

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC

INFORME PREVIO

Centro	Facultat d'Economia i Empresa (FEE)
Universitat	Universitat de Barcelona
Fecha	17 de septiembre de 2020
Alcance	Titulaciones oficiales de grado y máster universitario

Asistentes

- Dra. Mercè Puig Rodríguez-Escalona, vicerrectora ordenación académica y calidad
- Dr. Gaspar Roselló, director de la Agencia de Políticas y Calidad
- Dr. Ramon Alemany, decano de la Facultat
- Dr. Ramon Ramon, vicedecano de relaciones internacionales y calidad
- Dra. Laura Guitart, vicedecana académica
- Dra. Nuria Rodríguez Ávila, vicedecana de relaciones externas, compromiso social y estudiantes
- Dra. Gloria Rubert, vicedecana para la coordinación y la innovación docente y para el Programa RIMDA
- Dra. Teresa Preixens, secretaria académica
- Dra. Pilar Lopez-Jurado, jefa de estudios del grado en ADE
- Dr. Vicente Royuela, coordinador del MU en Economía
- Dra. Ana Maria Lauroba, directora del departamento de Empresa
- Sra. Eva Perelló, administradora de centro
- Sra. Dolors Baena, jefa del gabinete del rectorado
- Sra. Olga Pujolràs, responsable del servicio de calidad academicodocente
- Sra. Eva Ferraz, técnica del servicio de calidad academicodocente
- Sr. Carlos Sánchez, jefe de secretaria de la Facultat
- Sr. Brian Muñoz, técnico de calidad de la Facultat
- Sra. Sharon Sánchez-Silva Baltazar, estudiante del grado en Sociología

- José Ramón Garcia Aranda, Universidad de Zaragoza, presidente CEE
- Caterina Cazalla Lorite, AQU Catalunya, secretaria CEE

Objetivo

Este informe recoge la valoración de la calidad de las evidencias aportadas, establece la necesidad de aportar evidencias nuevas y determina si es pertinente continuar con el proceso de certificación a partir de la documentación presentada, así como de la información recogida en la visita previa.

El comité de visita (CAE-SGIC) no ha realizado un análisis exhaustivo del conjunto de elementos que se recogen en la Guía para la certificación de la implantación del SGIC (febrero 2020) de AQU Catalunya, puesto que esto queda circunscrito a la visita de certificación.

Desarrollo del proceso de evaluación

A causa de los efectos que el coronavirus SARS-CoV-2 tiene sobre la actividad habitual del Sistema Universitario Catalán, AQU Catalunya adapta el proceso de evaluación asociado a la certificación de los sistemas de garantía interna de la calidad (SGIC) aprobado por la Comisión de Evaluación de Titulaciones y Programas de AQU Catalunya, con fecha de 12 de mayo de 2020.

Evidencias presentadas por la institución

Antes de la visita previa, a través del espacio virtual *sharepoint*, la institución puso a disposición del Comité la siguiente documentación:

- Manual del SAIQU de la FEE
- Política y objetivos de Calidad de la FEE
- Plan director de la FEE 2017-2021
- Procesos del SAIQU y registros asociados
- Cuadro de mando de la FEE
- Informe de revisión del SAIQU de la FEE

Resumen de los aspectos analizados durante la visita

A partir del análisis de la documentación aportada por el centro, el CAE-SGIC ha organizado la visita previa centrada en el análisis de los siguientes aspectos:

- Estructura de responsabilidades del SAIQU del centro
- Política y objetivos de calidad
- Cuadro de mando e indicadores
- Revisión y mejora del SAIQU
- Sistema de gestión de la información
- Gestión documental
- Vías de comunicación entre el SAIQU del centro y el SAIQU UB

Valoración general

El CEE-SGIC agradece la documentación aportada por el centro, así como las explicaciones complementarias realizadas por las personas entrevistadas durante la sesión virtual realizada con fecha de 17 de septiembre de 2020. El CEE-SGIC reconoce el trabajo que realiza el centro y la universidad con el objetivo de crear y promover una cultura de calidad en la organización.

Resultado

Fruto del análisis preliminar de la documentación y de las aportaciones complementarias realizadas por los asistentes a las audiencias, el CEE-SGIC destaca favorablemente los siguientes elementos:

- El compromiso por la cultura de la calidad y la implicación del equipo de gobierno del centro en la implantación del SAIQU, que cuenta con el apoyo técnico de la Agencia de Políticas y Calidad de la UB.
- La información pública sobre el sistema de garantía de calidad del centro.
- La apuesta del centro en relación con el fomento de la internacionalización y la inserción laboral de sus estudiantes, hecho que queda reflejado en la importancia que ambos aspectos tienen en el marco del Plan director y los indicadores vinculados a los procesos del SAIQU.

A partir del análisis de la documentación aportada de forma preliminar, el Comité ha centrado su análisis en los siguientes elementos:

- Política de calidad, Plan director y objetivos
- Cuadro de mando y seguimiento de indicadores
- Revisión y mejora del SAIQU y plan de mejoras
- Gestión de la información
- Gestión documental
- Coordinación del SAIQU-FEE y SAIQU transversal
- Rendimiento de cuentas a los diferentes grupos de interés y a la Universidad

El grado de implantación de los procesos del SAIQU, su despliegue y revisión será objeto de análisis y valoración por parte del CEE-SGIC durante la visita de certificación.

A partir de la lectura de la documentación, la información y evidencias recabadas durante la entrevista con los representantes de la Facultad de Economía y Empresa, el CEE-SGIC realiza las siguientes observaciones:

Política de calidad, Plan director y objetivos

La FEE dispone de un Plan director, para el periodo 2017/2021, que tiene como objetivo operativizar la Política y los objetivos de calidad del centro. El Plan director se despliega en 5 grandes áreas (transversal, académica, investigación, internacionalización e inserción laboral y personal docente, investigador y personal de administración y servicios). A su vez, las 5 áreas se despliegan en 40 objetivos. Como consideración preliminar, el Comité recomienda armonizar la nomenclatura utilizada en el SAIQU, aspecto importante en cuanto a la trazabilidad de la información. Por ejemplo, en el Manual de Calidad del centro, se presenta un anexo (anexo 2) en el que se muestra la

correspondencia entre los objetivos del Plan director y los indicadores vinculados a los procesos del SAIQU. No obstante, en dicho anexo, los objetivos del Plan director se denominan “acciones” y no objetivos.

Más allá de los indicadores académicos, monitorizados a través del Marco VSMA, es importante realizar un seguimiento ágil y eficaz de los objetivos establecidos en el Plan director, siendo necesario avanzar en la definición de un cuadro de indicadores clave de dicho Plan (conjunto reducido de métricas que permite ver de forma regular la evolución de las metas planteadas en el Plan).

En el establecimiento de estos indicadores es vital reflexionar sobre lo que se desea conseguir en cada uno de los objetivos del Plan director, verificando que los indicadores asociados a cada objetivo realmente miden aquello que se desea alcanzar. El hecho de asociar a los objetivos del Plan procesos relacionados (e indicadores vinculados a éstos) puede no cubrir dimensiones clave de los objetivos del Plan, con lo que el seguimiento efectivo del grado de cumplimiento de dicho objetivo y del Plan en general puede quedar en entredicho. A modo de ejemplo, se puede incluir el siguiente: Objetivo 2.5. *Reforzar el soporte al Plan de acción tutorial (PAT) mejorando y diversificando las acciones a realizar para dar una atención más específica a los diferentes colectivos de estudiantes en función de sus necesidades.* Este objetivo está vinculado a los siguientes indicadores: IAP-FEE-32a-09: *Media de tutores (profesor + estudiante) por grupo de clase de 1r curso, e IAP-FEE-32a-10: Media de estudiantes de 2º, 3º y 4º por tutor.* Con estos indicadores no se sabe si realmente se está siendo eficiente en la mejora y diversificación de acciones para prestar una atención más específica y personalizada.

Es importante reseñar que los indicadores de seguimiento del Plan director no han de ser necesariamente indicadores derivados de procesos del SGIC, pudiendo existir indicadores específicos en función de la naturaleza de los objetivos del Plan. Esto no significa ampliar el número de indicadores a monitorizar, sino asegurar que el seguimiento del Plan se lleva a cabo desde su perspectiva más estratégica y no sólo desde la perspectiva operativa de procesos.

Por otro lado, el hecho de que el Plan director tenga un horizonte temporal específico (4 años), como concreción del plan electoral del nuevo equipo decanal, hace que sea imprescindible adecuar el cuadro de indicadores antes citado a los nuevos objetivos planteados (aunque, como reflexión general, haya siempre unas líneas de acción relativamente estables), prestando especial atención a las especificidades de éstos (Ejemplo: priorización de aspectos concretos como la internacionalización, etc.).

Asimismo, es clave que la totalidad de objetivos del Plan director posean indicadores de seguimiento (se detecta que 6 objetivos del Plan director no tienen indicadores vinculados).

Cuadro de mando y seguimiento de indicadores

La Facultad dispone de un cuadro de mando que integra el conjunto de indicadores (56) ligados a los procesos del SAIQU, correctamente codificados. Para cada uno de los indicadores, se establece un valor meta y un valor de aceptación. El CEE-SGIC ha tenido acceso al cuadro de mando que muestra el seguimiento de los indicadores para los cursos 2017/18 y 2018/19.

Adicionalmente al análisis realizado en el apartado anterior, el Comité presenta las siguientes observaciones:

- El cuadro de mando debería incluir también los indicadores ligados al contrato programa, de manera que el SAIQU integre en una misma herramienta el conjunto de metas que se propone, identificando la procedencia de cada uno de los indicadores (contrato programa, plan director, procesos, etc)
- Durante la visita previa, el centro informa al Comité que está elaborando unas fichas que permiten identificar el conjunto de características de cada indicador (procedencia, fórmula de cálculo, etc). Se valora favorablemente esta iniciativa y se solicita, previa visita de certificación, el acceso a esta información.

Revisión y mejora del SAIQU

El Comité ha tenido acceso a los Informes de revisión del SAIQU correspondientes a los cursos 2017 y 2019. En concreto, el Informe correspondiente al curso 2019 se organiza en base a las seis dimensiones que establece la Guía de Certificación de AQU Catalunya y de acuerdo a un documento elaborado por la APQUB. El CEE- SGIC realiza la siguientes observaciones:

- El análisis de cada una de las dimensiones de la Guía de Certificación se estructura en base a unas cuestiones en las que se valora el nivel de cumplimiento de cada uno de los estándares asociados a las dimensiones. El análisis que se presenta es parcial, dado que muchos de los elementos son valorados con un NsNc. Por otro lado, la estructura actual dificulta la trazabilidad de la información, ya que bien se identifican algunas acciones de mejora de aspectos no actualizados o pendientes de desarrollar, se recomienda que dichas acciones se codifiquen, con el objetivo de facilitar su correcto seguimiento en el plan de mejoras.
- El Informe de revisión del SAIQU debería incluir el análisis de los indicadores ligados a los procesos así como una reflexión sobre el nivel de consecución del Plan director, el contrato programa y otros aspectos de carácter estratégico.
- Se recomienda avanzar en el modelo de Informe de revisión del SAIQU, adaptándolo a las particularidades del SAIQU de la FEE. Por ejemplo, el Informe contiene literalmente las recomendaciones aportadas por la APQUB en su introducción. El Comité recomienda al centro eliminar estas referencias internas en el Informe público de revisión del SAIQU. Por otro lado, debería explicitar información acerca de los responsables de elaboración del informe, la fecha de aprobación, entre otros.

Plan de mejora del SAIQU

La FEE dispone de un plan de mejora operativo en formato Excel que permite monitorizar y hacer el seguimiento del conjunto de acciones de mejora detectadas por el centro. Se solicita al centro el acceso al plan de mejora operativo.

Presentación de la documentación para la visita de certificación

De forma general, el CEE-SGIC considera que dispone de la información necesaria para abordar la evaluación para la certificación del SAIQU de la FEE. Sin embargo, **solicita el acceso al plan de mejora operativo del centro y a las fichas de identificación de los indicadores tres semanas antes de la visita de certificación.**

Asimismo, la Facultad debe prever que durante la visita, el CEE-SGIC puede solicitar que se muestren evidencias adicionales.

Propuesta de programa de visita del CEE-SIGC

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, la agenda correspondiente a la visita de certificación se pactará entre AQU Catalunya y la Universidad. AQU Catalunya propone al centro los siguientes días de visita: 20, 24 y 25 de noviembre de 2020, en sesiones de mañana.

1ª jornada: viernes 20 de noviembre de 2020

Horario	Actividad	Asistentes
9.30 – 10.00	Recepción del CEE-SGIC por parte de la Universidad y presentación del modelo SAIQU de la FEE	
10.00 – 11.30	Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • PDC.1.1a Gestión de la política de aseguramiento de la calidad • PDC.1.1b Gestión y mejora del sistema de calidad del centro docente 	Responsables de los procesos
11.30 – 11.45	Pausa	
11.45 – 12.20	Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC <ul style="list-style-type: none"> • PCD.1.1 Gestión documental • Acceso a las plataformas de gestión de la información 	Responsable del proceso Personas que gestionan las plataformas
12.20 – 12.30	Pausa	
12.30 – 14:00	Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • PCD.2.1a Verificación de titulaciones oficiales • PCD.2.1b Modificación de titulaciones oficiales • PCD.2.1c Supresión-Extinción de 	Responsables de los procesos

Horario	Actividad	Asistentes
	titulaciones oficiales <ul style="list-style-type: none"> • PCD.2.2 Seguimiento de titulaciones oficiales • PCD.2.3 Acreditación de titulaciones oficiales 	
14.00	Fin de la primera jornada	

2ª jornada: martes 24 de noviembre

Horario	Actividad	Asistentes
08.45 – 10.00	Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado Procesos incluidos <ul style="list-style-type: none"> • PCD.3.1 Definición de perfil de ingreso, admisión y matriculación de los estudiantes • PCD.3.2a Orientación académica • PCD.3.3 Gestión de impartición de la docencia • PCD.3.4 Gestión del TFG-TFM 	Responsables de los procesos
10.00 – 10.15	Pausa	
10.15 – 11.30	Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado Procesos incluidos <ul style="list-style-type: none"> • PCD.3.4. Orientación Profesional • PCD.3.5 Gestión de las prácticas externas • PCD.3.6 a Movilidad Internacional • PCD.3.6b Movilidad SICUE 	
11.30 – 11.45	Pausa	
11.45 - 12.30	Dimensión 4. Personal académico y PAS Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • PCD.4.1 Captación y selección de profesorado joven con potencial académico • PCD.4.2 Desarrollo profesional de las personas 	Responsables de los procesos
12.30 – 12.40	Pausa	
12.40 – 13.20	Dimensión 5. Recursos materiales y servicios Procesos incluidos <ul style="list-style-type: none"> • PCD.5.1 Gestión de los servicios • PCD.5.2 Gestión de los recursos materiales 	Responsables de los procesos

Horario	Actividad	Asistentes
13.20 – 13.30	Pausa	
13.30 – 14.15	Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas Procesos incluidos <ul style="list-style-type: none"> • PCD.6a Información pública y rendición de cuentas • PCD.6b Gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias • PCD.6c Atención a las quejas por razón de género o cualquier tipo de discriminación 	
14.15	Fin de la segunda jornada	

3ª jornada: miércoles 25 de noviembre

Horario	Actividad
08.45 – 09.45	Entrevista Comisión de Calidad
09.45 – 10.00	Pausa
10.00 – 10.45	Entrevista con las direcciones de departamento
10.45 – 11.00	Pausa
11.00 – 11.45	Entrevista con profesorado
11.50 – 12.30	Entrevista con estudiantes y egresados
12.30 – 12.40	Pausa
12.40 – 13.40	Entrevista equipo técnico de calidad UB
13.40 – 14.40	Reunión interna CAE-SGIC
14.40 – 15.00	Informe sobre las conclusiones preliminares y despedida

Consideraciones

En el marco de las actuaciones prevista en el Protocolo de actuación en el Marco VSMA debido a los efectos del Coronavirus SARS-COV-2, aprobado por la Comisión de evaluación de Instituciones y programas de AQU Catalunya el 12 de mayo de 2020, se adapta el proceso de acreditación de titulaciones para ser desarrollado de forma no presencial.

Se utilizará el software Zoom. AQU Catalunya generará el enlace al espacio de reunión y moderará el acceso al mismo. En el uso de Zoom se tienen en cuenta las recomendaciones incluidas en el documento *Anàlisi de riscos de ciberseguretat de la solució de videotrucada Zoom de la Generalitat de Catalunya* (21/04/2020). En ningún caso se grabarán las sesiones.

Los diferentes grupos de interés entrevistados contarán con una participación de entre 5 y 8 personas. En aras de garantizar la representatividad en las audiencias, y con el fin de recoger una mayor diversidad de opiniones, la propuesta de personas para participar en más de una audiencia debe limitarse al mínimo imprescindible y deben contar con la aprobación del presidente del Comité de Evaluación Externa

La relación nominal de las personas asistentes a las audiencias debe enviarse a AQU Catalunya a más tardar diez días antes de la fecha de la visita.

Como mecanismo alternativo a la **audiencia abierta**, AQU Catalunya pone a disposición el correo electrónico corporativo certificacio@aqu.cat, para que las personas interesadas puedan compartir sus comentarios. Se solicita al Centro que haga público el programa de visitas a todos los grupos de interés, informando del correo electrónico disponible para este fin.

La **documentación adicional no digitalizada** se podrá presentar una vez se pueda acceder a los centros docentes con normalidad. Toda documentación adicional para las audiencias se enviará a AQU Catalunya a través del buzón certificacio@aqu.cat

La suma de la información aportada en la documentación inicial, junto con la información que se presente durante la visita, las opiniones que se recogerán en las audiencias y las apreciaciones que se observarán en la visita, constituirá un conjunto de datos suficiente para poder llevar a cabo el proceso de certificación de los procesos del SGIC del centro.

El **plazo para la presentación de las nuevas evidencias** requeridas en el presente informe finaliza el día **29 de octubre de 2020**.

Con anterioridad a esa fecha, el centro aportará las explicaciones que eventualmente puedan ser solicitadas en relación con la interpretación de la documentación existente en el momento de la visita previa.

El presidente del Comité de evaluación externa

Sr. José Ramón García Aranda
Zaragoza, 19 de octubre de 2020