

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

## Informe de evaluación externa

### **Centros:**

Escuela Técnica Superior de Arquitectura La Salle.  
Facultad Internacional de Comercio e Ingeniería La Salle  
Escuela Técnica Superior de Ingeniería La Salle.

**Universidad:** Universitat Ramon Llull

**Fecha de la visita:** 30 de septiembre, 1 y 2 de octubre de  
2020

## ÍNDICE

A. Introducción .....	3
B. Desarrollo del proceso de evaluación .....	4
C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación.....	9
C1. Revisión y mejora del SGIC.....	9
C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos .....	13
C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes .....	19
C4. Personal académico .....	23
C5. Recursos materiales y servicios.....	27
C6. Información pública y rendición de cuentas .....	30
D. Resultado de la evaluación.....	33
E. Acta de envío del informe externo .....	34
Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados.....	35

## A. Introducción

### 1. Descripción del SGIC evaluado

<b>Centro:</b>	08070234- Escuela Técnica Superior de Arquitectura La Salle 08044855- Facultad Internacional de Comercio y Economía Digital La Salle 08033021- Escuela Técnica Superior de Ingeniería La Salle
<b>Sede:</b>	Barcelona
<b>Código:</b>	08070234 – 08044855 - 08033021
<b>Tipología:</b>	Propio
<b>Universidad:</b>	Universitat Ramon Llull
<b>Alcance del SGIC</b>	Titulaciones de grado y máster de La Salle

### 2. Composición del Comité externo de certificación

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Ámbito</b>	<b>Institución</b>
<b>Presidente</b>	Celso Rodríguez	Organización y Planificación de la Educación	Universidad de Santiago de Compostela
<b>Profesional</b>	Enric Brull	Director del Área de Conocimiento y Calidad	Autónomo
<b>Estudiante</b>	Lluc Nevot	Doctoranda en Educación	Universitat de les Illes Balears
<b>Secretaria</b>	Núria Comet	Metodología de Evaluación de la Calidad	AQU Catalunya

### 3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de los tres Centros de La Salle de la Universitat Ramon Llull (URL): Escuela Técnica Superior de Arquitectura, Facultad Internacional de Comercio e Ingeniería y Escuela Técnica Superior de Ingeniería 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, edición febrero 2020 (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) realizó una visita previa al Centro el 19 de junio de 2019, después de revisar la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita, el CEE solicitó un conjunto de evidencias adicionales que el Centro se comprometió a entregar y presentó en el plazo indicado.

La visita de certificación se realizó los días 30 de septiembre, 1 y 2 de octubre de 2020.

Debido a los efectos del Coronavirus SARS-COV-2” se ha adaptado el proceso de certificación de la implantación del SGIC al “Protocolo de actuación en el Marco VSMA aprobado por la Comisión de evaluación de Instituciones y programas de AQU Catalunya el 12 de mayo de 2020, para ser desarrollado de forma no presencial. Todas las reuniones se han realizado de forma no presencial utilizando el software Zoom.

El programa de la visita fue el siguiente:

#### Fecha: miércoles 30 septiembre

Horario	Actividad	Asistentes
8.45	Recepción del CEE por parte de la Universidad	
9.00 – 10.30	Presentación de los Centros y del SGIC Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC Temas que tratar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Grupos de interés</li><li>• Política y objetivos</li><li>• Mapa de procesos</li><li>• Gestión de la documentación</li><li>• Gestión de la información</li><li>• Revisión del SGIC</li></ul> Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"><li>• LS-GEC-02. Auditoría Interna</li><li>• LS-GEC-03. Revisión de los procesos</li><li>• LS-GEC-04. Gestión documental</li><li>• LS-GEC-01. Mejora continua</li></ul>	Equipo directivo Oficina Calidad La Salle Responsables procesos
10.30 – 10.45	<b>Pausa</b>	
10.45 – 12.00	Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos Temas que tratar:	Responsables procesos

Horario	Actividad	Asistentes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Ejecución del diseño, la revisión y la mejora de los programas</li> <li>• Información que se recoge</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul> <p style="margin-left: 20px;">Procesos incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LS-GCP-01. Roadmap y catálogo de programas formativos</li> <li>• LS-GCP-02. Gestación, maduración y aprobación interna de programas formativos</li> <li>• LS-GCP-03. Diseño y aprobación interna de programas formativos</li> <li>• LS-GCP-04. Revisión de programas formativos</li> <li>• LS-GCP-05. Modificación de programas formativos</li> <li>• LS-GCP-06. Acreditación de programas formativos</li> <li>• LS-GCP-07. Extinción de programas formativos</li> <li>• LS-DPF-02. Desarrollo de los programas formativos</li> </ul>	
12.00 – 12.15	Pausa	
12.15 – 13.15	<p>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</p> <p style="margin-left: 20px;">Temas que tratar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Ejecución de las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje</li> <li>• Ejecución de las acciones vinculadas al apoyo al alumnado</li> <li>• Información que se recoge</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul> <p style="margin-left: 20px;">Procesos incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LS-DPF-01. Apoyo y orientación académica a alumnos</li> <li>• LS-DPF-03. Gestión de la Movilidad</li> <li>• LS-DPF-04. Gestión de las prácticas externas</li> <li>• LS-DPF-05. Gestión de la orientación profesional del alumno y apoyo a la inserción laboral</li> <li>• LS-DPF-06. Alegaciones, reclamaciones y sugerencia de los alumnos</li> </ul>	Responsables de los procesos

Horario	Actividad	Asistentes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>LS-PCA-03. Admisión y matriculación de nuevos</li> <li>LS-DPF-07. Satisfacción de Alumnos</li> </ul>	
13.15 – 14.00	Audiencia con estudiantes y egresados	Estudiantes de las tres escuelas, grados y máster. Tres representantes por cada Centro
14.00 - 14.15	Reunión interna CEE	

Fecha: **jueves 1 octubre**

Horario	Actividad	Asistentes
8.45	Inicio y conexiones	
9.00 – 10.00	<p>Temas que tratar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidades</li> <li>Ejecución de las acciones relacionadas con la gestión del personal académico</li> <li>Ejecución de las acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico</li> <li>Información que se recoge</li> <li>Acciones de mejora</li> </ul> <p>Procesos incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LS-GRH-01. Despliegue de las políticas de RRHH para PDI /PAS</li> <li>LS-GRH-02. Formación interna del PDI / PAS</li> <li>LS-GRH-03. Captación y selección del PDI / PAS externo</li> <li>LS-GRH-04. Evaluación del PDI / PAS</li> <li>LS-GRH-05. Satisfacción del PDI / PAS</li> <li>LS-GRH-06. Evaluación de la actividad docente del profesorado</li> </ul>	Responsables de los procesos Directores de las Escuelas
10.00 - 11.00	Audiencia con los profesores	Docentes de las tres escuelas, grado y máster. Tres representantes por Centro
11.00 – 11.30	Pausa	
11.30 – 12.30	Audiencia con los responsables de Área / Departamento	Directores de área Jefe de Departamento

Horario	Actividad	Asistentes
12.30 - 13.30	Audiencia con la oficina de calidad de la URL  Temas que tratar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación procesos URL -La Salle</li> <li>• Procesos transversales</li> </ul>	Responsables Oficina planificación, calidad y acreditación académica
13.00 – 13.45	Audiencia Abierta	
13.45 - 14.00	Reunión interna CEE	

Fecha: viernes 2 octubre

Horario	Actividad	Asistentes
8.45	<b>Inicio y conexiones</b>	
9.00 – 10.00	Dimensión 5. Recursos materiales y servicios  Temas que tratar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Ejecución de las acciones vinculadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios</li> <li>• Información que se recoge</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul> Procesos incluidos <ul style="list-style-type: none"> <li>• LS-GRM-01. Gestión de los servicios y recursos materiales</li> <li>• LS-GRM-02. Gestión de incidencias y reserva de espacios</li> </ul>	Responsables de los procesos
10.00- 11.00	Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas  Temas que tratar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Ejecución de las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas</li> <li>• Información que se recoge</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul> Procesos incluidos <ul style="list-style-type: none"> <li>• LS-PCA-01. Promoción de los programas formativos LS-PCA-02. Comercialización de los programas formativos</li> <li>• LS-DPF-08. Satisfacción de Empleadores</li> </ul>	Responsables de los procesos
11.00 – 11.30	Pausa	

Horario	Actividad	Asistentes
11.30 – 12.30	Visita virtual a las instalaciones.	Equipo directivo Directores de Centro
12.30 - 14.00	Reunión interna CEE – Elaboración de conclusiones	
14.00 – 14.15	Informe sobre las conclusiones preliminares y despedida	Equipo directivo Directores de Centro

El día 11 de marzo de 2021, La Salle presenta un informe que incluye las acciones realizadas para dar respuesta a los requerimientos indicados por el CEE-SGIC en el Informe previo. El centro adjunta las evidencias que muestran la implantación y aprobación de los cambios realizados.

## 2. Incidencias

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

## 3. Actitud de la comunidad

El CEE quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de la comunidad universitaria, y en especial del equipo directivo y del personal técnico de calidad de la Salle durante la evaluación. Un agradecimiento que se extiende a todas las personas y colectivos que participaron activamente en las audiencias celebradas, cuyas apreciaciones 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 los grupos de interés con los que tuvo ocasión de dialogar, así como sus aportaciones a las cuestiones planteadas por los miembros del CEE; 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.

Como agradecimiento final, el CEE quiere dar las gracias por la efectividad y agilidad en preparar una visita virtual no programada por las diferentes instalaciones, donde pudo observarse la rápida coordinación y los medios disponibles en el Centro.

## 4. Requerimientos

En fecha 11 de marzo de 2021 se recibe el informe a los requerimientos.



## 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

---

La CEE decide realizar un informe común a los tres Centros, motivado por el hecho que el SGIC es común para los tres Centros. Las responsabilidades, organización, seguimiento y mejora son también comunes en todas las directrices. Durante la evaluación de las evidencias y el transcurso de la visita no se observó ninguna diferencia entre Centros que justifique la realización de tres informes diferentes.

Al hablar de “Centro” en este informe nos referimos a La Salle-URL, como entidad que aglutina los tres Centros evaluados.

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:

- LS-GEC-02. Auditoría Interna
- LS-GEC-03. Revisión de los procesos
- LS-GEC-04. Gestión documental
- LS-GEC-01. Mejora continua

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

También se tiene en cuenta el proceso transversal MSGIQ-URL-FT-D1/01. Proceso de definición de la política y los objetivos de calidad transversales de la URL ya evaluado en la evaluación de los procesos transversales de la URL.

(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 (satisfactorio).*

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

El Centro evaluado La Salle- URL se presenta como un ecosistema formado por tres Centros universitarios, que comparten 5 áreas de conocimiento (Arquitectura y edificación, Ingenierías TIC y tecnología, Business & Management y artes digitales y animación & VFX, Informática) y los valores de la institución.

El Centro cuenta con un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (en adelante SGIC) formalmente establecido y de acceso público, estructurado en procesos que regulan los aspectos vinculados a la gestión de las titulaciones.

El Centro dispone de un Manual de calidad que define la estructura organizativa de la URL y de La Salle y donde se describen las diferentes comisiones.

Se presenta tanto la estructura organizativa, la estructura académica funcional como la estructura matricial. En dichas estructuras se observa de manera clara la gestión conjunta de todos los Centros a través de las diferentes direcciones.

La gestión de la calidad del Centro y de los programas formativos se gestiona desde la Oficina de Calidad en dependencia de la Secretaría General y la Dirección de Gestión y Calidad Académica en dependencia de la Dirección de Ordenación Académica. En el Manual se describen las responsabilidades de cada área con respecto a la gestión de la calidad.

El Manual describe la composición de la Comisión de Calidad formada por el Director de Calidad, Director de Gestión y Calidad Académica y la responsable de la Oficina de Calidad.

Como elementos organizativos para gestionar la calidad el Centro presenta también una Comisión de Revisión de Procesos y un equipo auditor interno.

Los diferentes Comités y comisiones que el Centro dispone garantizan la participación de todos los grupos de interés en la gestión del Centro destacando el equipo directivo, PDI, PAS y los estudiantes.

En el Manual se enuncia para cada proceso su responsable y se presenta como anexo una tabla que relaciona los propietarios e involucrados con los procesos La Salle. Esta tabla incluye con detalle todos los grupos de interés internos y externos.

#### (1.2) Política y objetivos de calidad (estrategia de calidad).

*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 adecuados y, a la vez, implican a las partes interesadas externas (satisfactorio).*

La gestión de la política se define de manera transversal en el proceso MSGIQ-URL-FT-D1/01. Proceso de definición de la política y los objetivos de calidad transversales de la URL.

El Centro dispone de una Política de calidad publicada en su página web, donde se concretan los cuatro objetivos de calidad, alineados con la Política de calidad y el Plan estratégico del Centro.

El Centro define una estrategia y define de manera concreta la meta a alcanzar en el año 2023. Para alcanzar dicha meta se definen los objetivos del Centro vinculados a la estrategia de la URL, su despliegue se evidencia a través de un conjunto de acciones. Para cada acción se define un sponsor, un supersponsor y un líder. El seguimiento se realiza de manera anual, y su estado de avance se visualiza de manera clara.

Los objetivos incluyen a las partes interesadas internas y externas, a través de acciones que implican personal directivo, personal docente, personal de apoyo, alumnos, empresas y egresados.

*BP-1.2.1 La gestión estratégica como motor de la mejora del Centro. La planificación estratégica, incluye la definición de una meta global con objetivos cuantificables y el desarrollo de las acciones de mejora, cada una de ellas con actuaciones bien definidas que incluyen un seguimiento semestral.*

(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).*

La Salle ha definido un mapa de procesos común para el conjunto de sus Centros universitarios.

En el Manual de calidad se presenta el Mapa de procesos, en él se visualizan con colores la relación con las directrices.

Los procesos se clasifican en:

- procesos estratégicos de la calidad
- procesos claves de la formación divididos en dos grandes grupos que muestran una clara orientación al alumno:
  - o procesos para alumnos potenciales: candidato - captación – admisión
  - o procesos que desarrollan la experiencia del alumno en curso
- procesos de soporte:
  - o de la gestión de programas,
  - o de la gestión de los recursos humanos,
  - o para la mejora

La descripción de procesos realizada coincide y es coherente con los procesos reflejados en el Mapa de procesos. En la descripción de cada proceso se indican las relaciones respecto los otros procesos. Mientras que en el Mapa se indican de manera genérica las interrelaciones principales entre las tres tipologías de procesos.

(1.4) Vinculación del SGIC con las dimensiones del programa AUDIT.

*El SGIC implantado responde muy adecuadamente a las dimensiones del programa AUDIT. El SGIC es maduro y se garantiza el perfecto desarrollo de los programas formativos. (satisfactorio)*

El sistema de calidad tiene en cuenta las directrices AUDIT, todos los procesos y sus procedimientos se vinculan a cada una de las directrices. En diferentes tablas, se presenta el vínculo entre directrices y acciones de mejora, y el vínculo entre dimensiones e indicadores.

El SGIC presentado garantiza el desarrollo de los programas, en este sentido La Salle ha superado seis visitas de acreditación desde el año 2015.

#### (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).*

Para realizar esta evaluación, el Centro ha presentado un sistema de documentación del SGIC en un repositorio SharePoint-SGIC donde se recoge la documentación que define el SGIC (procedimientos) y los documentos que genera el SGIC (evidencias).

El Centro presenta un cuadro donde se identifican y vinculan todos los documentos del SGIC y sus evidencias.

Así mismo el Centro dispone de la misma herramienta SharePoint para la gestión diaria, donde se guardan todas las evidencias.

En el SharePoint -SGIC, hay evidencias de la existencia de la documentación relevante que es resultado de la ejecución de los procesos. Se observa que algunas carpetas de este repositorio no muestran todas las evidencias posibles o que no está disponible la información de todos los años. Por ejemplo, los registros del proceso LS-GRH-04. Evaluación PDI-PAS o del proceso EV.01 - Comunicación interna

En opinión del Comité la localización de la información y su interpretación no es fácil para las personas que no se encargan de la gestión de esta.

AM-1.5.1. El Centro debe completar el repositorio SharePoint-SGIC con las evidencias disponibles. Así mismo, debería evitar en la medida de lo posible una duplicación de la información en distintos repositorios.

#### (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. El sistema de gestión de la información permite un acceso relativamente fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés (suficiente).*

El Centro recoge datos e indicadores fiables de todos los procesos. Como se describirá a lo largo del informe, el Centro dispone de diferentes aplicaciones para su recogida.

Los indicadores del SGIC se recogen en una matriz de indicadores, que recopila indicadores relevantes de cada dimensión. Ahora bien, observar la evolución de estos indicadores ligados al SGIC no es ágil, debido a la existencia de mucha información en hojas de cálculo (Excel) con formatos diferentes y con débil tratamiento interrelacionado.

*AM-1.6.1. La implantación del SGIC debe basarse en un sistema de gestión de información que, de forma ágil y fiable de información sobre la evolución y resultados de los procesos. Sería conveniente que la información relacionada con los procesos se pudiera obtener de manera más ágil, sin necesidad de consultar varias hojas de cálculo. Con el fin de limitar el número de hojas de datos que muestran la evolución de los indicadores, el Centro podría evolucionar el conjunto de hojas de cálculo hacia un sistema interrelacionado de tablas o consultas que tomara datos de las distintas hojas.*

*En resumen, se debe presentar los resultados de los indicadores en un formato más accesible para los grupos de interés menos implicados en la gestión. En esta línea, de mejorar la accesibilidad y presentación de los datos y resultados, se puede evidenciar de manera más gráfica la evolución anual de los indicadores estratégicos, en especial los ligados a la meta.*

*RE-1.6.1. En la documentación presentada por el Centro, se observa un trabajo detallado de correlación entre dimensiones AUDIT, objetivos anuales y estratégicos. Una vez alcanzado este nivel, dado que las políticas y los procesos son los pilares principales del sistema de garantía de la calidad se podría detallar para cada objetivo estratégico o anual los procesos que se ven implicados en su consecución y en qué forma se pueden ver afectados dichos procesos.*

(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 la mayoría de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, generalmente permite la toma de decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones.*

*La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. (suficiente).*

La Salle, siguiendo el procedimiento LS-GEC-01 - Mejora continua, dispone de un conjunto de actividades destinadas al análisis de sus procesos y actividades que derivan en un Plan de mejora común a todos los Centros.

Las fuentes principales de análisis que dan lugar al Plan de mejoras son:

- Informe bienal del Centro, donde se recoge la revisión y seguimiento al desempeño de procesos.
- Plan estratégico, en el que se definen diferentes líneas de actuación y para cada línea un conjunto de acciones de mejora.

Las acciones de mejora previstas están ligadas a cada directriz AUDIT, a los ejes estratégicos y a los Centros, lo que da coherencia a todo el sistema.

Con el conjunto de propuestas de mejora, provenientes de los distintos grupos de interés y Comités, el Comité Ejecutivo realiza una priorización, y se establecen las mejoras a realizar durante el año.

Para cada acción se identifica:

- una codificación que permite referenciar la acción.

- el responsable de su ejecución y el equipo participante.
- la prioridad de la acción.
- la financiación necesarios y el coste en horas
- aplicabilidad a nivel de Centro.

Una vez definido el plan anual, el Comité Ejecutivo se reúne dos veces al año para analizar y realizar el seguimiento de las acciones de mejora, su seguimiento se recoge en un documento Excel de control. Por lo que se evidencia el seguimiento sistematizado de las mejoras.

Así mismo, el Centro también realiza el Informe de seguimiento del Centro o título (ISC/IST). Este informe es la fuente principal de análisis de los resultados y acciones ligadas a los programas formativos, y finaliza con un conjunto de acciones. Este informe se aprueba por la Junta Académica para su publicación. El ISC tiene una estructura definida por el Área de Calidad, donde se incluye un apartado con las propuestas de mejora, que incluye información completa sobre cada acción (responsable, actuación, plazos, coste, etc.). El Informe de seguimiento recoge información sobre las propuestas de mejora del año anterior.

*BP-1.7.1 El tratamiento unificado del Plan de Mejora tanto de los tres centros de La Salle y como de todas las dimensiones aporta mayor fiabilidad en su ejecución. En él se realiza una valoración de los recursos necesarios (recursos humanos y económicos) para cada acción de mejora y de la relación coste/beneficio. En base a este análisis se priorizan las acciones y se decide el plan de mejora. Se realiza un seguimiento semestral con valoraciones cualitativas que permiten realizar los ajustes que se consideren necesarios o corregir las desviaciones. (Esta buena práctica es común a todas las dimensiones, solo se enuncia en esta dimensión)*

*AM-1.7.1. El informe bienal, que revisa la implantación de todos los procedimientos agrupados por dimensiones, se considera una buena herramienta de análisis y mejora de los procesos. El Comité considera que, si bien las acciones de mejora de los procesos están claramente vinculadas a las actuaciones de mejoras estratégicas, algunas acciones que provienen del Informe bienal están menos desarrolladas en el Plan anual en comparación a las que provienen del Plan Estratégico. (Esta mejora es común a todas las dimensiones, solo se enuncia en esta dimensión).*

*RE-1.7.1. El Centro realiza un seguimiento semestral de las actuaciones de mejora, se debería potenciar el análisis de dicho seguimiento basándose en el comportamiento de los indicadores. (Esta recomendación es común a todas las dimensiones, solo se enuncia en esta dimensión)*



## 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

---

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:

- LS-GCP-01. Roadmap y catálogo de programas formativos
- LS-GCP-02. Gestación, maduración y aprobación interna de programas formativos
- LS-GCP-03. Diseño y aprobación interna de programas formativos
- LS-GCP-04. Revisión de programas formativos
- LS-GCP-05. Modificación de programas formativos
- LS-GCP-06. Acreditación de programas formativos
- LS-GCP-07. Extinción de programas formativos
- LS-DPF-02. Desarrollo de los programas formativos

En esta dimensión se han valorado también los siguientes procedimientos relacionados con la satisfacción de los grupos de interés.

- LS-DPF-07. Satisfacción de Alumnos
- LS-GRH-05. Satisfacción del PDI / PAS
- LS-DPF-08. Satisfacción de Empleadores

Para la evaluación de la dimensión el CEE 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. La toma de decisiones es muy 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 listados anteriormente está bien definida, garantiza la recogida de información y es adecuada para atender las necesidades de la gestión de los programas.

En todos los procedimientos presentados quedan bien definidas las responsabilidades y las personas implicadas en las diferentes actividades.

El Coordinador del título junto con el Director de Centro son los responsables del diseño, revisión y modificación del programa formativo.

En los procesos vinculados al Marco VSMA también está claramente definido el papel del Rectorado de la URL. Los decanos de cada Centro de la URL acuerdan los estudios en cada Centro según las características y la visión de este.

(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).*

Cada una de las actuaciones para el desarrollo de los programas formativos se llevan a cabo siguiendo el Marco VSMA.

Los directores de Centro, en colaboración con el resto de los Centros de la Universidad Ramón Llull y el Rectorado de la URL, tienen la máxima responsabilidad en la decisión sobre los nuevos programas formativos a implantar. La gestión de los circuitos asociados al Marco VSMA se realiza a través de la aplicación informática de la URL, donde se evidencian todos los pasos realizados y la documentación asociada a cada proceso.

Las propuestas de modificación de un programa formativo parten de la Junta Académica y siguen el proceso a través del Rectorado de la URL. En caso de que sean aprobadas, son implantadas por el Coordinador de la titulación y el Coordinador Académico y se informa sobre el resultado de la implantación en el siguiente informe de seguimiento.

El Informe de seguimiento anual, con una estructura previa establecida, se elabora con la participación de las distintas áreas implicadas.

Hasta la fecha los Centros de La Salle han superado seis visitas de acreditación:

Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicaciones una visita en la que se han acreditado 6 titulaciones.

Escuela Técnica Superior de Arquitectura La Salle: 2 visitas en la que se han acreditado 3 títulos.

Escuela Técnica Superior de Ingeniería Electrónica e informática: 3 visitas en las que se han acreditado 6 títulos.

(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, 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. (suficiente).*

El Centro recoge información y gestiona tanto indicadores de los procesos relacionados con el Marco VSMA así como indicadores de resultados sobre los programas formativos.

Se presenta un cuadro de mando con los indicadores de resultados para cada Centro. En el Cuadro se muestra de manera completa indicadores de admisión, rendimiento, satisfacción, resultados académicos para cada titulación, por tipología de estudios (grado- máster) y por



Centro. El cuadro permite ver la evolución temporal y comparar entre titulaciones del mismo Centro.

Así mismo La Salle dispone de una matriz de indicadores del SGIC que recoge los indicadores ligados a los procesos. Cada procedimiento tiene asignado un conjunto de entre 2 y 5 indicadores, incluyendo indicadores ligados a la duración de los procesos o a la efectividad de estos.

A diferencia de los cuadros de mando por Centro, si bien la matriz de indicadores del SGIC aporta mucha información sobre la evolución de los datos, la visualización de los resultados de los indicadores es el aspecto que podría mejorar. Por ejemplo, es difícil, para una persona externa conocer el resultado de los indicadores del proceso *LS-GCP-03. Diseño y aprobación externa de programas formativos* de manera rápida.

A través de las encuestas de satisfacción, el Centro recoge periódicamente la satisfacción de estudiantes, personal docente y personal de soporte y empleadores. Se aportan evidencias de los resultados de las encuestas incluyendo la valoración y la representatividad de cada encuesta.

La Salle utiliza herramientas de gestión de datos que permiten una visualización más ágil y visual de los resultados para el seguimiento de los indicadores ligados a la captación y matriculación de alumnos que se podría extender a los datos que proceden de los procesos ligados a los programas formativos.

Al analizar la página web se evidencia que el Centro publica los indicadores ligados a las titulaciones vía un enlace al Portal Winddat. Este enlace no figura en la página donde se ofrece la información académica de los títulos, lo que en la opinión del Comité facilitaría la accesibilidad. Así mismo, los resultados de satisfacción se encuentran publicados en los informes anuales o bianuales de cada titulación, dentro de la página web La Salle > Calidad docente > Marco VSMA; siendo los estudiantes y la sociedad el grupo de interés al que se dirige esta información, el Comité considera que esta ruta puede no ser intuitiva para estos grupos de interés.

*AM-2.3.1.* El CAE considera que el centro está en condiciones de optar a una herramienta de gestión de datos que permita una visualización más ágil y visual. Este tipo de herramienta ya se utiliza en La Salle para el seguimiento de los indicadores ligados a la captación y matriculación de alumnos. Se recomienda extender su uso a los datos ligados al desarrollo de los procesos vinculados a los programas formativos.

*RE-2.3.1.* Con el fin de mejorar la accesibilidad de la información pública relacionada con los resultados de los programas formativos, el Comité recomienda que se valore la conveniencia de modificar los enunciados de la página web para facilitar su consulta a los estudiantes potenciales que desconocen la terminología de garantía de calidad, como marco VMSA.

#### (2.4) Análisis y mejora periódica 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).*

La Salle, siguiendo el procedimiento LS-GEC-01 - Mejora continua, dispone de un conjunto de actividades destinadas al análisis de sus procesos y actividades que derivan en un Plan de mejora común a todos los Centros y a todas las dimensiones. Su gestión se describe en la dimensión 1.7.

Adicionalmente, el Centro también realiza el Informe de seguimiento del Centro o título (ISC/IST). Este informe es la fuente principal de análisis de los resultados y acciones ligadas a los programas formativos, y finaliza con un conjunto de acciones. Este informe se aprueba por la Junta Académica para su publicación. El ISC tiene una estructura definida por el Área de Calidad, donde se incluye un apartado con las propuestas de mejora, que incluyen información completa sobre cada acción (responsable, actuación, plazos, coste, etc.). El Informe de seguimiento recoge información sobre las propuestas de mejora del año anterior.

### 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:

- LS-DPF-01. Apoyo y orientación académica a alumnos
- LS-DPF-03. Gestión de la movilidad
- LS-DPF-04. Gestión de las prácticas externas
- LS-DPF-05. Gestión de la orientación profesional del alumno y apoyo a la inserción laboral
- LS-DPF-06. Alegaciones, reclamaciones y sugerencia de los alumnos
- LS-PCA-03. Admisión y matriculación de nuevos
- LS-DPF-07. Satisfacción de alumnos

Para la evaluación de la dimensión, el CEE 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 todos los procedimientos presentados quedan bien definidas la cadena de responsabilidades y las personas implicadas en las diferentes actividades, para asegurar el funcionamiento adecuado de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de los relacionados con el apoyo a los estudiantes, y para el análisis y la mejora de estos procesos.

Para favorecer el aprendizaje del estudiante, el SGIC de la Salle, define a través del conjunto de procesos de Desarrollo de programas formativos (DPF) y el proceso de Admisión y matriculación (LS-PCA-03): los responsables del desarrollo de las acciones relacionadas con los programas formativos que favorecen el aprendizaje del estudiante; define los perfiles de ingreso/egreso, admisión y orientación profesional en función de la memoria del programa formativo; el apoyo y orientación a los estudiantes; la metodología de enseñanza y evaluación, las prácticas externas y movilidad; las alegaciones, reclamaciones y sugerencias y las normativas que afectan a los estudiantes.

En estos procesos se indica la participación de los diferentes grupos de interés, entre ellos el alumnado, el Consejo de Estudiantes, la Dirección Académica, el profesorado, el Campus Ministry (agente que atiende quejas y sugerencias de los miembros del PDI/PAS y alumnado

de la Salle-URL), el Síndico de la URL, las empresas vía los servicios del “Career services” y la Oficina Internacional.

(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.

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

Los procedimientos mencionados anteriormente recogen las actividades relacionadas con la enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de los programas formativos.

La evolución Candidato-Captación-Admisión se organiza en tres procesos “Promoción de los programas formativos (LS-PCA-01)”, “Comercialización de los programas formativos (LS-PCA-02)” y “Admisión y matriculación de nuevos alumnos (LS-PCA-03)”.

Las actividades relacionadas con el desarrollo de los programas se vehiculan a través de cinco procesos que van desde el Apoyo y orientación académica a la Gestión de la orientación profesional pasando por el resto de las actividades ligadas al desarrollo de un programa formativo.

Dado el sistema de gestión centralizada de los tres Centros, en el mes de junio-julio, se toma una decisión conjunta sobre los programas formativos a impartir en el próximo curso para iniciar en septiembre o en enero. A partir de esta decisión se establecen las franjas horarias de cada Centro con la determinación de aulas, laboratorios, profesorado y demás recursos, mediante un gestor de espacios.

Además de la responsabilidad sobre las tareas básicas para la organización de un curso académico (determinación de grupos, horarios y profesores, medios materiales, etc.), están definidas las responsabilidades sobre la elaboración y aprobación de las guías académicas, el plan de acción tutorial, las prácticas externas, programa de movilidad, TFG y TFM.

El Coordinador de la titulación, en colaboración con el Director de Departamento, es el responsable de la asignación del Director del TFG/TFM de cada estudiante, teniendo en cuenta el tema a desarrollar, las preferencias del estudiante y la carga de trabajo de los distintos profesores. Las actividades ligadas a la realización de los TFG/TFM se inician en septiembre-octubre donde se especifican las fechas clave ligadas a su realización y defensa.

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

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

El Centro presenta un conjunto de acciones vinculadas con el apoyo a los estudiantes que garantizan el desarrollo de los programas formativos. Durante las diferentes audiencias se evidenció de manera clara que el apoyo al estudiante es el elemento clave sobre el que gira la visión del Centro y su gestión. El Comité destaca las siguientes acciones:

El inicio de curso cuenta con una semana de bienvenida con actividades conjuntas para los estudiantes de todas las titulaciones.

El Plan de acción tutorial establece un tutor por cada grupo de primer curso y tutores “verticales” a partir de segundo curso con objetivos e indicadores. Las actividades del PAT se recogen en una plataforma que supervisa el Coordinador de Tutores.

El Plan de acción tutorial incluye una acción específica con el alumnado de primer curso después del primer examen para evitar que identifiquen la falta de un método de trabajo adecuado con incapacidad.

El Comité destaca el proyecto de La Salle para asesorar y guiar a los alumnos que inician sus estudios. Se ha establecido un sistema de tutorías grupales focalizadas dirigidas por un “coach” (psicólogo externo). En estos momentos también se da formación a los tutores, con el fin de mejorar sus habilidades como “coach” internos. Para estas tutorías se elige el momento en que el estudiantado alcanza la fase de “incompetencia consciente” y se le considera receptivo para mejorar su aprendizaje.

Finalmente, para la orientación profesional de los estudiantes existe la figura del Career Services que gestiona por un lado la relación de los alumnos con las empresas, la realización de encuentros y la orientación profesional.

BP-3.3.1. El Comité destaca las actividades de tutoría, en concreto destaca dos acciones: la tutorización especial con los alumnos que obtienen un resultado insatisfactorio después del primer examen de primer curso, tratando de evitar que el alumno al utilizar metodologías de trabajo inadecuadas identifique fracaso con incapacidad. En segundo lugar, la realización de tutorías grupales con personal especializado focalizadas en el momento en que el estudiantado se vuelve receptivo al alcanzar la fase de “incompetencia consciente” (Finales del primer trimestre) y la formación a los tutores para que puedan ejercer estas tareas.

(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 completa, fiable y sistemática sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes (satisfactorio).*

El Centro recoge en su matriz de indicadores del SGIC una batería completa de indicadores relacionados con los diferentes procesos listados al inicio de la sección, que proceden de diferentes fuentes gestionadas cada una de ellas por el responsable del proceso. Ejemplo: responsable prácticas, responsable movilidad, etc.

En relación con los procesos de promoción, admisión y matriculación, destaca el seguimiento que se realiza a cada alumno potencial. El Centro recoge a través de una aplicación informática los datos de los alumnos potenciales nacionales e internacionales, con el fin de controlar si su previsión de nuevos alumnos y las acciones de promoción han sido efectivas.

Asimismo, el Centro cuenta con una amplia relación de encuestas que permiten conocer el nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés, tanto internos (estudiantes principalmente, profesorado, tutores, etc.) como externos (por ejemplo, los tutores profesionales).

A parte de las encuestas a los estudiantes se realiza una reunión anual con los profesores.

Los coordinadores mantienen reuniones periódicas con los delegados de curso y con los profesores para recabar información cualitativa que sirve para el análisis y aporta feedback para la mejora a los profesores.

El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias tiene establecido un cauce ascendente que se inicia en el coordinador de asignatura y finaliza en las autoridades académicas, a través de los representantes de los estudiantes o mediante el “Campus Ministry”, figura equivalente al síndico.

(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 al alumnado 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).*

La Salle, siguiendo el procedimiento LS-GEC-01 - Mejora continua, dispone de un conjunto de actividades destinadas al análisis de sus procesos y actividades que derivan en un Plan de mejora común a todos los Centros. Su gestión se describe en la dimensión 1.7.

Se observa que las mejoras cubren los diferentes aspectos para la mejora de procesos de enseñanza – aprendizaje y de apoyo a los estudiantes con mejoras como por ejemplo la digitalización de las encuestas docentes, el blog de orientación, charlas, podcast y videos para padres, la digitalización del encargo docente, potenciar la tecnología SDN en las asignaturas del grado de Ingeniería Telemática, entre muchas otras.

## 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 los siguientes procesos relacionado con la competencia y cualificación del personal académico que rige las actuaciones institucionales para garantizar la calidad del profesorado:

- LS-GRH-01. Despliegue de las políticas de RRHH para PDI /PAS
- LS-GRH-02. Formación interna del PDI / PAS
- LS-GRH-03. Captación y selección del PDI / PAS externo
- LS-GRH-04. Evaluación del PDI / PAS
- LS-GRH-05. Satisfacción del PDI / PAS
- LS-GRH-06. Evaluación de la actividad docente del profesorado

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).*

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos listados anteriormente está bien definida, garantiza la recogida de información y es adecuada para asegurar la competencia y la cualificación del personal académico.

La gestión del personal académico se realiza a través de los procesos de soporte dedicados a los recursos humanos de PDI y PAS: “Despliegue de las políticas de RRHH para PDI/PAS”, “Captación, selección y contratación del PDI/PAS”, “Evaluación del PDI/PAS”, “Evaluación de la Actividad docente del profesorado” y “Formación interna del PDI/PAS”.

En todos los procedimientos presentados quedan bien definidas las responsabilidades y las personas implicadas en las diferentes actividades.

La cadena de responsabilidades se articula a través del Responsable de Recursos Humanos (RH). Los tres Centros de La Salle delegan en el Área de RH la gestión de sus recursos humanos.

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



*Las actuaciones relacionadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos (suficiente).*

Los procesos del SGIC contemplan las acciones necesarias para la gestión del personal académico y el desarrollo de los programas formativos. Si bien algunos aspectos como el desarrollo profesional o plan de carrera no se ven reflejados documentalmente en las evidencias presentadas.

Para la selección del personal académico se tienen en cuenta las características del programa formativo.

Está establecido un plan de carrera con evaluación de la docencia y la investigación con requisitos claros que proporciona distintos niveles de carrera profesional y repercusiones en la retribución económica.

Al finalizar cada etapa del Plan estratégico se realiza una encuesta de Clima Laboral.

La organización de la investigación depende de la Dirección de Investigación. EL PDI se organiza en base a los seis grupos de investigación transversales (SGR reconocidos por la Generalitat) a los que puede adscribirse cualquier profesor con interés en el tema, independientemente del departamento al que pertenezca.

La Salle da soporte a los docentes para realizar el doctorado y mantener la actividad investigadora, esto no influye en la reducción de tareas docentes, pero influye en el crecimiento personal y profesional a través de las carreras profesionales.

*RE-4.2.1. La ejecución de los procesos de gestión del personal académico es más robusta que su descripción, se recomienda realizar los ajustes necesarios en la descripción de los procesos de forma que recojan las actividades que se llevan a cabo para su ejecución. En particular, la descripción del desarrollo profesional ligado al plan de carrera (con evaluación de la docencia y la investigación) con requisitos claros que proporcionan distintos niveles de carrera profesional y repercusiones en la retribución económica.*

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

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

El Plan de formación se organiza en tres secciones para docentes y una cuarta de gestión:

- Profesores junior
- Profesores con menos de 10 años de antigüedad
- Profesores con más de 10 años de antigüedad
- Plan de formación orientado a la Internacionalización

Las propuestas de actividades formativas pueden proceder del Departamento de RRHH, del propio profesor interesado, del Director de Departamento, Coordinador del título, etc. La decisión corresponde al Departamento de RRHH. La formación es constante tanto en nuevas



tecnologías, metodologías docentes como Smart - Learning, formación para nuevos tutores o adaptación de la docencia motivada por el COVID.

Cada año se realiza una selección del profesorado, estructurado en tres grupos (Junior, Consolidado y Senior) que debe someterse a evaluación del programa DOCENTIA. En esta evaluación participan todos los grupos de interés: Coordinadores del programa, Director de departamento, estudiantes y el propio profesor.

Los jefes de departamento evalúan a cada profesor de cada asignatura al finalizar la misma con entrevistas personales y los profesores reciben feedback de los estudiantes a través del coordinador del grado.

En el caso de los másteres se imparten 3 asignaturas distintas cada dos meses y se hace una evaluación de las tres asignaturas al finalizar cada ciclo de dos meses.

El Comité, durante la visita, constata la implantación eficiente del programa DOCENTIA. Todo el profesorado de La Salle participa en el programa DOCENTIA, de acuerdo con el calendario establecido. El Centro sigue la estrategia URL que establece que cada año se evalúa a un tercio del claustro docente.

*AM-4.3.1. Se debería completar el repositorio de evidencias del SGIC con las evidencias que indican los procesos, y disponibles por parte del centro, tal y como se puso de manifiesto durante las audiencias. Por ejemplo, las ligadas a la evaluación del personal académico, las evidencias ligadas a las necesidades de formación o el plan de carrera actualizado con el Plan estratégico actual.*

*RE-4.3.1. La ejecución de los procesos relacionados con la formación y la evaluación del personal académico y el desarrollo de los programas formativos es más robusta que su descripción, se recomienda realizar los ajustes necesarios en la descripción de los procesos de forma que recojan las actividades que se llevan a cabo para su ejecución. Por ejemplo, la descripción de la organización del plan de formación en función de los distintos grupos de profesores.*

(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 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 (suficiente).*

El Comité observa que La Salle realiza un análisis detallado del PDI mediante los resultados de las encuestas, el autoinforme y las reuniones individualizadas con cada profesor.

El Centro dispone de una herramienta tipo PowerBI, donde se gestionan los datos e indicadores relacionados con los recursos humanos.

Por otro lado, el Centro también dispone de una herramienta que recopila información y datos sobre la gestión de la formación: necesidades, acciones realizadas, encuestas.

Se observa que estos datos o los más relevantes no se recogen en la matriz de indicadores del SGIC, solo se presentan indicadores en relación con la captación y selección del PDI / PAS externo.

*AM-4.4.1.* El Centro dispone de gran cantidad de datos cuantitativos y cualitativos relacionados con la gestión, formación y evaluación del personal. El Comité considera que en la matriz de indicadores del SGIC se incluyan los indicadores más relevantes de estos procesos, con el fin de que no sea necesario consultar la documentación para obtenerlos. Asimismo, una representación más gráfica o visual de los datos relacionados con la formación y la evaluación del personal académico permitirá una difusión mejor entre los docentes.

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

*La gestión, la formación y la evaluación del personal académico son en general eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. 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).*

La Salle, siguiendo el procedimiento LS-GEC-01 - Mejora continua, dispone de un conjunto de actividades destinadas al análisis de sus procesos y actividades que derivan en un Plan de Mejora común a todos los Centros. Su gestión se detalla en la dimensión 1.7.

Analizando en concreto las acciones de mejora relacionadas con esta dimensión se observa que:

- Fruto del Informe bienal del Centro, el Centro recoge un conjunto de mejoras relacionadas con el proceso de gestión del personal académico. La mayoría de estas acciones todavía no se han desarrollado o no se evidencia su desarrollo en el documento denominado "Fichero Trazabilidad".
- El Plan estratégico presenta un conjunto de actuaciones previstas, algunas de ellas pendientes de implantar, a diferencia de las otras dimensiones, estas acciones no se relacionan con acciones provenientes del Informe Seguimiento, si bien se observan mejoras que podrían relacionarse con esta dimensión.

*AM-4.5.1.* Dado que el Centro dispone de un conjunto de mejoras relacionadas con la gestión, la formación y la evaluación del personal académico se debe aprovechar toda la información disponible para completar en el repositorio documental de las evidencias del SGIC.

## 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 dos procesos directamente relacionados con la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos:

- LS-GRM-01. Gestión de los servicios y recursos materiales
- LS-GRM-02. Gestión de incidencias y reserva de espacios.

Para la evaluación de la dimensión el CEE 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 la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada y generalmente se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (satisfactorio)*

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos listados anteriormente está bien definida, garantiza la recogida de información y es adecuada para asegurar la gestión de los recursos materiales y los servicios.

La gestión de los recursos materiales y los servicios se realiza de manera centralizada desde la Secretaria General de La Salle. La Secretaria General es quien valida y prioriza las actuaciones de mejora solicitadas por las unidades o los Centros.

Cada unidad se encarga de su funcionamiento ordinario de los servicios asignados. Por ejemplo, la unidad de infraestructura, la unidad de sistemas de información, la unidad de compras. Cada una de estas unidades gestiona sus datos, propone mejoras y gestiona las actuaciones.

(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).*

La gestión de los diferentes recursos se lleva a cabo de manera clara, siguiendo un ciclo de actuaciones definido:

- Estudio de necesidades y posterior priorización por parte de la Secretaria General. Estás quedan recogidas y categorizadas en un plan de mejoras.

- Actuaciones ordinarias para el mantenimiento de los recursos y actuaciones estratégicas que son llevadas a cabo por cada unidad o responsable.
- Seguimiento y valoración de las actuaciones.

Para la gestión ordinaria, el Centro dispone de diferentes aplicaciones que dan apoyo a los programas formativos.

- Destaca el gestor de espacios, con indicación del equipamiento disponible, para la coordinación global de todos los espacios y equipamientos del campus.
- Gestor para el seguimiento trimestral de las actuaciones de mantenimiento con una previsión de renovación de los equipos informáticos y software existente en función de las características que se recogen en el inventario.
- Gestor para el seguimiento de las incidencias técnicas en los recursos materiales.
- Base de datos bastante completa de recursos materiales donde se recogen los recursos informáticos clasificados según su año de adquisición y características que permite prever las necesidades de renovación.
- Aplicación e- Secretary que permite la gestión académica de manera completa
- Aplicación e- Study que entre otras gestiones permite la monitorización de los servidores y las redes.
- Aplicación IOCAT \_ internet of things para la gestión de los recursos de investigación

Durante la visita virtual a las instalaciones se pudo apreciar una señalización de circuitos y capacidades de las aulas adaptada a la situación sanitaria, así como el equipamiento de aulas preparadas para soportar docencia con parte de los estudiantes presentes y otros en docencia virtual.

*AM-5.2.1. El Centro presenta un único procedimiento que engloba las actividades principales, este procedimiento junto con el flujograma es suficiente para establecer las actuaciones y responsabilidades, aunque no refleja todas las actuaciones que La Salle lleva a cabo en relación con esta dimensión. El Comité considera que el Centro puede incorporar más información sobre las diferentes aplicaciones que dispone y como se realiza su gestión. Esta mejora documental es una buena herramienta para gestionar el conocimiento interno y como herramienta para la formación de nuevos empleados.*

*RE-5.2.1. – Se recomienda disponer de un inventario de recursos materiales con la información de identificación básica y gestionar el ‘Ciclo de vida del recurso’ con información sobre la incorporación, gestión (mantenimiento, logística, mejoras, cesión, ...) y desincorporación. Disponer de este inventario puede repercutir en una posible mejora de gestión de los recursos materiales, y una manera de agrupar información disponible en diferentes repositorios.*

**(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).*

Durante la visita, a petición del CEE, el Centro presentó las diferentes aplicaciones para la gestión de los recursos y servicios. Cada una de estas aplicaciones genera información completa sobre el servicio que gestiona, aportando datos numéricos para su análisis.

Por ejemplo, el gestor de incidencias aporta información sobre cuando se produce la incidencia, su clasificación, el técnico asignado y su flujo de estado hasta su resolución. Dicha aplicación proporciona indicadores del número de incidencias, su tipología y el tiempo de resolución.

Hay servicios, como las incidencias académicas, que tienen su propio proceso para el análisis y resolución de incidencias.

Los servicios subcontratados (Ascensores, Climatización, Limpieza, etc.) tienen su propio sistema de seguimiento recogido en el pliego de la subcontrata.

El Centro realiza encuestas de satisfacción periódicas sobre la opinión de los alumnos de los diferentes servicios y recursos (biblioteca, aulas, infraestructuras) con resultados satisfactorios.

En la matriz de indicadores del SGIC, solo se muestran tres indicadores relacionados con las incidencias y uno con el grado de satisfacción. El Centro dispone de mucha más información, datos e indicadores en cada uno de los servicios.

*AM-5.3.1. El Centro puede incorporar en la matriz de indicadores del SGIC indicadores globales relacionados con los diferentes servicios y recursos materiales que las aplicaciones de gestión generan o que ya se utilizan en cada servicio, con el fin de disponer de una valoración cuantitativa global sobre cada uno de los servicios y evidenciar el seguimiento de los diferentes servicios. Por ejemplo: un indicador relevante ligado a la biblioteca, un indicador ligado a las aulas, un indicador de los servicios TIC.*

*RE-5.3.1. Se recomienda al Centro incorporar medidas o indicadores de tiempo y de coste. El Comité considera que el Centro dispone de suficientes datos e información para incorporar indicadores sobre el tiempo (de utilización, de respuesta, de estado crítico, ...) y sobre el coste para encaminar la gestión hacia la eficiencia.*

(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 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 Salle, siguiendo el procedimiento LS-GEC-01 - Mejora continua, dispone de un conjunto de actividades destinadas al análisis de sus procesos y actividades que derivan en un Plan de Mejora común a todos los Centros. Su gestión se detalla en la dimensión 1.7.

En concreto para esta dimensión se presenta un conjunto de 14 mejoras relacionadas con infraestructuras tecnológicas, recursos físicos, horarios, página web, 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 tres procesos asociados formalmente a esta dimensión:

- LS-PCA-01. Promoción de los programas formativos
- LS-PCA-02. Comercialización de los programas formativos
- LS-PCA-04. Información pública y rendición de cuentas

En cada uno de los procedimientos que forman parte del SGIC se incluye un apartado fijo denominado: “Difusión y rendición de cuentas a los grupos de interés”, que cita que información se transmite a cada uno de los grupos de interés, la vía de difusión y el responsable de su difusión. Como vías de difusión se incluyen tanto la página web (información pública) como vías internas de difusión como intranet, correo o reuniones entre otras vías.

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con esta dimensión.

(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 la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (suficiente)*

En cada uno de los procedimientos se define en una tabla quien es el responsable de realizar la difusión y rendición de cuentas de cada uno de los resultados que se difunden. Esta tabla junto con el desarrollo de la actividad en el flujograma del procedimiento es suficiente para determinar qué se publica, quien publica y cómo se publica.

El procedimiento LS-PCA-04 Información pública y rendición de cuentas define las responsabilidades ligadas al análisis y mejora de la información pública y la rendición a los grupos de interés.

En concreto, la Dirección de comunicación corporativa tiene asignadas las responsabilidades ligadas al análisis y mejora de la información pública. Es Dirección la responsable de velar por la coherencia formal de la información pública y rendición de cuentas sobre los programas oficiales de La Salle URL. En el procedimiento se define para cada tipología de información



pública el responsable de proveer la información que se publica y el órgano de aprobación de esta.

Durante las audiencias, el Centro explicó que la oficina de calidad se encarga de asegurar que la Web de la titulación tenga el esqueleto adecuado para que los coordinadores de cada titulación puedan volcar la información. La oficina de calidad, junto con el coordinador de cada programa realiza esta función de seguimiento, con el fin de garantizar que la información relacionada principalmente con los títulos está completa. También se indicó que la oficina de calidad realiza un seguimiento no formalizado de la información en la página web, y finalmente que cada responsable de proceso también tiene asignada esta función de revisión de la información pública.

(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).*

En cada uno de los procedimientos se define en qué momento y quien es el responsable de realizar la difusión y rendición de cuentas de cada uno de los resultados que genera el procedimiento.

El Comité no ha evidenciado ningún ejemplo en el que no se haya desarrollado según indica el procedimiento.

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

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la información pública (suficiente).*

El centro en el procedimiento LS-PCA-04 Información pública y rendición de cuentas describe de qué manera se realiza el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.

Para obtener esta visión global, la Dirección de Comunicación Corporativa recopila y revisa de manera anual un conjunto de indicadores relacionados con la satisfacción, uso, incidencias, seguimiento de las mejoras. El análisis de los indicadores y mejoras queda evidenciado en el Informe anual para el seguimiento de la información pública y rendición de cuentas.

El centro ha definido los siguientes indicadores que se incluyen en la matriz de indicadores del SGIC.

- Grado de satisfacción de nuevos alumnos con la información pública
- Grado de satisfacción de alumnos finalistas con la información pública
- Usabilidad de la web
- Gestión de incidencias web

Se utiliza la herramienta Gestión de incidencias (Helpdesk), para evaluar las incidencias relacionadas con el contenido de la página web.

Para analizar la usabilidad web se utiliza la herramienta Google Analytics, generando un Informe detallado y visual.

Se utilizan las encuestas a nuevos alumnos y alumnos que acaban sobre la información pública. EL Comité considera que más adelante se puede tener en cuenta la opinión de otros colectivos como PDI y PAS.

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

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

Si bien, tal y como el Comité ha descrito anteriormente (6.1) no están evidenciados los mecanismos, más allá de la revisión que deben realizar los responsables de cada proceso, y los indicadores relacionados con el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas. El Centro presenta un Plan de mejoras relacionadas con la información pública y la rendición de cuentas.

A partir del Informe bienal del periodo 2016-2019, que incluye la revisión y seguimiento al desempeño de los procesos, se han establecido un conjunto de mejoras relacionadas con la mejora de la información pública con acciones como actualizar y ampliar el apartado de garantía de calidad de la web del Centro, puesta en producción de los blogs de La Salle y la web de investigación, analítica web y microsites promocionales en la web de La Salle. Para estas acciones en concreto todavía no se evidencia su seguimiento.

El Centro también aporta un conjunto de mejoras, fruto de su Plan estratégico, como: velar por la implantación de herramientas para disponer de indicadores académicos o asegurar información pública completa de las titulaciones para las acreditaciones. Para estas acciones sí que se evidencia su seguimiento semestral.

*RE-6.4.1 - Se sugiere llevar a cabo las actuaciones ya previstas por el Centro, en especial las relacionadas con la implantación de herramientas para mejorar la gestión de los indicadores académicos y su difusión.*



## 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 los Centros de La Salle, es en líneas generales positiva y el desarrollo de la visita de evaluación (entrevistas, aportación de evidencias, etc.) ha sido satisfactorio.

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

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

El CEE-SGIC propone **certificación favorable** de la implantación del SGIC del Centro a la Comisión Específica de Certificación

## E. Acta de envío del informe externo

---

**Centros evaluados:**

Escuela Técnica Superior de Arquitectura La Salle  
Facultad Internacional de Comercio e Ingeniería La Salle  
Escuela Técnica Superior de Ingeniería La Salle

**Universidad:** Universitat Ramon Llull

**Fechas de la visita:** 30 septiembre, 1 y 2 de octubre de 2020

**Fecha del envío del informe a AQU Catalunya:** 6 de noviembre de 2020

**Fecha de la recepción de los comentarios de la Universidad:** 11 de marzo  
2021

**Fecha del envío del informe definitivo a la Universidad y a AQU Catalunya:**

---

El presidente del CEE-SGIC manifiesta que el presente documento constituye el informe final de certificación de la implantación del SGIC del Centro indicado anteriormente.



**Dr. Celso Rodríguez**  
**Presidente del CEE-SGIC**  
**Santiago de Compostela, 26 de abril de 2021**

## Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados

### Procesos

LS-GEC-02. Auditoría Interna

LS-GEC-03. Revisión de los procesos

LS-GEC-04. Gestión documental

LS-GEC-01. Mejora continua

LS-GCP-01. Roadmap y catálogo de programas formativos

LS-GCP-02. Gestación, maduración y aprobación interna de programas formativos

LS-GCP-03. Diseño y aprobación interna de programas formativos

LS-GCP-04. Revisión de programas formativos

LS-GCP-05. Modificación de programas formativos

LS-GCP-06. Acreditación de programas formativos

LS-GCP-07. Extinción de programas formativos

LS-DPF-02. Desarrollo de los programas formativos

LS-DPF-01. Apoyo y orientación académica a alumnos

LS-DPF-03. Gestión de la movilidad

LS-DPF-04. Gestión de las prácticas externas

LS-DPF-05. Gestión de la orientación profesional del alumno y apoyo a la inserción laboral

LS-DPF-06. Alegaciones, reclamaciones y sugerencia de los alumnos

LS-PCA-03. Admisión y matriculación de nuevos

LS-DPF-07. Satisfacción de alumnos

LS-GRH-01. Despliegue de las políticas de RRHH para PDI /PAS

LS-GRH-02. Formación interna del PDI / PAS

LS-GRH-03. Captación y selección del PDI / PAS externo

LS-GRH-04. Evaluación del PDI / PAS

LS-GRH-05. Satisfacción del PDI / PAS

LS-GRH-06. Evaluación de la actividad docente del profesorado

LS-GRM-01. Gestión de los servicios y recursos materiales

LS-GRM-02. Gestión de incidencias y reserva de espacios

LS-PCA-01. Promoción de los programas formativos

LS-PCA-02. Comercialización de los programas formativos

LS-PCA-04 Información pública y rendición de cuentas

LS-DPF-08. Satisfacción de empleadores