mejora del título. En este sentido, y como idea que pueda aportar valor, se recomienda que se haga referencia a una estructura formal de seguimiento, aunque se trate de un proceso externo, y que el Centro asuma la necesidad de dar una respuesta, como mínimo a ese plan de seguimiento y evaluación de los títulos.

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

En el contenido *5.5.4 Desarrollo de la definición de la política de personal académico, administración y servicios*, aunque se especifica quién y cómo se elabora la política -la dirección teniendo en cuenta determinada información-, no se describe cómo se evalúa la política y, más concretamente, en cuanto a la necesidad de personal, así como tampoco se especifica quién es el responsable de la implantación de las propuestas de mejoras.

Además, se ofrece un listado con los grupos de interés, pero no se explica cómo participan en las actividades relacionadas con esta directriz.

Directriz 5. Garantía de la Calidad de los recursos materiales y de los servicios

La inclusión de auditorías en el proceso de análisis que conducen a las propuestas de mejora es un valor añadido, si bien se recomienda revisar este proceso ya que esta actividad no se recoge en el correspondiente flujograma.

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

Existen aspectos, que tienen que ver con la fiabilidad y representatividad de los resultados asociados a la inserción laboral o a la satisfacción de los grupos de interés, que no quedan explícitamente claros.

La comisión considera que el SGIC mejoraría sustancialmente si se diseñara un procedimiento claro y general de planes de mejora para los programas concretos, que identifique las acciones, los responsables, su medida o seguimiento a través de indicadores, etc. Sería muy útil para realmente llevar a cabo los planes de mejora que parece que son objeto de atención en diferentes procesos, que se identifican con las directrices 0 a 7 en el manual del SGIC que se ha evaluado.

V. ANEXO: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Presidenta	Sra. María José León Universidad de Granada
Vocal académico	Sra. Aranzazu Mendia Universidad de Burgos
Vocal académico	Sra. Alicia Troncoso Universidad Pablo Olavide
Vocal profesional	Sr. Rafael Feliu Binocle
Vocal estudiante	Sr. Joan Valls Universitat Politècnica de Catalunya
Secretaria	Sra. Esther Adot Gestora de proyectos de AQU Catalunya