

CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA CALIDAD

Identificación del SGIC

Centro:	Facultat de Filosofia i Lletres
Código:	08033237
Universidad:	Universitat Autònoma de Barcelona
Alcance:	Titulaciones oficiales de grado y máster universitarios
Fecha de la visita externa:	3 de marzo de 2021 - 11 de marzo de 2021

Introducción

La evaluación de la solicitud de certificación del sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) 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 indicada. La evaluación se ha realizado de acuerdo con la Guía para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de la calidad de AQU Catalunya.

Esta guía recoge los criterios y directrices que aplican a la evaluación para la certificación de los SGIC. Estos criterios y directrices están orientados a la mejora continua de la formación que se ofrece al estudiantado de acuerdo a las directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG). Además dan respuesta a lo que establece el apartado 9 del anexo I del Real decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y se han establecido de acuerdo con los criterios y se enmarcan dentro de las dimensiones que formaban parte del programa AUDIT.

La obtención de la certificación de la implantación del SGIC da cumplimiento a uno de los requisitos establecidos en el artículo 14.2 del RD 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios para la obtención de la acreditación institucional.

Resultado

El resultado de la evaluación de la implantación del sistema de garantía interna de la calidad del Centro se recoge en el informe de visita externa elaborado por el comité de expertos. En base a este informe, la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC (CEC) de la Comisión de Evaluación Institucional y de Programas ha acordado, el día 29 de abril de 2021, emitir el informe FAVORABLE siguiente.

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

Dimensión

1. Revisión y mejora del SGIC
2. Calidad del programa formativo
3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes
4. Personal académico
5. Recursos materiales y servicios
6. Información pública y rendición de cuentas

Resultado

Implantación suficiente
Implantación suficiente
Implantación avanzada
Implantación suficiente
Implantación suficiente
Implantación suficiente

Buenas prácticas

- Las reuniones de los delegados de curso con los coordinadores de título es el primer eslabón de la cadena de relación del estudiantado con los responsables de la Facultad. Esta vía se completa con otros elementos, programa OPINA, asamblea de estudiantes, reuniones de los representantes con el Vicedecano de la Comunidad, etc. que da como resultado que los estudiantes estén muy satisfechos con los procesos de enseñanza-aprendizaje y con el apoyo que les presta la Facultad en su conjunto.

Áreas de mejora

- AM 1.6.1 El sistema de recogida de información se debe ampliar a todos los resultados (indicadores de rendimiento y de satisfacción) que gestiona el SGIC del Centro.
- AM 1.6.2 Coordinar tiempos y actuaciones entre la obtención de datos e indicadores, la revisión e informes de los procesos del SGIC y el informe anual de la Facultad.
- AM 1.7.1 Reformular el instrumento empleado actualmente o utilizar alguna otra herramienta que garantice la correcta gestión del plan de mejoras del Centro.
- AM 2.3.1 El Centro debe incorporar y publicar los resultados de las encuestas de satisfacción, en especial las de la actuación docentes, prácticas y trabajos finales de titulación.
- AM 2.4.1 Incorporar al Plan de Mejoras del Centro las Acciones de Mejora identificadas en la revisión y análisis de los resultados de las titulaciones, estableciendo la temporalización y responsables de su ejecución y seguimiento.
- AM 4.4.1 Establecer valores objetivo en los indicadores definidos para la dimensión de profesorado.
- AM 4.4.2 Establecer un sistema anonimizado para la recogida de la satisfacción del PDI.
- AM 5.2.1 Incorporar en los informes anuales información completa sobre la interrelación entre la UAB y la Facultad.
- AM 5.3.1 Mejorar la recogida de información sobre los recursos materiales y el funcionamiento y satisfacción con los servicios centralizados y propios.
- AM 5.4.1 Revisión de los procesos de gestión de los recursos económicos y materiales y los servicios indicando la sistemática para su análisis y la toma de decisiones.
- A.M 6.1.1 Establecer los responsables y la periodicidad de la revisión para cada tipo de información e incluir las líneas maestras de las actuaciones a ejecutar.
- AM 6.3.1 Establecer claramente el mecanismo para realizar el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública del Centro.

- AM 6.4.1 Se debe mejorar el mecanismo de análisis de la eficacia de la información de la página web y redes sociales en relación con cada grupo de interés.

Recomendaciones

- RE 1.1.1 Actualizar la documentación del SGIC alineándolas con las responsabilidades de la Comisión de Calidad.
- RE 1.2.1 Potenciar la implicación de los grupos de interés externos.
- RE 1.2.2 Se recomienda que la Política de Calidad sea refrendada por la Junta de Facultad o algún órgano colegiado representativo de la misma.
- R.E 1.2.3 Publicar la Política de Calidad ligada a las líneas estratégicas, también en la página web destinada a informar sobre el SGIC.
- RE 1.3.1 Revisar en el mapa de procesos la representación gráfica de la implicación de los grupos de interés.
- RE 1.5.1 Analizar el uso y disponibilidad de diferentes herramientas para la gestión de la documentación, con el fin de evitar la duplicidad de información.
- RE 1.6.1 Completar los datos del Datawarehouse y Datadash de la UAB con los datos de encuestas de satisfacción de estudiantes, y avanzar en el despliegue de indicadores estratégicos UAB y establecer los hitos.
- RE 2.3.1 Se recomienda incorporar indicadores de proceso, en todos los procesos del SGIC.
- RE 4.2.1 Se recomienda que los departamentos dispongan de un documento con los criterios de asignación de la docencia que pueda suplir la falta de consenso del sistema actual.
- RE 4.3.1 Se recomienda que el Centro valore la incorporación de mecanismos para evaluar al personal no permanente.
- RE 4.3.2 Potenciar el Plan de Formación del PDI incluyendo actividades propias del ámbito de conocimiento del Centro.
- RE 5.3.2 Siendo el Servicio de Tratamiento del Habla y el Sonido (STPS) el único servicio docente gestionado por el Centro se debería aportar más información sobre su análisis y mejora.
- RE 5.4.1 Se recomienda incorporar o evidenciar como fuente de mejoras las sugerencias de los alumnos relacionadas con los servicios.
- RE 6.2.1 Incorporar al Informe de Seguimiento del proceso indicadores de calidad y eficacia de las redes sociales.

El/la presidente/a de la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC



Glòria González Anadón

Barcelona, 29 de abril de 2021

Se hace constar que en la reunión de evaluación de esta propuesta se abstuvo la presidenta de la Comisión Específica de Certificación, en cumplimiento del reglamento de la Comisión y con el fin de mantener la imparcialidad en la evaluación.

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 muy adecuados para asumir dichas funciones y presentan 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.

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 bastante completa y generalmente fiable 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 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.

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 eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado 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. Las actuaciones relacionadas con la gestión 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.

4.3. 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 bastante completa y generalmente fiable sobre 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, en general, eficientes 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.

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 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.

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 bastante completa 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 bastante completa 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.