

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

## Identificación del SGIC

Centro:	Facultat d'Economia i Empresa
Código:	08071111
Universidad:	Universitat Autònoma de Barcelona
Alcance:	Titulaciones oficiales de grado y máster universitarios
Fecha de la visita externa:	25 de noviembre de 2020 - 4 de diciembre de 2020

## 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 2 de marzo de 2021, 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 avanzada
2. Calidad del programa formativo	Implantación avanzada
3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes	Implantación suficiente
4. Personal académico	Implantación avanzada
5. Recursos materiales y servicios	Implantación suficiente
6. Información pública y rendición de cuentas	Implantación avanzada

## Buenas prácticas

- BP-1.1.1 La consolidación de la figura de la Gestora de calidad con responsabilidad exclusiva en temas de calidad que vela por el correcto funcionamiento del SGIC del Centro y actúa como enlace técnico entre el centro y la Oficina de Qualitat Docent (OQD) vinculada al Vicerrectorado encargado de asuntos de calidad.
- BP-1.1.2 La documentación de apoyo sobre el SGIC a disposición de las personas responsables de procesos y de titulaciones.
- BP-1.2.1 El alineamiento de los objetivos estratégicos de la FEiE con los de la UAB.
- BP-1.6.1 Puesta en marcha del sistema Datadash que permite la explotación y análisis de la información almacenada en el Datawarehouse de la UAB. La puesta en marcha, a nivel institucional de la UAB, del sistema de cuadro de mando Datadash permite a los Centros obtener información visual, completa y actualizada sobre los resultados del desarrollo de las titulaciones.
- BP-1.7.1 La elaboración y publicación en la Web de calidad de la Facultat del estudio “L’abandonament dels estudis de Grau de la UAB” con un análisis pormenorizado del fenómeno del abandono en los Grados de la FEiE.
- BP-4.3.1 Elaboración de una “Guia per al personal docent i investigador” dirigida al profesorado novel. El CEE-SGIC hace una valoración positiva de la elaboración de una “Guia per al personal docent i investigador” con enlaces a información que puede ser útil para el profesorado para el cumplimiento de sus funciones (información práctica de la Facultat, recursos docentes, recursos de formación, de ayudas a la investigación, etc.).

## Áreas de mejora

- AM-3.3.1 Establecer los mecanismos de difusión del Plan de Acción Tutorial que garanticen su conocimiento por parte de todo el estudiantado.

## Recomendaciones

- RE-1.2.1 Incorporar la participación de agentes externos a la Facultat en, la toma de decisiones sobre la estrategia de la Facultat.
- RE-1.5.1 Centralizar la información sobre encuestas propias de la Facultat.
- RE-1.5.2 Registrar e informar sobre los permisos de acceso a la documentación en función del perfil o rol de los responsables de los procesos, con el fin de potenciar la participación en la gestión documental.
- RE-1.6.1. Mejorar la definición de algunos indicadores.

- RE-1.6.2 Fijar valores objetivo para el conjunto de los indicadores, en especial para aquellos indicadores definidos como estratégicos.
- RE-1.6.3 Añadir algún indicador de coste, en aquellos objetivos que sean relevantes.
- RE-1.6.4 Ampliar el uso de herramientas interactivas de BI (business intelligence) para la realización de informes.
- RE-1.7.1 Mejorar la coordinación entre titulaciones a la hora de promover las acciones de mejora.
- RE-1.7.2 Mejorar la redacción de las propuestas de mejora y de los indicadores de cumplimiento de los objetivos.
- RE-2.2.1 Trabajar conjuntamente con el equipo de gobierno de la universidad para adelantar la disponibilidad de los datos de rendimiento de las titulaciones, de tal forma que el informe de seguimiento deje de ser una descripción de los datos del pasado a ser una herramienta que facilite la toma de decisiones sobre la titulación.
- RE-3.2.1 Documentar los criterios para realizar la valoración de las nuevas propuestas de convenios de movilidad con instituciones extranjeras.
- RE-3.3.1 Revisar las acciones de inserción derivadas de la aplicación del proceso “PS07. Inserción laboral de los estudiantes”, para ajustarlas a las necesidades y características del estudiantado de la Facultat.
- RE-3.4.1 Avanzar en la definición de indicadores de inserción laboral en los centros donde los y las estudiantes han realizado las prácticas. Sería deseable también que informasen sobre la actividad emprendedora del estudiantado.
- RE-4.3.1 Establecer procesos que permitan una sistematización en la evaluación del profesorado no permanente que no participa de la evaluación prevista en el Manual de Evaluación Docente de la Universidad.
- RE-5.2.1 Mejorar la gestión del inventario de recursos materiales de la Facultat.
- RE-5.3.1 Agilizar la obtención de información sobre la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios, para permitir tomar decisiones con más agilidad.
- RE-5.4.1 Documentar de forma sistemática las actuaciones que se llevan a cabo en la Facultat relativas a la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

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



Glòria González Anadón

Barcelona, 2 de marzo 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 fácil acceso a los datos e indicadores para los distintos grupos de interés.

1.7. La información que se deriva de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, permite una toma de decisiones eficiente para garantizar la calidad de las titulaciones. La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Este es completo y estructurado.

### 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. Dicho plan es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado 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. Las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

3.3. Las acciones vinculadas con el apoyo a los estudiantes se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos.

3.4. Se recoge información bastante completa y generalmente fiable 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. 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. Todas las acciones vinculadas con la formación y la evaluación 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.

4.4. 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 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 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 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.

6.2. Todas las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

6.3. Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre la información pública.

6.4. La información pública es eficiente 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.

# PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

## Informe de evaluación externa

**Centro:** 08071111 - Facultat d'Economia i Empresa

**Universidad:** Universitat Autònoma de Barcelona

**Fechas de la visita:** 25-26 de noviembre y  
3-4 de diciembre de 2020

## ÍNDICE

A. Introducción.....	3
B. Desarrollo del proceso de evaluación .....	4
C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación .....	8
C1. Revisión y mejora del SGIC.....	8
C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos .....	15
C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes.....	20
C4. Personal académico .....	25
C5. Recursos materiales y servicios.....	29
C6. Información pública y rendición de cuentas .....	33
D. Resultado de la evaluación .....	35
E. Acta de envío del informe externo .....	36
Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados.....	37



# A. Introducción

## 1. Descripción del SGIC evaluado

<b>Centro:</b>	Facultat d'Economia i Empresa
<b>Código:</b>	08071111
<b>Tipología:</b>	Propio
<b>Universidad:</b>	Univesitat Autònoma de Barcelona
<b>Alcance del SGIC</b>	Titulaciones de grado y máster de la Facultat

## 2. Composición del Comité externo de certificación

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Ámbito</b>	<b>Institución</b>
<b>Presidenta</b>	Flor Sánchez	Psicología	Universidad Autónoma de Madrid
<b>Profesional</b>	Enric Brull	Área de conocimiento y calidad	Diputació de Tarragona
<b>Estudiante</b>	Clara Donadeu	Educación Social	Universitat de Girona
<b>Secretario</b>	Albert Basart	Evaluación de la Calidad	AQU Catalunya

## 3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Facultat d'Economia i Empresa de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), se ha centrado, de acuerdo con la *Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad* de AQU Catalunya (en adelante *Guía para la Certificación*) en las seis dimensiones obligatorias: Revisión y mejora del SGIC; Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; Sistemas de apoyo al aprendizaje y de apoyo a los estudiantes; Personal académico; Recursos materiales y servicios; e Información pública.

Este informe, que se enmarca en la certificación de la implantación del SGIC, tiene principalmente dos finalidades:

1. Dar a conocer el nivel de despliegue e implementación del SGIC evaluado y, en consecuencia, proponer a la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC de AQU Catalunya que proceda a emitir el certificado que acredite su logro.
2. Aportar sugerencias al SGIC evaluado para mantener un nivel de calidad adecuado en las dimensiones susceptibles de valoración, contenida en una propuesta formalizada de acciones orientadas a la mejora.

## B. Desarrollo del proceso de evaluación

### 1. Breve descripción del proceso de evaluación

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE-SGIC) mantuvo una videoconferencia con la Comisión de Calidad el 29 de septiembre de 2020, después de revisar la documentación disponible asociada al SGIC. Esta videoconferencia sustituye a la visita previa al Centro que se contempla en la guía de certificación de los sistemas de garantía de Calidad que propone AQU, como consecuencia de la situación originada por la pandemia del COVID-19. Como resultado de estas entrevistas, el CEE-SGIC elaboró un informe donde se consideraba que la información proporcionada era suficiente para llevar a cabo la visita de certificación en el periodo planificado y acordado entre AQU Catalunya y la UAB.

El Comité agradece la información que aportó la Facultat d'Economia i Empresa, así como las explicaciones complementarias realizadas por el Centro y la Universidad durante las reuniones. El CEE-SGIC reconoce el trabajo que realiza la Facultat d'Economia i Empresa con el objetivo de crear y promover una cultura de calidad en la organización.

Fruto del análisis preliminar, el CEE-SGIC destaca los siguientes elementos:

- Se aprecia una alta implicación del equipo de gobierno de la Facultat en la implantación del SGIC, que cuenta con la participación de la Gestora de Calidad encargada de la gestión del Sistema de calidad en la Facultat, y el apoyo de la Oficina de Qualitat Docent de la UAB.
- Se percibe un compromiso claro por la cultura de la calidad en la Universidad y en la Facultat d'Economia i Empresa. El grado de implantación de los procesos del SGIC, su despliegue y revisión será objeto de análisis y valoración por parte del CEE-SGIC durante la visita de certificación.

La visita de certificación se realizó los días 25-26 de noviembre y 3-4 de diciembre de 2020. El programa de la visita, llevada a cabo a través de videoconferencia, fue el siguiente:

#### 25 de noviembre

Horario	Actividad
9.00 – 9.15	Presentación del CEE-SGIC y recepción por parte de los representantes de la Universidad
9.15 – 10.30	<b>Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• PE01. Definición de la política y objetivos de calidad.</li><li>• PE02. Definición, despliegue y seguimiento del SGIC.</li></ul>
10.30 – 11.00	<b>Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• PC09. Gestión documental.</li></ul> Acceso a las plataformas de gestión de la información
11.00 – 11.30	<b>Pausa</b>

<p><b>11.30 – 13.00</b></p>	<p><b>Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PE03. Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones.</li> <li>• PC07. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones.</li> <li>• PC08. Modificación y extinción de titulaciones.</li> <li>• PC10. Acreditación de titulaciones</li> <li>• PS06. Satisfacción de los grupos de interés.</li> </ul>
<p><b>13.00</b></p>	<p><b>Fin trabajo primera sesión</b></p>

## 26 de noviembre

Horario	Actividad
9.00 – 10.00	<b>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC01. Definición de perfiles de ingreso, graduación y acceso a los estudios</li> <li>• PC02. Planificación y programación docente de las asignaturas. Guías docentes</li> <li>• PS04. Organización académica</li> </ul>
10.00 – 11.00	<b>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC05. Evaluación de los estudiantes</li> <li>• PC03. Gestión de las Prácticas Externas</li> <li>• PC011. Gestión de los Trabajos de Fin de Estudios</li> </ul>
11.00 – 11.30	<b>Pausa</b>
11.30 – 12.30	<b>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC04. Orientación al alumnado</li> <li>• PS07. Inserción laboral de los estudiantes</li> <li>• PC06. Gestión de la movilidad</li> </ul>
12.30 – 13.30	<b>Dimensión 4. Personal académico y PAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PE04. Definición de la política del PDI</li> <li>• PE05. Definición de la política del PAS</li> <li>• PS01. Formación del PDI, innovación docente</li> <li>• PS09. Evaluación del PDI</li> <li>• PS10. Evaluación del PAS</li> <li>• PC02. Planificación y programación docente de las asignaturas. Guías docentes</li> </ul>
13.30	<b>Fin trabajo segunda sesión</b>

## 3 de diciembre

Horario	Actividad
9.00 – 10.00	<b>Dimensión 5. Recursos materiales y servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS03. Gestión de Servicios</li> <li>• PS11. Gestión de recursos materiales</li> </ul>
10.00 – 11.00	<b>Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS08. Información pública y rendición de cuentas</li> <li>• PS05. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones</li> </ul>
11.00 – 11.30	<b>Pausa</b>
11.30 – 12.30	Entrevista Comisión de Calidad
12.30 – 13.00	Entrevista con directores/as de departamento
13.30	<b>Fin trabajo tercera sesión</b>

#### 4 de diciembre

Horario	Actividad
9.00 – 10.00	Entrevista con profesorado
10.00 – 11.00	Entrevista con estudiantes y egresados
11.00 – 11.35	<b>Pausa</b>
11.30 – 12.30	Entrevista equipo técnico de calidad UAB
12.30 – 13.15	Reunión interna CEE-SGIC
13.15 – 13.30	Informe sobre las conclusiones preliminares y despedida
13.30	<b>Fin trabajo cuarta sesión</b>

## 2. Incidencias

En el transcurso de la evaluación no se ha producido ninguna incidencia remarcable y el proceso ha sido en todo momento adecuado, y de acuerdo con el plan establecido.

## 3. Actitud de la comunidad

El CEE-SGIC quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de la comunidad universitaria, en especial del equipo directivo de la Facultat d'Economia i Empresa, y del personal técnico de calidad durante la evaluación. Un agradecimiento que se extiende a todas las personas y colectivos que participaron activamente en las audiencias celebradas, cuyas aportaciones han sido de gran importancia para incrementar el conocimiento de la institución y del nivel de implantación de su SGIC.

En este sentido, el comité externo valora positivamente la colaboración recibida de todas las personas vinculadas al SGIC y de la comunidad universitaria (profesorado, PAS, estudiantado) con los que tuvo ocasión de dialogar, así como sus reflexiones sobre los temas planteados por los miembros del CEE-SGIC; agradece también su interés en contribuir al desarrollo de este proceso y a lo que del mismo podrá derivarse para la mejora del centro y de los programas formativos que imparte.

## C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación

### C1. Revisión y mejora del SGIC

El centro dispone de un SGIC con sus procesos implantados, que incluye procesos para su revisión y mejora continua.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados a la revisión y mejora del SGIC. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con la política de calidad y la implantación del SGIC son los siguientes:

- PE01. Definición de la política y objetivos de calidad
- PE02. Definición, despliegue y seguimiento del SGIC
- PC09. Gestión documental

Para la evaluación de la dimensión el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

#### **(1.1) Definición de la cadena de responsabilidades y los grupos de interés implicados en el funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC.**

*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. (satisfactorio)*

La Facultat d'Economia i Empresa (FEIE) de la UAB cuenta con un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido y de acceso público, estructurado en procesos que regulan los aspectos vinculados a gestión de las titulaciones.

El Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad define las responsabilidades ligadas al SGIC y la participación de los grupos de interés, respectivamente. Los diagramas de flujo incluidos en el Manual del SGIC muestran cómo van participando los diferentes grupos de interés en cada una de las etapas definidas. La cadena de responsabilidades es clara y está bien definida en la documentación de los procesos.

Los procesos cuentan con un responsable, académico y un responsable técnico, que en muchos de ellos es la Gestora de Calidad de centro. La figura de Gestora de calidad de centro es responsable de velar por el correcto funcionamiento del SGIC y actúa como enlace entre el centro y la OQD (Oficina de Qualitat Docent) vinculada al Vicerrectorado encargado de asuntos de calidad.

Existe una Comisión de Calidad, presidida por el Decano de la Facultat, que asume las funciones relacionadas con el aseguramiento de la calidad que le otorga el Manual del SGIC.

Como se había señalado en informes previos, el CEE-SGIC aprecia una alta implicación del equipo de gobierno de la FEIE en la implantación del SGIC y en aplicarlo a la mejora de las

titulaciones; igualmente se aprecia un compromiso claro por la cultura de la calidad. Esta orientación sería coincidente con la de la UAB, tal y como es expresada por la responsable de asuntos de calidad de la universidad y que la representa en este proceso de evaluación. El actual equipo de gobierno de la Facultat ha ejercido un liderazgo muy importante en la implantación efectiva del SGIC en el Centro, que ha sido evidenciado a lo largo de las sesiones de evaluación. En las conversaciones entre el CEE-SGIC y el equipo decanal se planteó la duda de si tal liderazgo no ha privado a algunos miembros del Centro de sus obligaciones e implicaciones en SGIC, haciéndose la sugerencia de avanzar en la implantación del SGIC redistribuyendo las responsabilidades, sugerencia que tuvo una acogida favorable por parte del Decano y máximo responsable de la Comisión de Calidad.

En general, el CEE considera importante que se siga trabajando en incrementar la participación de los agentes de interés en las actuaciones previstas en el Manual de Calidad y en el desarrollo de los procesos. Un ejemplo sería el estudiantado, que por lo general tienen una participación escasa en temas de la Facultat que les conciernen. La información recogida durante el proceso de evaluación ha permitido constatar que el estudiantado ha incrementado su participación en el abordaje de asuntos de la Facultat de una manera muy significativa a raíz de la situación creada por la pandemia. Las delegaciones de curso participan más en la Comisión de Calidad, algo que se valora favorablemente por parte del CEE-SGIC y por parte de los responsables académicos que cuentan con seguir aplicando las dinámicas de participación que esta situación tan excepcional ha suscitado (por ejemplo, mantener el formato de reuniones online/videoconferencia con los estudiantes en lugar de reuniones presenciales) para mantener la implicación de los estudiantes.

*BP-1.1.1 La consolidación de la figura de la Gestora de calidad con responsabilidad exclusiva en temas de calidad que vela por el correcto funcionamiento del SGIC del Centro y actúa como enlace técnico entre el centro y la Oficina de Qualitat Docent (OQD) vinculada al Vicerrectorado encargado de asuntos de calidad.*

*BP-1.1.2 La documentación de apoyo sobre el SGIC a disposición de las personas responsables de procesos y de titulaciones.*

Se valora de manera muy favorable la elaboración, por parte del Vicedecanato de Calidad, de los documentos de soporte especialmente diseñados para las personas responsables de procesos y de titulaciones. Estos documentos contienen información práctica relacionada con la implantación del SGIC y permiten una mejor comprensión de las acciones y documentación necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades en la gestión del SGIC. Tales documentos aparecen bajo la denominación “Document informatiu sobre la gestió de la qualitat de la Facultat d’Economia i Empresa - Coordinacions de graus i màsters universitaris” y “Document informatiu sobre la gestió de la qualitat de la Facultat d’Economia i Empresa – Responsables dels processos”.

## **(1.2) Existencia de una política y objetivos de calidad y su vinculación con la gestión estratégica.**

*Se dispone de una política y unos objetivos de calidad actualizados, que son públicos y forman parte de la gestión estratégica. (satisfactorio)*

*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. (suficiente)*

*Valoración global: Satisfactorio*

La Facultat dispone de un Pla estratègic 2018-2021, fruto de la aplicación del proceso PE01 "Definició de la política i objectius de qualitat de la Facultat", aprobado en Junio de 2018. Este Plan estratégico de la Facultat informa de las áreas de actuación y líneas estratégicas definidas en el programa electoral del actual equipo decanal, estructuradas en las áreas: Reptes interns, Reptes externs i Espais i recursos.

Concretamente, la Facultat ha establecido 52 objetivos, que se derivan en 79 actuaciones de cambio a desarrollar durante la vigencia del Plan estratégico de la Facultat; La definición de esta jerarquía de objetivos estratégicos y acciones a llevar a cabo para el periodo 2018-2021 se complementa con objetivos y acciones para los ámbitos de 'Afers Acadèmics a l'oferta de Grau', 'Oferta de PostGrau', 'Inserció laboral, ocupabilidad i practiques curriculars', 'Emprenedoria', 'Internacionalització', 'Campus Sabadell', 'Campus Bellaterra' y 'Economia.' Se trata de una sistematización que permite un seguimiento adecuado del desarrollo de la estrategia de la Facultat.

En línea con las actuaciones estratégicas, existe el plan general de mejoras, que actualmente recoge unas 200 acciones surgidas del seguimiento de las titulaciones y la revisión de los procesos, como se explica más adelante en el informe.

*BP-1.2.1 El alineamiento de los objetivos estratégicos de la FEiE con los de la UAB.*

El proceso PE01 "Definició de la política i objectius de qualitat de la Facultat" describe, en el apartado de Documentación asociada, la vinculación del Plan estratégico con otra documentación relevante, como por ejemplo los Estatutos de la UAB, o el Plan estratégico de la Universidad, lo que conduce a un alineamiento ajustado entre los objetivos estratégicos de la Facultat y los del Plan estratégico de la Universidad.

En efecto, de los 52 objetivos establecidos en el Pla estratègic 2018-2021 de la FEiE, 22 se alinean estrechamente con la estrategia de la universidad y son seguidos con más detalle por parte del equipo decanal (tienen indicadores asociados y se vinculan con los procesos a los que influyen). Este seguimiento se plasma en el "Pla anual d'objectius de la FEiE 2019-2020", aprobado en diciembre de 2019.

*RE-1.2.1 Incorporar la participación de agentes externos a la Facultat en, la toma de decisiones sobre la estrategia de la Facultat.*

Se recomienda que se aprovechen proyectos y actuaciones comunes que se están llevando a cabo en la Facultat para hacer partícipes a grupos de interés externos, tales como los colegios profesionales y los empleadores, de los diferentes procedimientos y procesos que se implementan en la Facultat para asegurar la calidad de la formación que se ofrece.

### **(1.3) Coherencia del mapa de procesos respecto a los procesos implantados y las interrelaciones definidas entre ellos.**



*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. (satisfactorio)*

El Manual SGIC de la Facultat incluye un mapa de procesos que muestra las interrelaciones entre los procesos y su clasificación en estratégicos, clave y de soporte. Según el propio Manual, los procesos estratégicos proporcionan directrices para el resto de los procesos, los claves están directamente vinculados al proceso educativo, con un impacto más significativo en el alumnado, y los procesos de soporte dan apoyo al resto de los procesos.

El diseño del SGIC y el mapa de procesos asociado a éste fue evaluado favorablemente por AQU Catalunya, en el ámbito del SGIC-Marco de la Universitat Autònoma de Barcelona. En este sentido, los procesos del SGIC de la Facultat, aunque han sido adaptados y modificados en la Facultat, se alinean con los procesos del SGIC Marco de la UAB. Mantienen la misma categorización (procesos estratégicos, clave o de soporte) y denominación que los procesos de la Universidad.

#### **(1.4) Vinculación del SGIC con las dimensiones del programa AUDIT y a las fases del Marco VSMA.**

*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 (satisfactorio)*

Como se ha comentado ya anteriormente, el Manual de Calidad describe con claridad la estructura de procesos asociados a las directrices AUDIT, además de seguir los estándares marcados por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) y el propio SGIC-Marco de la UAB. Además, el Sistema dispone de un conjunto de procesos asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación) de AQU Catalunya correctamente implantados (ver dimensión 2).

El CEE-SGIC observa que el SGIC evaluado ha evolucionado respecto al momento en que se aprobó su diseño y constata que se mantiene el cumplimiento con las dimensiones del programa AUDIT. El hecho que la Comisión Específica de Certificación de AQU Catalunya valorara favorablemente la implantación del SIGQ-Marco de la UAB para todo aquello que se refiere a los Servicios y Unidades centrales de la Universidad contribuye también a valorar como satisfactoria la implantación del Sistema.

#### **(1.5) Sistema de gestión de la documentación del SGIC.**

*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. (suficiente)*

El Sistema de Calidad dispone del proceso PC09 “Gestión documental” que contempla la gestión y la publicación de la documentación y la información del SGIC.

En las fichas de todos los procesos se incluyen dos tablas que identifican la documentación asociada (input) en la sección 4 y la documentación generada (outputs) en la sección 5. La documentación (input y output) siempre aparece codificada. En el caso concreto de la

documentación generada (output) se incluyen los siguientes metadatos: ubicación y el gestor o la gestora (responsable de la gestión documental).

En la aplicación de gestión documental a la que puede acceder el CEE-SGIC (plataforma Nebula, apartado SGIC) la documentación está organizada de forma clara y sistemática. La mayoría de los documentos que ha podido consultar el CEE-SGIC sigue de forma rigurosa la estructura fijada en el PC09 de gestión documental, que se considera adecuada. Se valora especialmente el hecho de que desde la documentación de cada proceso se puede acceder directamente, mediante enlaces, a toda aquella información que tiene carácter público.

Sin embargo, en Nebula no se guardan los registros documentales de reuniones y otras actividades que se llevan a cabo en la Facultat (actas, informes, etc...), es cada responsable de proceso quien custodia de forma particular la documentación del proceso que gestiona. Ejemplo de ello es la información sobre las encuestas de satisfacción. Por un lado, los informes de las encuestas institucionales que gestiona la universidad se encuentran accesibles a través de la web de la UAB. Sin embargo, los informes de otras encuestas que se hacen desde la Facultat, como son las encuestas propias realizadas desde los másteres, son gestionados y custodiados por los responsables de la titulación, pero no están en Nebula, ni disponibles para su consulta para los miembros del centro.

Por otro lado, el SGIC no dispone de ningún registro que informe de los permisos de acceso a la documentación en función del perfil o rol de las personas que deben tener acceso a la información. Este es un aspecto que podría formalizarse y comunicarse a los responsables de los procesos, de manera que potenciara y facilitara su participación en la gestión documental.

#### *RE-1.5.1 Centralizar la información sobre encuestas propias de la Facultat.*

El CEE-SGIC considera que se debería integrar la información sobre las encuestas propias de la Facultat (en el sistema Nebula o en el que se considere más pertinente), de manera que se pudiera dar un acceso centralizado a esta información a los principales agentes de interés de la Facultat. Esta ausencia de integración de la información en un sistema común podría repercutir negativamente en la coordinación entre titulaciones, como se expresa más adelante en la recomendación 1.7.1 “Mejorar la coordinación entre titulaciones a la hora de promover las acciones de mejora.”

#### *RE-1.5.2 Registrar e informar sobre los permisos de acceso a la documentación en función del perfil o rol de los responsables de los procesos, con el fin de potenciar la participación en la gestión documental.*

Para evitar que el control y manejo de la documentación relacionada con el SGIC quede en manos de unas pocas personas, puede ser conveniente documentar los permisos de acceso de que disponen otros agentes en función de su rol, lo que puede contribuir a que se corresponsabilicen del tratamiento de la documentación que les es asignada.

### **(1.6) Sistema de gestión de la información.**

*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 (suficiente)*

*El sistema de gestión de la información permite un fácil acceso a los datos e indicadores para los distintos grupos de interés (satisfactorio)*

*Valoración global del estándar: (suficiente)*

La UAB dispone de un potente sistema de gestión de la información o Datawarehouse, que es accesible vía la intranet de la Universidad. El sistema Datawarehouse se complementa con aplicaciones desarrolladas para gestionar la información relativa a planes de estudios, profesorado, calificaciones y expedientes académicos, que permiten la elaboración de informes y la difusión de estos, por ejemplo, a través de las webs de “Titulación en xifres”. Periódicamente se cargan en el Datawarehouse los datos de las aplicaciones corporativas de la UAB. Además, el sistema alimenta otros sistemas de información de organismos oficiales externos como UNEIX, CRUE o SIIU.

El Datawarehouse incorpora unas herramientas de explotación y análisis que permiten la creación de los atributos e indicadores necesarios para la generación de informes de datos. El acceso al publicador de datos es el Datadash, que está vinculado al rol o colectivo de la UAB según el cual se le otorgan diferentes privilegios. El CEE-SGIC pudo observar durante el proceso de evaluación las funcionalidades del Datadash y su potencialidad para ofrecer información visual, completa y actualizada sobre los resultados del desarrollo de las titulaciones.

Por otro lado, la Facultat dispone de un cuadro global de indicadores que incluye el conjunto de indicadores estratégicos y de seguimiento definidos en el SGIC.

En general el cuadro de indicadores es adecuado, aunque se puede mejorar teniendo en cuenta las áreas de mejora y recomendaciones que se proporcionan a continuación.

#### *BP-1.6.1 Puesta en marcha del sistema Datadash que permite la explotación y análisis de la información almacenada en el Datawarehouse de la UAB.*

La puesta en marcha, a nivel institucional de la UAB, del sistema de cuadro de mando Datadash permite a los Centros obtener información visual, completa y actualizada sobre los resultados del desarrollo de las titulaciones.

#### *RE-1.6.1. Mejorar la definición de algunos indicadores.*

El CEE-SGIC considera que la definición de algunos indicadores se puede mejorar bien desagregándolos o definiéndolos de manera más operativa. Por ejemplo, un indicador denominado ‘número de matrículas por titulaciones’ incluiría varios indicadores, tantos como el número de titulaciones a las que se refiere.; en este caso habría que desagregarlo. También se debería revisar la definición de indicadores que se expresan en porcentajes, o ratios, etc. para evitar errores de interpretación (por ejemplo, no es equivalente reducir la tasa de abandono un 5%, que reducir 5 puntos).

*RE-1.6.2 Fijar valores objetivo para el conjunto de los indicadores, en especial para aquellos indicadores definidos como estratégicos.*

Si bien la Facultat ha establecido objetivos en los principales indicadores asociados a las titulaciones, muchos de los indicadores definidos como estratégicos carecen de valor objetivo. Su establecimiento debería permitiría un mejor seguimiento del grado de consecución de las mejoras, tanto en el "Pla anual d'objectius" como en el "Pla global de millores".

*RE-1.6.3 Añadir algún indicador de coste, en aquellos objetivos que sean relevantes.*

El CEE-SGIC considera que los objetivos y procesos deben evolucionar para mostrar indicadores de coste que faciliten poder rendir cuentas de su eficiencia.

*RE-1.6.4 Ampliar el uso de herramientas interactivas de BI (business intelligence) para la realización de informes*

El CEE-SGIC considera que el uso de herramientas interactivas de BI aporta más flexibilidad y rapidez en la generación de informes, por lo que se propone aumentar la tasa de informes realizados con herramientas interactivas y reducir los informes realizados con MS Excel.

### **(1.7) Existencia de evidencias sobre la eficiencia y la compleción de los procesos, y análisis y mejora periódica del SGIC.**

*La información que se deriva de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, permite una toma de decisiones eficiente para garantizar la calidad de las titulaciones. La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Este es completo y estructurado (satisfactorio)*

Con periodicidad anual la Facultat realiza un informe de revisión del SGIC; en el momento de la evaluación solamente se dispone de los correspondientes a 2016-2017 y 2019-2020. El proceso de revisión se ha realizado siguiendo lo previsto al proceso PE02 Definició, desenvolupament i seguiment del SGIC. Una vez se aprueba la revisión de los procesos, se publica la actualización en el espacio web de Calidad de la FEiE, junto con el Manual del SGIC y el informe de revisión del SIGQ.

Además, el CEE-SGIC ha podido comprobar que actualmente todos y cada uno de los procesos se encuentran dentro de una sistemática anual de actualización, revisión de indicadores y establecimiento de planes de mejora. Las revisiones de los procesos son exhaustivas y se concretan en un informe para cada proceso. Estos informes de revisión, además de una carátula introductoria en la que se identifica el proceso a revisar, la fecha de la revisión y el/la responsable de esta, se estructuran en tres apartados: "Actualització del procés", "Revisió d'indicadors i de la informació generada" y "Pla de millora".

En relación con los indicadores, el CEE-SGIC observa que existe coherencia entre los indicadores que se analizan en cada proceso, los utilizados en el informe de revisión y los recogidos en el cuadro global de indicadores.

En relación con las mejoras, también hay concordancia entre las que se recogen en los apartados de Pla de millora de cada informe de revisión y las mejoras que constan en el "Pla de Millora del Centre".

En el documento de plan global de mejoras se recogen datos identificativos del proceso, el origen de la mejora, el grado de prioridad, el responsable de llevarla a cabo, el plazo fijado, indicadores de seguimiento, el estado de implantación, entre otros datos.

El CEE-SGIC hace una valoración favorable del conjunto de acciones que la Facultat realiza para el análisis y revisión de los procesos y sus resultados. Como se ha comentado, se realizan las revisiones de cada proceso, los informes de revisión de las titulaciones acreditadas (DST), el informe seguimiento del centro (ISC), el informe de revisión del SGIC, Memoria anual de rendiment de comptes, etc.

*BP-1.7.1 La elaboración y publicación en la Web de calidad de la Facultat del estudio "L'abandonament dels estudis de Grau de la UAB" con un análisis pormenorizado del fenómeno del abandono en los Grados de la FEIE.*

*RE-1.7.1 Mejorar la coordinación entre titulaciones a la hora de promover las acciones de mejora.*

Se detecta que hay algunos objetivos de mejora compartidos entre distintas titulaciones, y que a la vez se proponen diferentes acciones de mejora para los mismos objetivos. Es el caso, por ejemplo, de la baja participación en las encuestas de satisfacción de los alumnos, donde el objetivo de aumentar el grado de participación es compartido en varias titulaciones, pero cada titulación ha planteado de distinta forma las acciones de mejora. La conclusión es que siendo un problema generalizado en la mayoría de las titulaciones, no se detecta una coordinación entre ellas para abordarlo conjuntamente ni tampoco una actuación que incluya todas las propuestas a nivel de Facultat, donde ésta tome posición y lidere y unifique las acciones de mejora en estos casos.

*RE-1.7.2 Mejorar la redacción de las propuestas de mejora y de los indicadores de cumplimiento de los objetivos.*

En el "Pla global de millores SGIQ FEIE" (tabla donde se representan los objetivos de mejora, desde su origen hasta su estado actual) se detectan algunas deficiencias, especialmente en la redacción de los indicadores de cumplimiento de los objetivos. Algunos de ellos se limitan al uso de una sola palabra: "informe; convenis; twitter; ràtio..." y otros enumeran simples acciones o métodos: "percentatge de participació; publicació de vídeos al web; edat mitjana de la plantilla...". Una redacción más completa mejorará la comprensión de la función del indicador y el valor que aporta. Se propone además revisar los indicadores y reformularlos de tal forma que cumplan con los requisitos de ser observables y medibles; que midan el grado de cumplimiento del objetivo; que empleen verbos en tercera persona del singular, etc.

## C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos

El centro cuenta con procesos implantados para el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos y, si es pertinente, la extinción de estos programas, como también para el conjunto de las acciones de evaluación que se realicen en el Marco del VSMA.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación). De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con el diseño, revisión y mejora de las titulaciones, y sus correspondientes procesos de evaluación, son los siguientes:

- PE03. Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones.
- PC07. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones.
- PC08. Modificación y extinción de titulaciones.
- PC10. Acreditación de titulaciones
- PS06. Satisfacción de los grupos de interés.

Para la evaluación de la dimensión el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

### **(2.1) Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de diseño, revisión y mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*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 de los responsables. La toma de decisiones es adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados (satisfactorio)*

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos señalados al inicio del apartado está bien definida y garantiza la recogida de información sobre estos aspectos. La responsabilidad de los procesos señalados como centrales en la gestión del diseño, revisión y mejora de los programas formativos recae en cargos del equipo directivo de la Facultat.

En especial en el proceso de Seguimiento de titulaciones (PC07. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones), tanto la persona responsable del proceso, la Vicedecana de Calidad, como las personas responsables de las titulaciones disponen de toda la información para la realización de los informes de seguimiento.

En el caso del proceso estratégico de “PE03 Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions”, cabe destacar la reciente creación de la Comisión de Estudios, que tendrá el encargo de analizar las propuestas de nuevas titulaciones con anterioridad a ser elevadas al equipo de gobierno de la UAB. El objetivo es asegurar que las nuevas propuestas cuenten con

la validación y el respaldo de todos los agentes de interés, y evitar que esta decisión recaiga solamente en el equipo decanal.

En la visita el CEE-SGIC pudo comprobar que la coordinación entre las personas responsables de los procesos asociados al Marco VSMA en la Facultat y en el SGIC-Marco de la UAB es fluida, lo que garantiza un correcto funcionamiento de estos procesos. Los resultados muy favorables de las evaluaciones externas realizadas en los años de implantación del SGIC así lo demuestran.

## **(2.2) Acciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos respecto al Marco VSMA y los procesos del SGIC, y el desarrollo de los programas formativos.**

*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 (satisfactorio)*

La Facultat sigue lo establecido en los procesos en cuanto a diseño, revisión y mejora de los programas formativos se refiere. El CEE-SGIC considera que los procesos que conducen a la superación de las evaluaciones del Marco VSMA gozan de una implantación satisfactoria.

Durante las audiencias de evaluación se intercambiaron opiniones sobre el proceso de seguimiento de las titulaciones con los distintos actores que participan en el proceso de evaluación (Equipo de gobierno, Vicerrectorado, etc.). Tanto a nivel de Universidad como de Centro existe acuerdo en que se debería simplificar el proceso de seguimiento, un proceso que ya se ha agilizado bastante gracias a la contribución de la Gestora de calidad. En la actualidad el informe de seguimiento de una titulación se hace cuando ha transcurrido un año desde la finalización del curso que se valora con lo cual las conclusiones y propuestas de mejora no pueden ser aplicadas de manera concurrente con el inicio del curso siguiente/y como consecuencia de los resultados. El hecho de que los datos institucionales de las titulaciones no estén disponibles hasta que ya ha empezado el nuevo curso explica el retraso en la realización del seguimiento. En este sentido, la Facultat apuesta por agilizar la obtención de datos para anticipar la realización del seguimiento, y simplificar el proceso, que tiene algunos solapamientos con la revisión de los procesos que la Facultat realiza periódicamente. El CEE-SGIC considera que son apuestas acertadas, y anima a la Facultat a planificar su puesta en marcha.

*RE-2.2.1 Trabajar conjuntamente con el equipo de gobierno de la universidad para adelantar la disponibilidad de los datos de rendimiento de las titulaciones, de tal forma que el informe de seguimiento deje de ser una descripción de los datos del pasado a ser una herramienta que facilite la toma de decisiones sobre la titulación.*

## **(2.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de los programas formativos.**

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el programa formativo, relacionada con la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos, la inserción laboral y otros elementos necesarios para la revisión de los programas (suficiente)*

Como se ha comentado anteriormente, los sistemas de gestión de la información institucionales recogen datos de una gran diversidad de fuentes, poniéndolos a disposición de los responsables de los procesos y del profesorado. La recogida de información es adecuada y suficiente gracias a la dinámica generada por la realización de los informes de seguimiento e implantada desde hace ya unos años.

En relación con las encuestas de satisfacción (por ejemplo, las relacionadas con las asignaturas y el profesorado), las tasas de respuesta alcanzadas son una preocupación en el conjunto de la Facultat y de la UAB. También existen problemas relacionados con la calendarización de estas encuestas. Así, por ejemplo, el equipo decanal de la Facultat considera que la encuesta institucional de satisfacción profesor-asignatura no se adapta bien a los calendarios de los másteres, lo que constituye uno de los motivos que ha promovido la existencia de encuestas propias de cada máster. En relación con este aspecto, se recomienda tener en cuenta la recomendación realizada en el estándar 1.5 del informe (*RE-1.5.1 Centralizar la información sobre encuestas propias de la Facultat*).

Existen por otro lado mecanismos más informales, como reuniones con el consejo de estudiantes, etc., para la recogida de información.

Finalmente, se dispone de la información que recoge el canal OPINA vinculado al proceso PS05 “Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones” donde la comunidad universitaria puede realizar quejas, sugerencias y felicitaciones vinculadas al marco VSMA.

#### **(2.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora continua de los programas formativos.**

*El análisis de los programas formativos 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 (satisfactorio)*

Los programas formativos se revisan y se mejoran de manera periódica a través de mecanismos ya mencionados, como son los informes de revisión de los procesos, informes de seguimiento, autoinformes de acreditación, análisis de indicadores, etc.

Para el análisis y mejora de los programas formativos es especialmente relevante la aplicación del proceso “PC07 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones”, y en concreto la elaboración del informe de seguimiento de Centro (ISC).

El “Plan global de mejoras” recoge un número muy elevado de acciones que provienen de los informes de seguimiento de las titulaciones y del Centro, y que demuestran que hay una mecánica de análisis y mejora continua bien establecida.

Existen evidencias y ejemplos de acciones positivas para el desarrollo de las titulaciones que se ponen en marcha fruto de los análisis realizados/de estos informes. Un ejemplo es la activación de un plan de tutoría y mentoría en las titulaciones del Campus de Sabadell, propuesto como consecuencia del análisis llevado a cabo dentro del estudio sobre el



abandono sobre las problemáticas concretas que se dan en algunas titulaciones. La intención del equipo decanal es, si funciona, aplicarlo a las titulaciones de la Facultat que lo requieran.

## C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes

---

El centro cuenta con procesos implantados que favorecen el aprendizaje de los estudiantes.

---

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

---

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados a los sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación al estudiantado. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales para favorecer los aprendizajes son los siguientes:

- PC01. Definición de perfiles de ingreso, graduación y acceso a los estudios.
- PC02. Planificación y programación docente de las asignaturas. Guías docentes
- PS04. Organización académica
- PC05. Evaluación de los estudiantes
- PC03. Gestión de las Prácticas Externas.
- PC011. Gestión de los Trabajos de Fin de Estudios.
- PC04. Orientación al alumnado.
- PS07. Inserción laboral de los estudiantes.
- PC06. Gestión de la movilidad

Para la evaluación de la dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

### **(3.1) Definición de la cadena de responsabilidades en 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.**

*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 (satisfactorio).*

En los procesos analizados, el CEE-SGIC observa una definición adecuada de las responsabilidades para garantizar el funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje. El SGIC de la Facultat establece responsabilidades a diferentes niveles en los diferentes procesos relacionados con los sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación al estudiantado

Respecto a la implicación del estudiantado como agente de interés principal en este tipo de procesos, no era significativa en cursos anteriores. Sin embargo, como ya se ha mencionado, la actividad del Consell d'estudiants ha incrementado significativamente a partir de la situación creada por la pandemia de la COVID-19.

**(3.2) Acciones relacionadas con la enseñanza-aprendizaje (pruebas de acceso y criterios de admisión, metodología de enseñanza, evaluación de aprendizajes, TFG, TFM, prácticas externas y movilidad), y el desarrollo de los programas formativos.**

*Las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados (suficiente)*

*Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio)*

*Valoración global del estándar: suficiente*

El CEE-SGIC constata que la Facultat sigue lo establecido en sus procesos en cuanto a la enseñanza-aprendizaje, y que los procesos que aplican están consolidados.

En relación con el acceso y la admisión la FEIE no experimenta dificultades significativas en la mayoría de las titulaciones y los procesos se aplican de manera satisfactoria. Las titulaciones de la Facultat destacan por la internacionalización y el buen posicionamiento en algunos rankings, lo que comporta una demanda suficiente de estudiantes. En este sentido, el Programa de prácticas Universidad-Empresa cumple 30 años y es una buena práctica consolidada.

En cambio, sí que se han experimentado problemas con el perfil de ingreso del máster en Marketing, titulación con un perfil de acceso poco homogéneo, y con unas materias que tienen un nivel que no es de máster. Es una cuestión que se había puesto de relevancia en las visitas de acreditación que ha recibido el máster. En este sentido, la Facultat ha procedido a realizar una reformulación de las materias y una modificación de los criterios de selección.

En cuanto al proceso de matrícula, destaca el esfuerzo realizado este curso para solventar la situación creada por la pandemia del Covi-19 y lograr la automatrícula del 100% de los y las estudiantes.

Las Guías docentes, en general, tienen una buena valoración, al considerarse que lo expuesto en ellas se cumple en los módulos o asignaturas correspondientes.

En cuanto a la coordinación docente, cada asignatura tiene asignado un profesor/a que ejerce la coordinación; entre sus funciones está la de realizar tres reuniones en el curso con el profesorado de la asignatura. La misma persona coordina las asignaturas impartidas en los Campus de Bellaterra y Sabadell, con el fin de asegurar que el programa y los sistemas de evaluación son exactamente los mismos en ambos campus y en todos los grupos.

Los criterios de programación docente vienen fijados a nivel de Universidad, y, por ejemplo, no se permite desdoblar grupos de menos de 100 estudiantes. La Facultat ha procedido a reducir algunas plazas en alguna titulación (por ejemplo, en el Grado de Economía), porque faltaban recursos docentes.

El SGIC del centro tiene implantados los mecanismos necesarios para la asignación, supervisión y evaluación de los TFG/TFM de los planes de estudios de las titulaciones de la Facultat. Sin embargo, se observa en el plan global de mejoras que, en los casos de los TFM de dos de los másteres (MUM y MEBA), se incluyen como objetivos de mejora la evaluación de los TFM mediante la creación de rubricas de evaluación, para homogeneizar los procedimientos de evaluación en el conjunto de las titulaciones.

En cuanto a las Prácticas externas, como se ha comentado, la Facultat tiene una larga y consolidada trayectoria, lo que permite una aplicación satisfactoria del Proceso de Gestión de Prácticas externas, y un buen funcionamiento de sus programas de Prácticas.

En relación con la movilidad, la participación de la Oficina de Intercambios de la Facultat es clave para el correcto desarrollo del proceso. El CEE-SGIC pudo observar que tanto la persona responsable del proceso de Gestión de la movilidad como el personal de la oficina conoce y aplica los criterios establecidos a la hora de validar las solicitudes de movilidad de estudiantes, llevar a cabo la gestión de proceso e incorporar la información al expediente en el sistema SIGMA.

Aun así, la Facultat considera que hay falta de recursos humanos en la gestión de la movilidad, lo que genera deficiencias y una sobrecarga de trabajo que dificulta la agilización de procesos que ya de por sí son complejos.

*RE-3.2.1 Documentar los criterios para realizar la valoración de las nuevas propuestas de convenios de movilidad con instituciones extranjeras.*

En el proceso de incorporar nuevas instituciones con las que realizar acciones de movilidad de estudiantes, la Facultat realiza una valoración de las nuevas propuestas de convenios bajo unos criterios de adecuación, prestigio, etc., si bien estos criterios para realizar la valoración no se encuentran escritos en ningún documento del SIGQ.

### **(3.3) Acciones relacionadas con el apoyo a los estudiantes (orientación académica y profesional), y el desarrollo de los programas formativos.**

*Las acciones vinculadas con el apoyo a los estudiantes se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos. (Suficiente)*

El CEE-SGIC constata que la Facultat sigue lo establecido en sus procesos en cuanto a las acciones previstas para dar apoyo y orientación al estudiantado, si bien se observan ámbitos de mejora que indican que son procesos, por ejemplo, la implantación del Plan de acción tutorial (PAT), que están aún en fase de consolidación.

En cuanto al proceso que hace referencia a la Inserción laboral (PS07. Inserción laboral de los estudiantes), en general se llevan a cabo según lo establecido. Sin embargo, en cuanto al seguimiento de la inserción laboral, los cuadros de mando no incluyen indicadores de las encuestas de inserción laboral, tanto de las propias como la de AQU. La Facultat sí que dispone de un indicador de la utilidad de las prácticas para la empleabilidad, pero los datos se recaban de forma poco formalizada, y no se puede incorporar al cuadro de indicadores.

La Facultat dispone de un Vicedecanato que se encarga de promover el emprendimiento, y que hace un seguimiento (más bien informal) de los y las egresados que han creado sus propias empresas, según los datos aportados en una de las sesiones de evaluación alrededor de un 10% de los y las estudiantes quieren crear su empresa. De nuevo, como pasa con la

información sobre inserción laboral, son indicadores poco definidos, que no han sido incorporados al cuadro de indicadores.

*AM-3.3.1 Establecer los mecanismos de difusión del Plan de Acción Tutorial que garanticen su conocimiento por parte de todo el estudiantado.*

Según se pudo observar en las audiencias mantenidas con estudiantes, el PAT es una herramienta que puede ser adecuada para orientar y tutorizar a los estudiantes pero que aún no es suficientemente conocida por parte del estudiantado, lo que se traduce en un uso poco generalizado del PAT y de las oportunidades de orientación y tutorización que ofrece.

*RE-3.3.1 Revisar las acciones de inserción derivadas de la aplicación del proceso "PS07. Inserción laboral de los estudiantes", para ajustarlas a las necesidades y características del estudiantado de la Facultat.*

El CEE-SGIC ha observado que algunas de las propuestas de mejora que se plantean y se llevan a cabo en el ámbito de la inserción laboral parecen no ajustarse realmente a las necesidades o características del estudiantado, provocando que las acciones de subsanación de las debilidades no surjan efecto. Como ejemplo, se muestra que diversas acciones implementadas en el "Àrea d'Inserció Laboral, Ocupabilitat i Pràctiques Curriculars", han tenido un bajo impacto por "no adaptarse a las necesidades de los alumnos", "se han realizado con escasa asistencia" o, "no se han realizado debido al poco interés de los estudiantes", según indican los responsables del tema. Se recomienda emprender una revisión de las acciones previstas en el proceso *PS07. Inserción laboral de los estudiantes* que cuente con la participación e implicación del estudiantado de la Facultat desde el inicio.

### **(3.4) Recogida de información para el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo a los estudiantes.**

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes. (Suficiente)*

La FEIE dispone de abundantes datos e indicadores asociados a los procesos de enseñanza-aprendizaje (pruebas de acceso y criterios de admisión, metodología de enseñanza, evaluación de aprendizajes, TFG, TFM, prácticas externas y movilidad) y apoyo a los estudiantes en las herramientas mencionadas en la dimensión 1 del informe.

Sin embargo, es recomendable que se avance en la definición de indicadores como los vinculados a la inserción laboral y al emprendimiento, como se ha mencionado en el estándar 3.3.

Finalmente, es necesario que se siga trabajando en mejorar la obtención de datos sobre la satisfacción del estudiantado, dada la actual baja tasa de respuestas en las encuestas.

*RE-3.4.1 Avanzar en la definición de indicadores de inserción laboral en los centros donde los y las estudiantes han realizado las prácticas. Sería deseable también que informasen sobre la actividad emprendedora del estudiantado.*

**(3.5) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes.**

*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. (Satisfactorio)*

Como ya se ha mencionado, a través del proceso PE02 “Definició, desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat” los procesos analizados en esta dimensión se revisan de manera periódica, y dicha revisión genera un plan de mejoras que los/las responsables de los procesos utilizan para hacer un seguimiento de la implantación de las acciones que se proponen. En los informes de revisión del proceso se analizan los resultados obtenidos y se presentan los resultados de su implantación. Los informes de seguimiento, los autoinformes de acreditación y los planes de mejora identifican puntos fuertes y áreas de mejora vinculadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al estudiantado.

En general los procesos de enseñanza-aprendizaje se analizan y se generan planes de mejora estructurados y completos, como se ha valorado en el estándar 1.7. Las acciones de mejora propuestas se siguen en los informes de revisión de los procesos a los que se ha tenido acceso.

## C4. Personal académico

El centro cuenta con procesos implantados que aseguran la competencia y la cualificación del personal académico.

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

El centro dispone de un proceso relacionado con la competencia y cualificación del personal académico que rige las actuaciones institucionales para garantizar la calidad del profesorado:

- PE04. Definició de la política del PDI
- PC02. Programació docent de les assignatures
- PS01. Formació i Innovació docent
- PS09. Avaluació del PDI

Para la evaluación de la dimensión el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con este proceso.

### **(4.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*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 (satisfactorio).*

Si bien las responsabilidades en las decisiones sobre los procesos de esta dimensión recaen en distintos niveles de la Universidad, ya que parte de la política viene dada por la UAB o por la normativa de función pública, el diseño de la cadena de responsabilidades es adecuado. Según los informes de revisión de procesos, las decisiones vinculadas a estos procesos se toman siguiendo la cadena de responsabilidades.

### **(4.2) Acciones relacionadas con la gestión del personal académico, y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las actuaciones 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 (satisfactorio).*

Las acciones relacionadas con la gestión del personal académico, PE04 Definició de la política del PDI y PC02 Programació docent de les assignatures, se realizan siguiendo los procesos del SGIC.

Por otro lado, a los Departamentos les corresponde contribuir a la aplicación de esta política con el apoyo de la Facultat (las fichas de recursos docentes se realizan juntamente con la Vicedecana de asuntos académicos), con respecto a las dotaciones de profesorado para cubrir las necesidades del plan docente.

Una menguada dotación de recursos económicos en el sistema universitario durante los últimos años ha generado limitaciones en la promoción de una parte PDI de la FEIE, y una situación de inestabilidad en otra parte del personal docente que tiene dificultades para promoverse y concursar para plazas permanentes en la Universidad. No obstante, la Facultat ha emprendido acciones propias de programación para facilitar la incorporación de plazas de Lectores en los Departamentos. Los resultados obtenidos por las titulaciones de la Facultat en los procesos de acreditación, y en concreto en el estándar que valora la adecuación del personal docente son favorables o muy favorables, por lo que se demuestra un funcionamiento satisfactorio de estos procesos.

#### **(4.3) Acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las acciones vinculadas con la formación y la evaluación 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. (satisfactorio)*

Los procesos relacionados con la gestión del personal académico se realizan siguiendo los procesos del SGIC.

La formación del PDI de la UAB está definida por el proceso marco a nivel de toda la Universidad. Además de la oferta de formación de la UAB, el equipo decanal hace una detección de necesidades formativas en función de la información recogida a lo largo del año (Jornada de Docencia que se organiza anualmente y las reuniones estratégicas semestrales del equipo de Decanato) y de los objetivos estratégicos de la Facultat.

La Facultat realiza una valoración de la actividad docente del profesorado, proponiendo e incentivando actividades de formación y de innovación docente. Cabe destacar que la Facultat participa en convocatorias de la universidad para obtener ayudas para la innovación docente, y que la satisfacción mostrada por los participantes en las audiencias en cuanto a las oportunidades de formación es elevada (por ejemplo, con el programa de formación para profesorado novel).

En cuanto a la evaluación del PDI, el CEE-SGIC constata que la Facultat sigue lo establecido en su Manual del SGIC y los procesos en cuanto a la garantía de la calidad del profesorado. Cabe señalar que la Universidad dispone del Manual de evaluación docente del profesorado acreditado por AQU Catalunya en el año 2014 (y se encuentra actualmente en proceso de re-acreditación), en el marco del programa DOCENTIA, lo que garantiza la adecuación del proceso de evaluación docente de la UAB.

*BP-4.3.1 Elaboración de una “Guia per al personal docent i investigador” dirigida al profesorado novel.*

El CEE-SGIC hace una valoración positiva de la elaboración de una “Guia per al personal docent i investigador” con enlaces a información que puede ser útil para el profesorado para



el cumplimiento de sus funciones (información práctica de la Facultat, recursos docentes, recursos de formación, de ayudas a la investigación, etc.)

*RE-4.3.1 Establecer procesos que permitan una sistematización en la evaluación del profesorado no permanente que no participa de la evaluación prevista en el Manual de Evaluación Docente de la Universidad.*

Del proceso de evaluación del profesorado queda excluido el PDI no permanente que participa en las titulaciones de la Facultat. Se disponen de mecanismos de detección de posibles problemáticas, pero cabría reflexionar sobre la pertinencia de establecer procesos que permitan sistematizar la evaluación de este profesorado que no participa en los procesos de evaluación previstos en el Manual acreditado por AQU Catalunya, como forma de recoger información y dar *feedback* sobre su labor docente.

#### **(4.4) Recogida de información para el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.**

*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. (suficiente)*

La Facultat incluye en su SGIC diversos indicadores sobre el profesorado asociados a los diferentes procesos citados (formación, movilidad, evaluación del personal académico).

Los indicadores recogidos en el cuadro de mando permiten analizar la plantilla asignada a sus programas formativos, así como el porcentaje de profesorado permanente y profesorado doctor a nivel de titulación y el porcentaje de tramos vigentes de docencia y de investigación a nivel de centro.

También se recogen indicadores sobre la ratio profesor/estudiante y la satisfacción de los estudiantes con el PDI. Asimismo, se dispone de un indicador que da cuenta del número de PDI que, pudiendo presentarse a la evaluación para la obtención del quinquenio docente a través del Manual de evaluación docente de la UAB, decide no hacerlo.

Todos estos indicadores permiten a la Facultat una valoración más ajustada de las características del profesorado y las necesidades de las titulaciones.

#### **(4.5) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación el personal académico.**

*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. (satisfactorio)*

Siguiendo la sistemática de revisión, los procesos asociados se revisan de manera periódica, y dicha revisión genera un plan de mejoras que los/las responsables de los procesos utilizan para hacer un seguimiento de la implantación de las acciones que se proponen.

El análisis de la adecuación del PDI a las demandas de las titulaciones se realiza en buena medida a través de la elaboración de los informes de seguimiento de Centro (ISC). La

elaboración de estos informes en la Facultat, como se ha comentado, se realiza con normalidad desde hace un buen número de cursos y el control del proceso, a nivel documental, está desarrollado e implantado.

## C5. Recursos materiales y servicios

---

El centro cuenta con procesos implantados para la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos.

---

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

---

El centro dispone de un conjunto de procesos directamente relacionados con la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos:

- PS02 Gestión de Servicios
- PS03 Gestión de Recursos económicos y materiales
- PS09 Política y gestión de PAS
- PS05 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

Para la evaluación de la dimensión el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

### **(5.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*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 (satisfactorio).*

El CEE-SGIC considera que el diseño de la cadena de responsabilidades es adecuado en cada uno de los procesos revisados, teniendo en cuenta que estos procesos complementan otros en buena parte centralizados a nivel de UAB.

En la visita se explicó la decisión de dividir en dos procesos el anterior proceso de Gestión de servicios y Recursos económicos y materiales que establecía el SGIC Marco de la UAB. En la actualidad funcionan como dos procesos independientes, con sus responsabilidades asignadas, hecho que el CEE-SGIC valora de forma positiva.

### **(5.2) Gestión de los recursos materiales y de los servicios, y el desarrollo de los programas formativos.**

*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 (suficiente)*

El CEE-SGIC constata que la Facultat sigue lo establecido en sus procesos en lo referido a la gestión de recursos y servicios, si bien se trata de un conjunto de actividades de muy distinta

naturaleza y numerosos actores implicados, y que los procesos que aplican están consolidados.

Esta constatación se basa en la información aportada por los distintos agentes que han participado en las sesiones de evaluación realizadas mediante videollamada, dado que no ha sido posible realizar la visita “in situ” en los Campus por parte del CEE-SGIC.

En cuanto a la gestión de los recursos, si bien los programas formativos y servicios que ofrece la Facultat se distribuyen en dos Campus, el presupuesto es único para el conjunto del Centro. Los responsables de la gestión y académicos que participan en el proceso de evaluación consideran que, aunque los campus son diferentes por su situación geográfica, etc. el nivel de equipamiento para el estudiantado es equivalente. Para ilustrar esta equivalencia, se hace referencia a los recursos técnicos necesarios para hacer frente a las necesidades derivadas de la pandemia, habiéndose trabajado conjuntamente para proporcionar un servicio adecuado al estudiantado en ambos campus.

Las peticiones e incidencias de PDI, PAS o de las distintas comisiones son canalizadas por la administración de los dos Campus, y llegan a los Servicios de apoyo y puntos de información (SLIPI) donde se registran y priorizan, de acuerdo con el Vicedecanato correspondiente. Los SLIPI también se encargan del control semestral de los equipamientos de las aulas y del inventario de los recursos.

El mantenimiento de los edificios corresponde a la Unidad de Arquitectura de la UAB. El CEE-SGIC pudo observar el funcionamiento del aplicativo de mantenimiento.

En cuanto a la gestión de los servicios relacionados con los programas formativos (biblioteca, informática, etc.), tampoco se identifican problemáticas en su aplicación. Cabe mencionar, como se dejó constancia durante las entrevistas, que el servicio de Biblioteca de la UAB cuenta con una trayectoria muy consolidada en certificar la calidad del servicio que ofrece a las Facultades y Departamentos. En cuanto a la satisfacción con el servicio, la Biblioteca realiza una encuesta cada 2-3 años. Los temas relacionados con las actividades del Centro que implican a la Biblioteca se tratan en la Comisión de Usuarios de la Biblioteca, de la cual es presidente un vicedecano de la Facultat. Esta Comisión se reúne al menos una vez al año y en ella hay representantes de todos los colectivos del centro (PDI, PAS, estudiantado).

Existe un servicio informático en cada Campus (Bellaterra y Sabadell), y las incidencias informáticas se recogen a través de un sistema de *Call-centre*. No se dispone del indicador de tiempo de resolución de las incidencias informáticas en el SGIC, porque son datos que quedan recogidos en un servicio externo a la Facultat.

Se valora de manera positiva la puesta en marcha del servicio Guacamole, que permite al estudiantado acceder a programas con licencia en los PC de la Facultat.

Como se ha comentado con anterioridad, se dispone de la aplicación OPINA, gestionada por la Universidad y vinculada al proceso PS05 “Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones”, donde la comunidad universitaria puede realizar quejas, sugerencias y felicitaciones. La Facultat ha realizado algunas peticiones de mejora de la aplicación, como por ejemplo poder saber la titulación que está cursando el o la estudiante que realiza una incidencia. La Facultat

se ha marcado como objetivo dar una respuesta al estudiantado en el plazo de 2 días, aunque este es un criterio que no se encuentra recogido en la documentación del SGIC.

Finalmente, por lo que respecta al PAS, el proceso PS09 da soporte al proceso del SGIC-Marco UAB, y su aplicación se realiza siguiendo lo establecido en la documentación del SGIC.

#### *RE-5.2.1 Mejorar la gestión del inventario de recursos materiales de la Facultat.*

La gestión de inventario actual parte de una visión administrativa, que podría mejorar aplicando una gestión basada en el ciclo de vida de cada recurso, que identifique cada acción de mantenimiento, movimiento, mejora, etc. También aplicando indicadores que vayan más allá de los de cantidad, que tengan en cuenta, por ejemplo, los tiempos (de respuesta, de resolución, tiempo entre averías, etc.).

### **(5.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.**

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios (suficiente).*

La FEIE dispone de mecanismos para la obtención de información sobre el mantenimiento y la detección de necesidades de recursos materiales y servicios.

Se han definido indicadores a nivel de proceso, y cada uno de los servicios que dan soporte al desarrollo de las titulaciones dispone de sus mecanismos de recogida de información.

Sin embargo, se considera que sería posible disponer de información más inmediata de la satisfacción de los usuarios con la gestión de los recursos materiales y de los servicios, para permitir tomar decisiones con más agilidad.

#### *RE-5.3.1 Agilizar la obtención de información sobre la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios, para permitir tomar decisiones con más agilidad.*

El CEE-SGIC considera que, además de la información recogida con periodicidad anual, podría recogerse información relevante sobre satisfacción con más frecuencia para agilizar e incrementar la utilidad del análisis de la satisfacción con la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

### **(5.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.**

*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. Éste 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 (suficiente).*

Los procesos vinculados a la gestión de los recursos materiales y servicios siguen la dinámica de revisión y mejora establecida, y para cada proceso existe el informe de revisión y el plan global de mejoras.

*RE-5.4.1 Documentar de forma sistemática las actuaciones que se llevan a cabo en la Facultad relativas a la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.*

Teniendo en cuenta la variedad de acciones que engloban estos procesos (en especial el PS03 de Gestión de Recursos económicos y materiales), las fichas de revisión y el plan global de mejoras quizás no reflejan el conjunto de acciones que se realizan anualmente, que sin duda contribuyen a la dotación y calidad de las infraestructuras, equipamientos audiovisuales y de docencia, servicios, etc.

## C6. Información pública y rendición de cuentas

---

El centro cuenta con procesos implantados que garantizan la publicación de información completa y actualizada sobre los programas formativos para la rendición de cuentas.

---

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

---

El centro dispone de un proceso directamente relacionado con la publicación de información sobre los programas formativos:

- PS08 Información pública y rendición de cuentas

Para la evaluación de la dimensión el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

### **(6.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con la información pública y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*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 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 (satisfactorio).*

El proceso PS08 (“Información pública y rendición de cuentas”) identifica al Decano como responsable de la información pública y rendición de cuentas, mientras la secretaria del decanato asume la responsabilidad de la gestión. Durante la visita, el CEE-SGIC constata que la cadena de responsabilidades está claramente establecida.

### **(6.2) Acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas y el desarrollo de los programas formativos.**

*Todas las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (satisfactorio).*

La Facultat sigue lo establecido en su Manual del SGIC y los procesos en cuanto a la publicación de información sobre los programas formativos y la rendición de cuentas.

En lo que se refiere a la información pública, se evidencia que a través de la web de la UAB se puede acceder a toda la información relevante de los programas formativos de la FEIE en tres idiomas (catalán, castellano e inglés). Aunque actualmente la información que aparece en los tres idiomas no es exactamente la misma, el equipo decanal se ha marcado como objetivo que la información que se ofrece en las versiones de los tres idiomas (catalán, castellano e inglés) de la página web sea exactamente equivalente.

La Facultat dispone de una web con información exhaustiva y cada titulación tiene una ficha específica, con una navegación fácil e intuitiva, e información detallada sobre diversos

aspectos, la cual está en proceso de mejora continua. Además, la propia Facultat destaca la información que se ofrece en las páginas dedicadas a los intercambios de movilidad, así como en la página dedicada al SGIC y la gestión de la calidad de la FEIE.

El CEE-SGIC hace una valoración positiva de la homogeneidad de la información que se proporciona, de la exhaustividad de información que existe sobre las distintas titulaciones de la Facultat y de la información cuantitativa sobre el desarrollo de las titulaciones que se ofrece a través de “la titulació en xifres”.

La rendición de cuentas interna se realiza a través de las comisiones competentes en los programas formativos: Juntas de Centro y sus comisiones delegadas, reuniones semestrales de los coordinadores de las titulaciones con el PDI y comisiones participantes en el debate y la aprobación de los diferentes informes de seguimiento (PC07) y acreditación (PC10) que se generan en el proceso.

### **(6.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.**

*Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre la información pública. (satisfactorio).*

La Facultat recoge información de diferentes fuentes y la analiza al finalizar el curso académico. En este sentido, el proceso PS08 incluye indicadores de seguimiento centrados en aspectos operativos asociados a la página web, que la Facultat recoge e integra en el cuadro global de indicadores.

### **(6.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.**

*La información pública es eficiente 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. (satisfactorio)*

La Facultat analiza los resultados en los informes de revisión del proceso. En estos informes se analizan los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores definidos. Se analizan también en el informe de seguimiento de centro. Los informes de seguimiento, los autoinformes de acreditación y los planes de mejora identifican puntos fuertes y áreas de mejora vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas.

Durante la audiencia mantenida con estudiantes y egresados se constata que el nivel de satisfacción en relación con la información pública es adecuado.



## D. Resultado de la evaluación

La evaluación del CEE-SGIC, como resultado del análisis de las evidencias y de la información recogida durante la visita a la Facultat d'Economia i Empresa de la UAB, es en líneas generales positiva y el proceso de evaluación ha sido satisfactorio.

A continuación, se detallan las valoraciones realizadas por el CEE-SGIC para cada dimensión evaluada:

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>1. Revisión y mejora del SGIC</b>	Implantación avanzada
<b>2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b>	Implantación avanzada
<b>3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes</b>	Implantación suficiente
<b>4. Personal académico</b>	Implantación avanzada
<b>5. Recursos materiales y servicios</b>	Implantación suficiente
<b>6. Información pública</b>	Implantación avanzada

El CEE-SGIC propone la **certificación** de la implantación del SGIC de la Facultat d'Economia i Empresa de la UAB.

## E. Acta de envío del informe externo

---

**Centro evaluado:** Facultat d'Economia i Empresa

**Universidad:** Universitat Autònoma de Barcelona

**Fechas de la visita:** 25-26 de noviembre y 3-4 de diciembre de 2020

**Fecha del envío del informe a AQU Catalunya:** 25 de febrero de 2021

---

La presidenta del CEE-SGIC manifiesta que el presente documento constituye el informe final de certificación de la implantación del SGIC del centro indicado anteriormente.

**Dra. Flor Sánchez**  
**Presidenta del CEE-SGIC**



**Madrid, 25/02/2021**

## Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados

<b>Procesos estratégicos</b>
PE01 Definició de la política i objectius de qualitat
PE02 Definició, desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ)
PE03 Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions
PE04 Definició de la política del PDI
PE05 Definició de la política del PAS
<b>Procesos clave</b>
PC01 Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis
PC02 Programació docent de les assignatures
PC03a Gestió de les pràctiques externes
PC03b Gestió dels treballs de final d'estudis
PC04 Orientació a l'estudiant
PC05 Avaluació de l'estudiant
PC06 Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PAS i PDI
PC07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
PC08a Modificació de titulacions
PC08b Extinció de titulacions
PC09 Gestió documental
PC10 Acreditació de titulacions
<b>Procesos de apoyo</b>
PS01 Formació i innovació docent
PS02 Formació del PAS
PS03 Gestió de recursos materials
PS04 Organització acadèmica
PS05 Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions
PS06 Satisfacció dels grups d'interès
PS07 Inserció laboral dels estudiants
PS08 Informació pública i rendició de comptes
PS09 Avaluació del PDI
PS10 Avaluació del PAS
PS11 Gestió de serveis

