



INFORME AUDITORIA INTERNA

DADES GENERALS

ORGANITZACIÓ: FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA SALUT BLANQUERNA

UBICACIÓ: C/ Padilla, 326-332, 08025 Barcelona

ABAST: Els processos següents:

- Procés per a la definició de la Política i els Objectius de Qualitat - E30-prc.pol_obj_qual
- Procés de Gestió de incidències, reclamacions i suggeriments – S10-prc.Gest_IRS
- Procés de Definició de la Política de personal - E10-prc.def_pol_PDI_PAS
- Procés de Captació i selecció de personal acadèmic – E10-prc.cap_sel_PDI
- Procés de Captació i selecció de personal d'administració i serveis – E10-prc.cap_sel_PAS
- Procés de Publicació d'informació sobre titulacions - E20-prc.public_inf
- Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ del Centre – E30-prc.seg_SGIQ

NORMA DE REFERÈNCIA: programa AUDIT

DATA AUDITORIA: 27/09/2011, 28/09/2011.

EQUIP AUDITOR: Josep Julià

RESPONSABLE D'ÀREA AUDITADA: Màrius Duran, Alesander Badiola, Paula Miracle, Marta Clos

Data realització informe: 07.10.2011

Signatura auditor en cap:

Josep Julià

Revisat: 14.11.2011



INFORME AUDITORIA INTERNA

Introducció

El present informe d'auditoria s'insereix en el context de la implantació, per part de la Facultat de Ciències de la Salut Blanquerna (a partir d'ara, FCSB) d'un sistema de garantia interna de la qualitat, el disseny del qual va ser avaluat de manera positiva per la Agència de Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.

Dins el marc d'aquest projecte, la FCSB ha elaborat un programa d'auditories internes el sistema abans esmentat, per tal de conèixer l'estat real d'implantació del sistema i identificar millores. Per raons de focalització de l'esforç, es va considerar realitzar l'auditoria de manera escalonada.

D'acord amb el que es va preveure en el seu moment, l'any 2011 s'han auditat els principals processos estratègics, i alguns dels de suport. El present informe correspon a la auditoria realitzada els dies 27 i 28 de setembre de 2011, amb l'abast expressat al quadre inicial, i en el transcurs de la qual han estat revisades i analitzades evidències, i han estat entrevistats directius, professors, membres del personal no-docent i alumnes. Els resultats de la auditoria realitzada es presenten a continuació:

PUNTS FORTS:

- En general, evolució positiva de la cultura de l'organització. Totes les persones entrevistades eren conscients del sentit del sistema AUDIT.
- La actitud de les persones entrevistades ha estat en tot moment positiva i col·laboradora.
- En general, hem verificat un adequat compliment dels protocols revisats. Hi ha algunes excepcions, que s'assenyalaran oportunament.
- El cicle PDCA, concretat a través de la utilització d'objectius i indicadors, sembla plenament assumit en les persones entrevistades.
- La Transparència de la Facultat: es publica pràcticament tota la informació a la web. El fet de que la Cap de Comunicació formi part de l'Equip Directiu és una altra manera de posar de manifest aquesta transparència.
- Els resultats publicats a la web de l'AQU, respecte de l'inserció professional dels egressats, que ultrapassen regularment la mitja del sector.

OBSERVACIONS

- La actual política de qualitat no sembla respondre a una orientació estratègica “pull”, sinó més aviat sembla una resposta a determinades exigències (push). Aquest plantejament no permet definir què volem ser, identificar avantatges estratègics, etc.
- A les valoracions de processos dutes a terme, ni en els plans d’acció citats no sembla insistir-se en els punts forts. Això no ajuda a situar el sistema AUDIT com a un impulsor d’excel·lència, sinó que pot semblar que la seva finalitat és arribar a treballar exclusivament sense disfuncions.
- El Procés de gestió d’incidències, reclamacions i suggeriments, tot i que es compleix escrupolosament, resta segurament curt per incloure tots els processos de comunicació en que els alumnes s’adrecen a l’institució. Per exemple, aquest procés exclou tota la comunicació sistemàtica existent entre els tutors i els alumnes.
- En el procés de gestió d’incidències, reclamacions i suggeriments, es dona als estudiants més tracte de “clients” que no pas de membres actius de la comunitat universitària.
- En el procés de gestió d’incidències, reclamacions i suggeriments, no està previst que siguin els responsables dels serveis els que donen resposta a l’alumne sobre les inquietuds plantejades.
- Donat l’ambit de difusió de les convocatòries de places vacants (restringit a membres de Blanquerna i coneguts), els processos de selecció de personal, tant docent com no docent, poden semblar endogàmics.
- El procés de Definició de Polítiques de Personal està dotat d’uns indicadors exclusivament de tipus “administratiu” (nº de doctors..) que no semblen anar gaire lligats a la qualitat docent efectiva o bé a la percebuda.
- En el procés de Definició de Polítiques de Personal, no queden clars quins són els processos que permeten controlar, revisar periòdicament i millorar de forma contínua la política i actuacions relacionades.
- L’abast del procés de captació i selecció de personal docent i investigador no acaba de reflectir la complexitat de les possibles situacions que es donen, i, per exemple, no recull el procés de selecció per a substitucions, pràctiques, etc.
- El pla d’acollida de nous professors no estableix un seguiment sistemàtic del seu acompliment, ni una avaluació final d’aquest procés per part del docent nouvingut.
- En alguns casos, la documentació aportada adoleix de poca unitat de criteri: (diferents informes tipus de processos, curriculum tipus penjats a web)..
- En alguns cassos, els documents no acaben d’estar actualitzats. Exemple: el paper de la URL en el Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ del centre O bé es fan més coses de les que es diuen. Exemple: La presència en xarxes socials.



INFORME AUDITORIA INTERNA

NO CONFORMITATS / INCOMPLIMENTS

- No se n'han detectat