

# CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE LA GARANTÍA DE LA CALIDAD

## Identificación del SIGC

Centro:	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona
Código:	08032865
Universidad:	Universitat Politècnica de Catalunya
Alcance:	Titulaciones oficiales de grado y máster universitarios
Fecha de la visita externa:	1 de diciembre de 2022 - 2 de diciembre de 2022

## Introducción

La evaluación de la solicitud de certificación del sistema interno de la garantía de la calidad (SIGC) del centro universitario mencionado tiene en cuenta la evaluación externa llevada a cabo de forma colegiada por un comité de expertos externos que ha visitado el centro en la fecha arriba indicada. La evaluación se ha realizado de acuerdo con la Guía para la certificación de la implantación de sistemas internos de la garantía de la calidad de AQU Catalunya.

La guía recoge las dimensiones y estándares que corresponden a la evaluación para la certificación de los SIGC. Estas dimensiones y estándares están orientadas a la mejora continua de la formación que se ofrece al estudiantado de acuerdo con los estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG). Además dan respuesta a lo que recoge el apartado 8 del anexo II del Real decreto 822/2021, de 28 de septiembre, y se han establecido siguiendo los criterios de las dimensiones que formaban parte del programa AUDIT.

La obtención de la certificación de la implantación del SIGC da cumplimiento a uno de los requisitos señalados en el artículo 14.3 del 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.

## Resultado

El resultado de la evaluación de la implantación del sistema interno de la garantía de la calidad del centro se recoge en el informe de visita externa elaborado por el comité de expertos externos. En base a este informe, la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SIGC de la Comisión de Evaluación Institucional y de Programas ha acordado, el día 24 de febrero de 2023, emitir el informe FAVORABLE siguiente.

El resultado de la evaluación de cada una de las dimensiones analizadas es la siguiente:

<b>Dimensión</b>	<b>Resultado</b>
1. Revisión y mejora del SGIC	Implantación suficiente
2. Calidad del programa formativo	Implantación avanzada
3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes	Implantación avanzada
4. Personal académico	Implantación avanzada
5. Recursos materiales y servicios	Implantación suficiente
6. Información pública y rendición de cuentas	Implantación suficiente

## Áreas de mejora

- AM-1.1.1. Asignar la responsabilidad de los procesos señalando un único cargo, con independencia de que en el desarrollo del proceso intervengan diferentes responsables para su ejecución.
- AM 1.5.1 El sistema de gestión de la documentación debe estar descrito con más detalle, es decir, incluyendo aspectos como la gestión de la documentación pública y la interna, así como el conjunto de herramientas disponibles.
- AM-1.6.1 Se deberían formalizar las responsabilidades y los mecanismos para la gestión de los indicadores propios del centro.
- AM 1.7.1 Revisar en conjunto los informes que realiza el centro, con el fin de mejorar la eficiencia en su elaboración. Esta mejora se considera transversal para todas las dimensiones.
- AM 1.7.2 La sistemática para la gestión de las mejoras debería unificarse y utilizar la misma metodología en el análisis de todas las mejoras vinculadas a los procesos del SIGC. Su descripción podría incluir como se gestionan, desde la fase inicial de selección de las mejoras hasta su seguimiento. Así mismo, como mejora deberían vincularse las mejoras a los procesos, no solo a las áreas responsables, con el fin de facilitar la revisión del SGIC. Esta mejora se considera transversal para todas las dimensiones.
- AM 3.1.1 Realizar la integración en la documentación del SGIC de todas las actividades relacionadas con los procesos de apoyo a los estudiantes que se realizan en el centro.
- AM 4.3.1 Incorporar en este proceso las acciones relacionadas con la formación del personal académico propio.
- AM 5.1.1 Concretar las responsabilidades de las actividades que incluyen los procesos de gestión de los recursos materiales y de los servicios.
- AM 5.2.1 Evidenciar el conjunto de servicios y recursos que dispone el centro, así como, las diferentes actividades realizadas para la gestión de los recursos materiales y los servicios en el centro.
- AM 5.3.1 Incrementar el número de indicadores que se recogen de manera que permitan analizar el mantenimiento y la detección de los recursos materiales y servicios con datos objetivos.
- AM 6.1.1 El plan de información pública debería incluir más información y detalle del proceso, como definir quienes son los responsables de generar o transmitir cada tipología de información para su publicación. También se deberían definir las responsabilidades y actuaciones para la gestión de la rendición de cuentas vinculada al cuadro de mando del centro y al plan estratégico.
- AM 6.3.1 Incrementar el número y la periodicidad de los indicadores para obtener datos sobre la gestión de la información pública y la rendición de cuentas.

## Recomendaciones

- RE-1.2.1 Se recomienda que los objetivos de calidad se vinculen de manera explícita en la gestión estratégica del centro.
- RE-1.6.1 Depurar y analizar el cuadro de mando en base a la utilidad real, así como establecer la correspondencia pertinente con cada proceso, criterio o estándar.
- RE 1.7.1 Se recomienda estipular como teórico un plazo más corto de revisión del SIGC o de algunos de sus aspectos, como la revisión de los niveles logrados por los indicadores.
- RE-2.1.2. Ampliar la descripción del desarrollo de los procedimientos de diseño, revisión y mejora de los programas formativos con más detalle, de manera que estos puedan considerarse una herramienta para la gestión del conocimiento del centro.
- RE 2.3.1 Revisar las responsabilidades para la recogida de información para el análisis de los programas formativos establecidas en los diferentes procedimientos de manera que no queden dudas sobre las diferentes responsabilidades.
- RE 3.3.1 Incorporar en el PAT acciones de tutoría y orientación para alumnos de alto rendimiento.
- RE 3.4.1 Mejorar el sistema de gestión de los indicadores asociados al proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes, con el fin que aporte información rápida para la toma de decisiones preventivas.
- RE 4.5.1 Se recomienda que el Informe de gestión del centro incluya también la gestión, formación y evaluación del personal académico a nivel de centro, para poder identificar con claridad las propuestas de mejora.
- RE 6.2.1 Se recomienda que el centro describa en la documentación del SGIC todas las actuaciones vinculadas a la información pública y la rendición de cuentas.

La presidencia de la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC



Glòria González Anadón

Barcelona, 24 de febrero de 2023

## ANEXO. Valoración de las dimensiones analizadas

### 1. Revisión y mejora del SGIC

1.1. La cadena de responsabilidades y los grupos de interés para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC son los adecuados para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

1.2. Se dispone de una política y unos objetivos de calidad actualizados, que son públicos y forman parte de la gestión estratégica. Las partes internas desarrollan y aplican esta política y estos objetivos mediante estructuras y procesos generalmente adecuados, pero no siempre implican a las partes interesadas externas.

1.3. Se cuenta con un mapa de procesos actualizado que contempla todos los procesos del SGIC. Los procesos del SGIC implantados están vinculados de forma coherente con lo descrito en el mapa.

1.4. El SGIC implantado responde muy adecuadamente a las dimensiones del programa AUDIT y a las fases del Marco VSMA. El SGIC es maduro y se garantiza el perfecto desarrollo de los programas formativos.

1.5. Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que incluye la última versión del SGIC y la documentación más relevante que se genera al respecto. La mayor parte de la documentación está organizada de forma sistemática.

1.6. Se dispone de un sistema de gestión de la información que recoge datos e indicadores que son generalmente representativos y fiables de los procesos del SGIC. El sistema de gestión de la información permite un acceso relativamente fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés.

1.7. La información que se deriva de la mayoría de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, generalmente permite tomar decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones. La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada.

### 2. Calidad del programa formativo

2.1. La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos vinculados con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados.

2.2. Todas las actuaciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se llevan a cabo en el contexto del Marco VSMA y siempre se realizan según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

2.3. Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre el programa formativo, por ejemplo sobre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos, la inserción laboral y otros elementos necesarios para la revisión de los programas.

2.4. El análisis de los programas formativos da lugar, en su caso, a un plan de mejora que aborda únicamente sus aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora.

### 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes

3.1. La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo a los estudiantes, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

3.2. Todas las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

3.3. Todas las acciones vinculadas con el apoyo a los estudiantes siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

3.4. Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes.

3.5. El proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes son, en general, eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora.

#### **4. Personal académico**

4.1. La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

4.2. Todas las acciones vinculadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

4.3. Las actuaciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos.

4.4. Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre, como mínimo, la detección de necesidades y las acciones para promover la formación, el reconocimiento, la promoción y la evaluación del personal académico.

4.5. La gestión, la formación y la evaluación del personal académico son eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.

#### **5. Recursos materiales y servicios**

5.1. La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

5.2. Las actuaciones relacionadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos.

5.3. Se recoge información mínima y generalmente fiable sobre el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios.

5.4. La gestión de los recursos materiales y de los servicios es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora.

#### **6. Información pública y rendición de cuentas**

6.1. La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con la publicación de información y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

6.2. Las actuaciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos.

6.3. Se recoge información mínima y generalmente fiable sobre la información pública.

6.4. La información pública es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora.