PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Informe de evaluación externa

Universidad: Universitat Ramon Llull
Fecha de visita externa: 19 y 20 de febrero de 2019

ÍNDICE

A. Introducción 2
B. Desarrollo del proceso de evaluación 3
C. Valoración del nivel de implantación de las dimensiones del SGIC
C1. Revisión y mejora del SGIC 5
C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos 10
C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de apoyo a los estudiantes 14
C4. Personal académico 17
C5. Recursos materiales y servicios 20
C6. Información pública 23
D. Resultado de la evaluación 25
E. Acta de envío del informe externo 27
ANEXO 28

A. Introducción

1. Descripción del SGIC evaluado

Universidad:	Universitat Ramon Llull
Sede:	Claravall 1-3. 08022 Barcelona
Código:	041
Alcance del SGIC:	Elementos transversales que aplican a los SGIC de centros integrados a la URL (descritos en el Anexo I)

2. Composición del comité externo de certificación

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
Presidente	Iñaki Periáñez Cañadillas	Organización de empresas	Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
Profesional	Enric Brull Alabart	Director del Área de Conocimiento y Calidad	Diputació de Tarragona
Estudiante	Ana Mirmán Flores	Educación	Universidad de Sevilla
Secretaria	Esther Huertas Hidalgo	Evaluación de la Calidad	AQU Catalunya
Secretaria	Caterina Cazalla Lorite	Evaluación de la Calidad	AQU Catalunya

3. Objetivo del informe

La evaluación externa de los elementos transversales comunes de los sistemas de garantía interna de la calidad (SGIC) de los centros integrados de la Universitat Ramon Llull (URL) 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; Enseñanza-aprendizaje y soporte a los estudiantes; Personal académico; Recursos materiales y servicios; e Información pública y rendición de cuentas.

Este informe, que se enmarca en el proceso de certificación de la implantación de los elementos transversales comunes de los SGIC de los centros integrados de la URL, tiene principalmente dos finalidades:

1. Dar a conocer el nivel de despliegue e implementación de los elementos transversales comunes a los SGIC de los centros integrados 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 a los elementos transversales evaluados para mantener un nivel de calidad adecuado en las dimensiones susceptibles de evaluación, 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) realizó una visita previa al centro el 30 de octubre de 2018, después de revisar la documentación asociada a los procesos transversales de la Universidad. Como resultado de esta visita, el CEE valida la oportunidad de continuar con el proceso de certificación y solicita un conjunto de evidencias adicionales que la URL presentó el 23 de enero de 2019.

El programa de la visita se organizó para garantizar el acceso a registros y evidencias generadas en el marco de los procesos transversales URL, ya que el CEE-SGIC no tuvo acceso a las mismas por vía remota, por lo que fueron revisadas *in situ*.

El programa de la visita (19 y 20 de febrero 2019) fue el siguiente:

Día: 19/02/2019

Horario	Actividad
9:00 – 11:15	Trabajo interno CEE
11:15 – 11:30	Recepción del CEE por parte de la Universidad
11:30 – 13:00	Entrevista con vicerrector de política académica, comisión de calidad de la URL y comisión de innovación
13:00 – 14:00	Comida
14:00 – 15:00	Entrevista con UQIAD-URL
15:00 – 17:00	Entrevista con presidente UQIAD-URL MSGIQ-URL – D0/01 MSGIQ-URL – D0/02 MSGIQ-URL – D0/03 MSGIQ-URL – D2/01 MSGIQ-URL – D2/02 MSGIQ-URL – D2/03 MSGIQ-URL – D2/04 MSGIQ-URL – D2/05 MSGIQ-URL – D4/01 MSGIQ-URL – D6/01
17:00 – 17:15	Pausa
17:15 – 18:45	Entrevista con vicerrector de relaciones internacionales y estudiantes MSGIQ-URL – D3/01 MSGIQ-URL – D3/02 MSGIQ-URL – D3/03 MSGIQ-URL – D4/01 MSGIQ-URL – D6/01
18:45	Fin trabajo primer día

Día: 20/02/2019

Horario	Actividad
9:00 – 10.00	Entrevista con defensor del universitario MSGIQ-URL – D3/04
10:00 – 11:30	Entrevista con secretaria general; delegado del rector para las TIC y los datos; Director del gabinete de comunicación corporativa, promoción y protocolo MSGIQ-URL – D5/01 MSGIQ-URL – D7/01
11:30 – 11:45	Pausa
11:45 – 13:15	Entrevista con los responsables del SGIC en centros IQS; ESADE; FPCEEB
13:15 – 15:00	Elaboración de conclusiones (incluye comida)
15:00 – 15:15	Conclusiones preliminares y despedida

2. Incidencias más destacables

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

3. Actitud de la comunidad

El CEE-SGIC quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de la comunidad universitaria, y en especial del equipo del rectorado y de la Unidad Técnica de Calidad de la URL, durante la evaluación. Un agradecimiento que se prolonga a todas las personas y colectivos que participaron activamente en las audiencias celebradas, cuyas apreciaciones han sido muy estimables para incrementar el conocimiento de la institución y del nivel de implantación de los elementos transversales que aplican a los SGIC de los centros integrados en la Universidad.

En este sentido, el comité externo valora positivamente la actitud colaborativa de todas las personas vinculadas a los elementos transversales que aplican a los SGIC de los centros integrados y de los grupos de interés con los que tuvo ocasión de dialogar, por su sinceridad y capacidad para comprender las cuestiones planteadas por los miembros del CEE-SGIC; también por su interés en contribuir al desarrollo de este proceso y lo que del mismo podrá derivarse para la mejora del centro y de los programas formativos que imparte.

C. Valoración del nivel de implantación de las dimensiones del SGIC

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

(1.1) Se han definido la cadena de responsabilidades y todos los grupos de interés implicados para garantizar el funcionamiento adecuado 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).**

El Manual URL cuenta con un conjunto de procesos relativos a los aspectos generales que aplican al SGIC, así como al seguimiento, revisión y mejora del mismo. Estos son:

- MSGIQ-URL-FT-D0/01. Aspectos generales del SGIC. Proceso de adscripción de la URL en el sistema de calidad universitaria.
- MSGIQ-URL-FT-D0/02. Aspectos generales del SGIC. Seguimiento, revisión y mejora SGIC Centros.
- MSGIQ-URL-FT-D0/03. Aspectos generales del SGIC. Seguimiento, revisión y mejora Procesos transversales URL.

El proceso MSGIQ-URL-FT-D0/01 define el marco orgánico de apoyo a la estructura organizativa de los centros. Este incluye a:

- los órganos de gobierno y gestión de la URL;
- las Comisiones de la URL; y
- el Vicerrectorado de Política Académica y Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL que engloba:
    - Vicerrectorado de Política Académica;
    - Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL);
    - Comisión de Calidad.

De entre los diferentes órganos y comisiones, cabe destacar el rol de la UQIAD-URL y de la Comisión de Calidad. La UQIAD-URL está presidida por el Vicerrector/a de Política Académica, además del equipo de técnicos de calidad, 5 colaboradores/as de los centros con amplio recorrido en materia del aseguramiento de la calidad; y 1 profesor/a con experiencia en el ámbito de la calidad universitaria. La UQIAD-URL ejerce un rol importante en el marco de los procesos transversales URL y de soporte a los Centros URL. Entre sus funciones, destaca el soporte técnico a los procesos vinculados al Marco VSMA; los planes de acción en materia de garantía de la calidad académico-docente, el análisis de estándares e indicadores de calidad, entre otros. La Comisión de Calidad que preside el Vicerrector/a de Política Académica cuenta con 2 técnicos de la UQIAD, los

responsables de calidad de los Centros URL, 1 alumno de segundo ciclo y 1 egresado. La función de la Comisión de Calidad es la de compartir y coordinar las líneas estratégicas en materia de calidad e innovación de la URL, así como los objetivos a lograr conjuntamente y el despliegue de las acciones vinculadas a esta área.

El Comité constata que los procesos transversales URL cuentan con una representación de los principales grupos de interés de la comunidad educativa, incluyendo el alumnado de sus centros, que también participa en la toma de decisiones de los distintos procesos a través de su representación y participación en la Comisión de Calidad. Siguiendo esta línea, el Comité considera que sería recomendable la participación de los estudiantes en la Comisión de Innovación de la URL para lograr una participación más representativa en todos los ámbitos de la Universidad.

El modelo establecido por la URL potencia el trabajo conjunto y colaborativo entre los Centros URL y la UQIAD-URL en cuanto a los proyectos y acciones de formación continua y actualización docente del profesorado. Destaca positivamente que todos los documentos de los SGIC de los Centros URL son revisados y aprobados por la UQIAD-URL (informes de seguimiento, etc.), lo que garantiza una mayor coordinación y coherencia de los procesos.

(1.2) El mapa de procesos del SGIC es coherente con los procesos implantados y con las interrelaciones definidas entre ellos.

Se cuenta con un mapa de procesos actualizado que contempla todos los procesos del SGIC (suficiente). *Los procesos del SGIC implantados están generalmente vinculados, según lo descrito en el mapa. Aun así, se observa alguna incoherencia en la relación entre procesos* (suficiente).

La URL dispone de un mapa de procesos que recoge el conjunto de procesos que después se trasladan a los Centros URL. El mapa presenta los procesos organizados en directrices e indica el responsable para cada directriz. Si bien el mapa de procesos cumple con una definición mínima, el Comité considera que se debería avanzar en el diseño del mapa mostrando la interrelación entre los diferentes procesos y cómo éstos se evalúan, se revisan y se mejoran.

El Manual incluye un proceso de definición de la política y los objetivos de calidad transversales de la URL (MSGIQ-URL-FT-D1/01). Fruto de este proceso, la URL dispone de una *Política de Calidad e Innovación Academicodocente* que se traduce en un Plan de Acciones para el trienio 2017-2019. Dicho documento incluye 10 Áreas que se corresponden con los Estándares y Directrices Europeos (2015) que a su vez define objetivos, agentes implicados e indicadores/evidencias. Para realizar el seguimiento de dicha Política, la Universidad dispone de un cuadro de mando (formato Excel) donde se identifican los elementos descritos anteriormente y cómo los Centros URL van alcanzando los objetivos establecidos en cada caso. Al finalizar el año, la URL valora globalmente la consecución de la acción, el objetivo y el área. La Universidad dispone de un documento guía para hacer la valoración de las acciones según el estado de la actuación (no iniciada, poco desarrollada, en pleno desarrollo o plenamente desplegada) y el grado de cumplimiento del objetivo en % (no realizada, en fase inicial, en pleno desarrollo, en fase de logro, logrado).

El Comité considera que la forma de abordar la Política de Calidad en la URL es adecuada y de cara al próximo trienio sugiere iniciar una nueva reflexión de la Política de Calidad.

La estrategia (Plan de Acciones) y los procesos deberían tener un alto grado de interrelación. La Estrategia 'sirve' principalmente para crear, modificar o eliminar procesos. De este modo, la organización se va adaptando a los cambios externos o internos. Por ello, se recomienda:

- Añadir al Plan de Acciones los 'procesos' que son afectados por cada Objetivo o Acción. Así se podrá evidenciar el impacto de la Estrategia formulada (Acciones) y se podrá hacer un mejor seguimiento de la misma.

- Incorporar al Plan de Acciones las 'Propuestas de Mejora' que estén relacionadas con algunos Objetivos o Acciones.

Finalmente, se recomienda continuar con la estrategia de que los dos Centros URL que no tienen el SGIC evaluado sigan madurando sus procesos para que lleguen a poder afrontar un proceso de evaluación interna.

(1.3) El SGIC, que da respuesta a las dimensiones del programa AUDIT y a las fases del Marco VSMA, está implantado.

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).

La Universidad dispone de un conjunto de procesos asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación) de AQU Catalunya (ver dimensión 2).

El Comité observa que el SGIC evaluado ha evolucionado respecto al momento en que se aprobó el diseño del sistema de calidad en el marco del programa AUDIT. El CEE constata que el SGIC actual da respuesta adecuada a las necesidades de la Universidad y se cumplen con las dimensiones del programa AUDIT.

El Manual URL incluye, además, un proceso de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias (MSGIQ-URL-FT-D3/04) que está vinculado con las acciones asociadas con el Defensor del Universitario. En este sentido, el Comité observa que la Defensora Universitaria recibe un escaso número de sugerencias, quejas y reclamaciones por parte de la Comunidad Universitaria, ya que la mayoría se resuelve a nivel de Centro. El Comité sugiere hacer una reflexión cada 3 o 4 años sobre la tipología de queja/reclamación/ sugerencia, grado de cumplimiento de los plazos, respuestas satisfactorias, entre otros.

(1.4) Existe un sistema de gestión de la documentación del SGIC que permite acceder fácilmente a la versión actualizada de los documentos que se generan.

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).

La URL dispone de un sistema documental basado en la herramienta Dropbox profesional. Una parte de la información textual está en las Actas y Memorias, y la cuantitativa está en Excel. El Comité observa que la URL tiene bien organizadas las carpetas de la documentación y los registros. El sistema que ha adoptado la Universidad es robusto y aporta seguridad en el control y gestión de los registros y documentos. La Universidad dispone, además, de plantillas de documentos para estandarizar formatos.

No obstante, el Comité observa algunas áreas de mejora en la documentación/evidencias proporcionadas y que se describen a continuación:

- Se recomienda la utilización de algún aplicativo que permita agilizar la incorporación de los documentos de manera que las modificaciones se registren de forma automática.
- Sería conveniente disponer de un Cuadro de Clasificación Documental que recogiera los metadatos de todos los documentos del sistema. Los metadatos mínimos que se debería

incluir son: la identificación, el responsable (cargo) de su aprobación y la edición (puede ser una fecha o en un número de revisión). También convendría incluir la ubicación del documento (enlace).

- La Universidad debe garantizar el acceso a las últimas versiones de los documentos. Este es el caso del cuadro de mando asociado a la Política de Calidad e Innovación Academicodocentre de la URL. Esta evidencia es clave y, por ello, sería necesario identificar el estado de actualización, fecha, responsables, o si pertenecen a una plantilla o registro determinado.
- El Manual de Procesos presenta un gran número de procesos donde se identifica el estado del proceso como "en revisión". Durante la visita, el Comité observa que este es un error documental. No obstante, se sugiere corregir esta incorrección en la última versión del Manual.

(1.5) Existe un sistema de gestión de la información que permite su fácil acceso, así como la recogida ágil, completa y representativa de datos e indicadores derivados de la implantación de los procesos.

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 Servicio Central de Gestión de Datos de la URL es el responsable de la base de datos SPICA que recoge los indicadores para el seguimiento de titulaciones. Éste pone a disposición de todos los centros de la URL a través del software MicroStrategy, aquellos indicadores que pueden ser calculados a partir de los datos disponibles en la base de datos SPICA. Esta práctica facilita la revisión y mejora de las titulaciones que se hace a nivel de los Centros URL.

Tal y como se ha comentado en el estándar 1.2, la URL dispone de un documento en formato hoja de cálculo denominado "Cuadro de mando" con indicadores que permite el fácil seguimiento del Plan de Acciones incluido en la *Política de Calidad e Innovación Academicodocente.* El Comité recomienda identificar el documento, y en un futuro disponer de una herramienta de cuadro de mando que permita una gestión avanzada de esta información cuantitativa.

Los procesos transversales no tienen, en general, compromisos e indicadores. El Comité recomienda que la URL siga trabajando en la actualización de estos procesos e identifique compromisos e indicadores del resultado del propio proceso, siempre que sea posible. La identificación de compromisos e indicadores facilitará el seguimiento de los procesos transversales y, además, permitirá identificar aquellos elementos que se deben ajustar.

(1.6) Existen evidencias claras y continuas que demuestran que los procesos son eficientes y completos y que el SGIC se analiza y se mejora de forma periódica.

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

El Comité percibe la existencia de un compromiso formal del equipo de rectorado con el SGIC, y de un compromiso con la cultura de revisión y mejora del sistema.

Desde el punto de vista documental, los procesos transversales no presentan, en general, la definición de indicadores ni los compromisos de calidad. El Comité recomienda definir indicadores en todos los procesos con el fin de poder evaluar su efectividad. Debería haber una parte de indicadores cuantitativos (los relacionados con el Plan de Acciones) con tendencias y comparaciones.

El diseño e implementación del SGIC no prevé un análisis segmentado de los grupos de interés. Se recomienda que el centro incluya en sus análisis de resultados una segmentación de los grupos de interés.

El Manual define un proceso para el seguimiento, revisión y mejora a nivel de Centro (MSGIQ-URL-FT-D0/02) y para los procesos transversales URL (MSGIQ-URL-FT-D0/03). Concretamente:

- el MSGIQ-URL-FT-D0/02 regula la manera en que la URL coordinará el seguimiento, revisión y mejora del Manual de Procesos (SGIC) de los Centros URL. Este proceso indica que el responsable de la revisión de los procesos del SGIC Centro recae sobre el propio centro. No obstante, las modificaciones del SGIC deben ser revisadas y valoradas conjuntamente con los responsables del Centro y la UQIAD-URL.

  Una de las evidencias más relevantes de este proceso es el *Informe bienal de seguimiento del SGIC del Centro*. Dicho informe será revisado por la UQIAD-URL que emitirá un informe de devolución y, si procede, se propondrán acciones de mejora al SGIC del Centro.

- el MSGIQ-URL-FT-D0/03 regula el modo en que la URL analiza, revisa y mejora los procesos que contemplan los aspectos transversales de garantía de calidad y que refuerzan y complementan el diseño del SGIC de los centros.

  En este caso, los responsables de los procesos transversales se reúnen periódicamente con la UQIAD-URL para analizar y compartir la información de la implementación de los procesos y proponer mejoras, si procede. La Comisión de Calidad URL también participa de la revisión de los procesos transversales. El seguimiento y revisión de los procesos transversales queda recogido en un informe específico.

El Comité observa que la UQIAD-URL realiza el análisis y la revisión desde la perspectiva documental. Se recomienda la implementación de auditorías internas que podría liderar la UQIAD-URL y contar con un equipo de auditores internos que podrían ser miembros de las comisiones de calidad de los Centros URL.

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

(2.1) Se ha definido la cadena de responsabilidades parar garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos vinculados al diseño, la revisión y la 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 adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados (satisfactorio).

La Universidad dispone de un conjunto de procesos asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación) de AQU Catalunya:

- MSGIQ-URL-FT-D2/01. Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes.
- MSGIQ-URL-FT-D2/03. Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales.
- MSGIQ-URL-FT-D2/04. Proceso de aprobación e implementación de las modificaciones de titulaciones.
- MSGIQ-URL-FT-D2/05. Proceso de apoyo a los centros para la renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales de la URL.

La URL, además, dispone de un proceso para la definición y aprobación de la globalidad de la oferta formativa de la universidad: el MSGIQ-URL-FT-D2/2.

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos de diseño, revisión y mejora de los programas formativos (MSGIQ-URL-FT-D2/01, MSGIQ-URL-FT-D2/03, MSGIQ-URL-FT-D2/04, MSGIQ-URL-FT-D2/05), así como para el proceso MSGIQ-URL-FT-D2/02 está bien definida y garantiza la adecuada y completa recogida de información sobre estos aspectos. Como buena práctica, destaca la disposición de una planificación anual de las reuniones de los diferentes órganos, lo que permite una mejor organización de los tiempos en los Centros.

El propietario de los procesos MSGIQ-URL-FT-D2/01, MSGIQ-URL-FT-D2/03, MSGIQ-URL-FT-D2/04 y MSGIQ-URL-FT-D2/05 recae sobre el presidente de la UQIAD-URL; mientras que el Vicerrector de política académica es el propietario del proceso MSGIQ-URL-FT-D2/02. Cabe destacar que, si bien el Manual de procesos indica diferentes responsables, el responsable para el conjunto de procesos recae sobre la misma figura (el Vicerrector de política académica). Durante la visita, el CEE-SGIC no observa ninguna dificultad derivada de la concentración de dichas responsabilidades en una misma persona.

Por otro lado, es importante destacar el rol del Centro en los procesos MSGIQ-URL-FT-D2/01, MSGIQ-URL-FT-D2/03, MSGIQ-URL-FT-D2/04 y MSGIQ-URL-FT-D2/05. A grandes rasgos, la responsabilidad de los Centros en dichos procesos es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D2/01. Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos y de extinción de existentes.

  El Centro elabora la propuesta de título, la memoria del título y envío a la UQIAD-URL para su revisión. El Centro es el responsable de la implantación del título aprobado, así como de la aprobación de la extinción de títulos.

- MSGIQ-URL-FT-D2/03. Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales.

  El Centro recoge y analiza la información de cada una de las titulaciones que oferta y publica la información en la página web del centro. Realiza el informe del estado de implementación de las titulaciones.

- MSGIQ-URL-FT-D2/04. Proceso de aprobación e implementación de las modificaciones de titulaciones.

  El Centro recoge y analiza la información de cada una de las titulaciones implementadas, propone modificaciones en los títulos y realiza el informe del estado de implementación de las titulaciones.

- MSGIQ-URL-FT-D2/05. Proceso de apoyo a los centros para la renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales de la URL.

  El Centro constituye el Comité de Evaluación Interna, solicita la acreditación de los títulos al Rectorado y prepara las visitas previas y la visita externa de acreditación. Valida la versión final del autoinforme y lo remite a la Agencia de Calidad, comunicando el resultado de la acreditación a los grupos de interés.

De este modo, el Centro presenta un gran protagonismo en los procesos asociados al Marco VSMA, mientras que el Vicerectorado básicamente confirma la propuesta de programación recibida por el Vicerrector de Política Académica en el proceso MSGIQ-URL-FT-D2/02. En consecuencia, los procesos VSMA deberán analizarse con detalle en los SGIC de los Centros URL.

El CEE-SGIC destaca positivamente el rol que asume la Comisión de Calidad de la URL puesto que es el órgano donde se encuentran representados todos los Centros URL además de la UQIAD-URL, estudiantes y egresados. La Comisión de Calidad ejerce una función relevante en el conjunto de los procesos VSMA, ya que actúa como órgano de difusión de información a todos los Centros URL, además de realizar el seguimiento trasversal y la valoración global del estado de las titulaciones.

(2.2) Las acciones vinculadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se llevan a cabo en el contexto del Marco VSMA según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del 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).

El Comité, durante la visita, ha constatado que la Universidad sigue lo establecido en su Manual de procesos. El resumen de las actuaciones que se realizan en los diferentes procesos es la siguiente:

- El proceso MSGIQ-URL-FT-D2/01 regula la manera en que la URL participa en el diseño y aprobación de las titulaciones oficiales y propias que se ofrecerán en los Centros URL, así como la manera en que se extinguen los títulos existentes.
- El proceso MSGIQ-URL-FT-D2/03 regula la manera en que la URL participa de forma sistemática en el seguimiento, revisión y mejora de todas las titulaciones oficiales que se imparten por los centros de la URL para garantizar la satisfacción de sus grupos de interés.
- El proceso MSGIQ-URL-FT-D2/04 regula la manera en que la URL participa de forma sistemática en la aprobación e implementación de las titulaciones que se imparten en los Centros URL.
- El proceso MSGIQ-URL-FT-D2/05 regula la manera en que la URL lleva a cabo el soporte a los centros para garantizar la renovación de la acreditación de todas las titulaciones oficiales que se imparten por los centros de la URL.
- El proceso MSGIQ-URL-FT-D2/02 regula la manera en que la URL participa en la definición y aprobación de la oferta formativa global de la URL.

(2.3) Se recoge 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).

Los Centros URL recogen datos de diferentes fuentes (resultados académicos, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, etc.). En concreto, el Servicio/Secretaria de Gestión Académica de cada Centro envía los ficheros de información a una base de datos temporal (Hydra TMP) y una vez los datos se validan por el responsable de datos del centro, los ficheros se envían a la base de datos definitiva (Spica) que gestiona el Servicio Central de Gestión de Datos de la URL. Éste pone a disposición de todos los Centros URL a través del software MicroStrategy aquellos indicadores que pueden ser calculados a partir de los datos disponibles en la base de datos Spica.

A pesar de que se recoge información bastante completa y fiable sobre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos, la inserción laboral, etc., para desarrollar el seguimiento de la implementación y mejora de los procedimientos implicados en dichas tareas, no se analiza la posible relación que pueda darse entre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos y la inserción laboral. Los indicadores que se generan a través de MicroStrategy se acuerdan periódicamente entre la UQIAD-URL, el Servicio Central de Gestión de Datos de la URL y los responsables de calidad/datos de los Centros.

Los diferentes aplicativos informáticos facilitan el seguimiento de calidad de la URL. No obstante, la UQIAD-URL no elabora un informe cualitativo del seguimiento que se realiza. La reflexión se hace en el marco de la Comisión de Calidad y la UQIAD-URL, pero no se formaliza en un informe. Si bien el Comité observa que la URL ha iniciado una reflexión sobre la necesidad de disponer de dicho informe, se considera que este documento podría ser muy útil para la Universidad, así como de instrumento para la rendición de cuentas a la comunicad educativa.

(2.4) Existen evidencias claras y continuas que demuestran que los programas formativos se analizan y, en su caso, se mejoran de forma periódica.

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).

El análisis y la mejora de los programas formativos, así como la elaboración del plan de mejora es responsabilidad del Centro. En este caso, la URL es la responsable de establecer el calendario interno que determine las diferentes fases de entrega y revisión de la información y documentación necesaria para realizar el seguimiento de las titulaciones (IST) e informe de seguimiento de centro (ISC); presentación de modificaciones; o planificación de la acreditación de titulaciones. Además, la UQIAD-URL actúa como órgano de revisión de los informes y memorias, externo a los centros, que pretende detectar los elementos/aspectos que el Centro debe revisar antes de trasladar la información a la Agencia de Calidad.

El Comité destaca positivamente la acción que consiste en la creación de un espacio de intercambio de buenas prácticas para la mejora de los procesos de seguimiento interno. Acción que se materializa en las Jornadas de Innovación Docente.

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

(3.1) Se ha definido la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de 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 movilidad de 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).

Los procesos transversales de la URL se centran en la movilidad de los estudiantes. Para ello, la URL cuenta con los siguientes procesos:

- MSGIQ-URL-FT-D3/01. Proceso para garantizar la calidad de la movilidad de los estudiantes de la URL.
- MSGIQ-URL-FT-D3/02. Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad ERASMUS+.
- MSGIQ-URL-FT-D3/03. Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad SICUE.

Los procesos asociados con las pruebas de acceso y criterios de admisión; metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes; orientación académica y profesional; trabajos finales de grado o de máster; prácticas externas; así como otros programas de movilidad particulares quedan bajo el alcance del SGIC de Centro.

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos de movilidad (MSGIQ-URL-FT-D3/01, MSGIQ-URL-FT-D3/02, MSGIQ-URL-FT-D3/03) está bien definida y garantiza la adecuada y completa recogida de información sobre este elemento del proceso de aprendizaje. El propietario de estos procesos recae sobre la figura del Vicerrector/a de Relaciones Internacionales y Estudiantes de la URL.

En el caso del MSGIQ-URL-FT-D3/01, destaca la Comisión de Relaciones Internacionales que está formada por los representantes de todos los Centros. Los Coordinadores de los Centros adoptan un papel relevante en MSGIQ-URL-FT-D3/02 y MSGIQ-URL-FT-D3/03.

(3.2) Las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje (pruebas de acceso y criterios de admisión, metodología de enseñanza, evaluación de aprendizajes, TFG, TFM, prácticas externas y movilidad) se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.

Todas las acciones vinculadas con la movilidad 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 movilidad en la URL cuenta con una amplia oferta de becas (i.e. Santander Iberoamérica, Santander URL, SICUE, etc.). Dicha oferta varía, entre otros, en función del Centro URL, pero conforme a las evidencias analizadas, es posible afirmar que la Universidad cuenta con numerosos convenios con otras universidades (sobre todo extranjeras), con otras empresas, etc., lo que impacta positivamente en el desarrollo del alumnado.

El proceso MSGIQ-URL-FT-D3/01 regula la manera en que se coordina desde los servicios centrales la garantía de la calidad del desarrollo de acciones relacionadas con los programas de movilidad de los estudiantes entre la URL y otras universidades nacionales o internacionales.

El proceso MSGIQ-URL-FT-D3/02 contempla la forma en que se coordinan desde los servicios centrales de la URL los trámites para la realización de movilidades de estudio y de prácticas dentro del Programa Erasmus+.

El proceso MSGIQ-URL-FT-D3/03 contempla la forma en que se coordinan, desde los servicios centrales de la URL, los trámites que requiere el estudio y adjudicación de las plazas contempladas en los Acuerdos Bilaterales subscritos entre la URL y otras Universidades, y la gestión y revisión del programa de movilidad de los estudiantes enviados desde la URL a otras universidades españolas a través del programa SICUE.

En los tres procesos (MSGIQ-URL-FT-D3/01, MSGIQ-URL-FT-D3/02, MSGIQ-URL-FT-D3/03), la gestión de los estudiantes recibidos en la URL se realiza desde el Centro receptor. Asimismo, el reconocimiento de estas estancias queda bajo el paraguas del Centro.

(3.3) Las acciones vinculadas con el apoyo a los estudiantes (orientación académica y profesional) se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.

Fuera del alcance de la evaluación.

Este estándar se encuentra dentro del alcance del SGIC del centro. En consecuencia, el comité no emite ningún juicio al respecto.

(3.4) Se recoge 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 movilidad (suficiente).

En el caso del proceso MSGIQ-URL-FT-D3/01, el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes de la URL se encarga de elaborar el informe final (narrativo y financiero) sobre la estancia de los estudiantes. Dicho Vicerrectorado recoge la satisfacción de los estudiantes a través de una encuesta (i.e. Santander Iberoamérica) sobre su estancia y presentan un informe de evaluación de la misma (i.e. Santander URL). Una vez se ha recogido toda la información, el Vicerrectorado comunica a los Centros el resultado de las evaluaciones.

El proceso vinculado a la movilidad ERASMUS+ (MSGIQ-URL-FT-D3/02), incluye la elaboración del informe final del curso a SEPIE. Dicho informe, liderado por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes de la URL, sigue el modelo estandarizado establecido por la Comisión Europea.

Por último, el proceso MSGIQ-URL-FT-D3/03 vinculado a la movilidad SICUE, no contempla la realización de ningún informe de valoración final de esta tipología de movilidad.

Si bien el proceso relativo a la movilidad está bien definido y resulta claro, lo cierto es que no existe una herramienta informática que permita una recogida de la información sobre los distintos programas de movilidad (en relación a la satisfacción de éste, su utilidad, etc.). Durante la visita, se pudo comprobar que se dispone de una tabla en formato Excel lo que dificulta, entre otros, el acceso a esta información de modo más automático y fácil por parte de cualquier Centro o agente educativo interesado. Se recomienda diseñar/desarrollar una herramienta informática que facilite la recogida y análisis de toda esta información sobre la movilidad.

(3.5) Existen evidencias claras y continuas que demuestran que el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes se analizan y, en su caso, se mejoran de forma periódica.

El proceso de movilidad es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).

La Comisión de Relaciones Internacionales de la Universidad, junto con el Vicerrector de Relaciones Internacionales es la responsable de analizar los resultados de la movilidad según las modalidades incluidas en MSGIQ-URL-FT-D3/01, MSGIQ-URL-FT-D3/02 y MSGIQ-URL-FT-D3/03. Además, acuerdan, ponen en marcha, revisan y mejoran las acciones de movilidad.

LA UQIAD, junto con el Vicerrector de Relaciones Internacionales, realizará la revisión y mejora de los procesos MSGIQ-URL-FT-D3/01, MSGIQ-URL-FT-D3/02 y MSGIQ-URL-FT-D3/03.

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

(4.1) Se ha definido 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 URL cuenta con el proceso MSGIC-URL-FT-D4/01 – Proceso de coordinación de la garantía y mejora de calidad docente del personal académico en el marco global de la URL. Dicho proceso regula la manera en que la Universidad coordina la evaluación de la actividad docente del profesorado de los centros de la URL. Este proceso también regula la manera en que la URL coordina el seguimiento, revisión y mejora del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado de los centros de la Universidad.

La cadena de responsabilidades asociada al proceso MSGIC-URL-FT-D4/01 es adecuada y está perfectamente definida.

(4.2) Las acciones relacionadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.

Fuera del alcance de la evaluación.

Este estándar se encuentra dentro del alcance del SGIC del centro. En consecuencia, el comité no emite ningún juicio al respecto.

(4.3) Las acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del desarrollo de los programas formativos.

Todas las acciones vinculadas con 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).

El proceso MSGIC-URL-FT-D4/01 centra sus acciones en la evaluación del personal académico, mientras que las acciones de formación son responsabilidad de los Centros URL.

El Vicerrectorado de Política Académica hace público el inicio del proceso de evaluación de la actividad docente y explicita los plazos para presentar las solicitudes y la documentación

correspondiente. El Centro, por su parte, hará llegar al Vicerrectorado de Política Académica una ficha de participación en la convocatoria de Evaluación de la docencia. Cabe indicar que la responsabilidad de evaluar al profesorado recae en el centro que dispone de un órgano específico de centro para la evaluación de la docencia (OEC-d). El OEC-d del centro es responsable de elaborar un *Informe Global de Evaluación de la Docencia de CENTRO* dirigido a la UQIAD-URL. La Universidad (a través de la UQIAD-URL) elabora un informe a nivel de toda la Universidad (*Informe Global de evaluación de la Docencia de la URL*) y prepara un informe con los resultados de los centros en relación a la Universidad.

El CEE-SGIC considera como buena práctica el objetivo que pretende potenciar el trabajo conjunto y colaborativo entre los Centros URL y la UQIAD en cuanto a los proyectos y acciones de formación continua y actualización docente del profesorado. Es de destacar la buena relación y colaboración entre los distintos Centros y la UQIAD, que sin duda contribuye a un mejor seguimiento y calidad del flujo de la información.

Las jornadas de innovación docente como propuesta para crear un espacio para poner en valor las buenas prácticas del profesorado de la URL se valoran positivamente. Dichas jornadas tienen lugar cada dos años y, el año que no se organizan dichas jornadas, la URL convoca otras jornadas de excelencia en la que participa, además de la URL, tres universidades. También las consideran muy positivas ya que permiten el intercambio de información, sobre todo enfocadas a las buenas prácticas realizadas en los diferentes centros, universidades, etc.

Por otro lado, se valora positivamente el hecho de que para el profesorado junior (aquel que se encuentra concluyendo la tesis doctoral) exista la opción de contar con un cuatrimestre sin docencia para que puedan dedicarse a investigar y avanzar en la tesis sin que esta descarga de docencia conlleve consecuencias económicas.

(4.4) Se recoge 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 evaluación del personal académico (suficiente).

Tal y como se ha comentado en la sección 4.3, la UQIAD-URL elabora el *Informe Global de evaluación de la Docencia de la URL* a partir de los *Informes Globales de Evaluación de la Docencia de CENTRO,* una vez estos han sido validados por la UQIAD-URL. Además, la UQIAD-URL prepara un informe con los resultados de los Centros en relación a la Universidad.

(4.5) Existen evidencias claras y continuas que demuestran que la gestión, la formación y la evaluación del personal académico se analizan y, en su caso, se mejoran de forma periódica.

La evaluación del personal académico 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).

La Junta de Gobierno a partir del *Informe Global de evaluación de la Docencia de la URL* respalda la puesta en marcha de las propuestas de mejora que surjan en el proceso de evaluación. Dichas mejoras y el seguimiento de las mismas quedan recogidas en las diferentes actas de Junta de Gobierno y Comisión de Calidad Academicodocente de la URL.

Por otro lado, cabe indicar que la puesta en marcha y el seguimiento de las acciones llevadas a cabo en cuanto a la formación, reconocimiento y promoción del personal docente del Centro, estará bajo la responsabilidad de los Centros URL.

Al tratarse la gestión, la formación y la evaluación del profesorado de la URL a nivel de Centro y no global, se hace necesario evidenciar más claramente el modo en que se realiza el seguimiento de elementos relacionados con la formación y evaluación del profesorado. Esto resulta especialmente importante en relación a la formación permanente del profesorado, que a menudo guarda una estrecha relación con las consecuencias de una evaluación negativa en DOCENTIA, por ejemplo.

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

(5.1) Se ha definido 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).**

La URL dispone de un proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios para toda la Universidad (MSGIQ-URL-FT_D5/01). Este proceso incluye la recogida y análisis de la información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la coordinación de las bibliotecas, de la coordinación de los servicios informáticos y del servicio de gestión de datos de la URL. Para facilitar la realización de todas las actividades asociadas en este proceso, la URL cuenta con tres comisiones:

- Comisión de bibliotecas.

  La URL dispone de 15 bibliotecas que comparten un sistema común.

  Misión: promover, facilitar y liderar la realización de proyectos dirigidos a todas las bibliotecas de la URL. También detecta las necesidades de formación del personal interno de todas las bibliotecas de la URL.

  Se reúne cada tres meses.

  Esta comisión cuenta con 10 grupos de trabajo especializados en diferentes procesos.

- Comisión de coordinación de las tecnologías de la información y la comunicación de la URL.

  Misión: dinamizar y potenciar el uso y aplicaciones de las TIC de la URL para obtener beneficios comunes.

  Se reúne cada dos meses.

- Comisión de datos de la URL.

  Misión: coordina la recogida de información desde los centros hacia el rectorado, define la información que tiene que ser recogida por la base de datos de la URL (SPICA) y define las especificaciones del intercambio de información junto con el servicio de informática. Se encarga de gestionar la exportación de datos hacia otros organismos externos (UNEIX, SIIU, etc.) y facilita el cálculo de los indicadores de gestión y académicos, así como de su difusión interna y externa, proporcionando datos a las diferentes áreas de rectorado, a los responsables de los centros y a los diversos organismos externos.

Se reúne cada dos meses.

Esta comisión cuenta con un grupo de trabajo (GT Hydra-SPICA).

La cadena de responsabilidades establecida en el proceso MSGIQ-URL-FT_D5/01 es adecuada para asumir las funciones que en ellos se describen. De manera resumida se establece que las decisiones que tienen impacto en la política o estrategia de la Universidad se aprueban a nivel de Consejo Ejecutivo o Patronato de Universidad, mientras que las que impactan sobre las normativas o actividad académica quedan bajo la responsabilidad de la Junta de Gobierno. En el caso de la toma de decisiones que afectan al funcionamiento interno de cada servicio, y que no implican decisiones estratégicas ni académicas, se acuerdan en la Comisión correspondiente. Las actuaciones que implican un coste económico, deben ser aprobadas por el director/decano del centro.

(5.2) La gestión de los recursos materiales y de los servicios se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del 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 observa que la URL sigue lo establecido en MSGIQ-URL-FT_D5/01. No obstante, el flujograma que se presenta en el proceso recoge las actividades relacionadas con biblioteca pero no suficientemente la coordinación de los servicios informáticos ni de los servicios de gestión de datos. En consecuencia, el Comité sugiere revisar el flujograma con el fin de que este dé respuesta a todas las actividades incluidas en el proceso.

(5.3) Se recoge 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).

Las Comisiones establecidas (Comisión de bibliotecas, Comisión de coordinación de las tecnologías de la información y la comunicación de la URL, Comisión de datos de la URL) disponen de diferentes herramientas para el seguimiento y gestión de tareas. La Comisión de bibliotecas trabaja con un Excel que permite este trabajo. La Comisión de coordinación de las tecnologías de la información y la comunicación de la URL dispone de diferentes aplicativos:

- JIRA: gestión de incidencias.
- HYDRA: plataforma de gestión académica desarrollada por la URL.
- SQL server: repositorio de datos (data warehouse).
- Microstrategy: permite el análisis de la información que envían los centros a través de HYDRA y a una parte de SQL server.

Estos aplicativos recogen y generan información suficiente y sistematizada sobre los resultados de la gestión de incidencias y datos académicos. Se valora positivamente que este proceso esté algo

más “informatizado” que otros procesos transversales. Destaca el JIRA donde cuelgan todas las evidencias (reuniones, actas, etc.) y el Microstrategy para el tratamiento de datos estadísticos.

(5.4) Existen evidencias claras y continuas que demuestran que la gestión de los recursos materiales y de los servicios se analiza y, en su caso, se mejora de forma periódica.

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 (suficiente).

La periodicidad de las reuniones de las comisiones (biblioteca, coordinación de las tecnologías de la información y la comunicación de la URL, y datos) facilita la coordinación, seguimiento y actualización del proceso. Dichas Comisiones analizan las actividades que recaen sobre su responsabilidad y detectan mejoras. Estas mejoras quedan recogidas en las actas de las Comisiones. La URL no dispone de un repositorio único donde se recojan las propuestas de mejora asociadas a este proceso.

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.

☐ Implantación parcial	☐ Implantación suficiente	☒ Implantación avanzada

(6.1) Se ha definido 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).

La URL dispone de un proceso transversal para la coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones (MSGIQ-URL-FT-D7/01). Este proceso pretende garantizar que la información sobre el catálogo de titulaciones que ofrece la URL es el vigente.

La difusión de la información pública disponible relativa al seguimiento de los títulos oficiales queda incluida en el proceso MSGIQ- URL-FT-D2/03 (Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales). En dicho proceso se explicita que los centros integrados son los encargados de recoger y analizar la información de cada una de las titulaciones ofrecidas y publicar la información en sus páginas web.

El CEE-SGIC observa que la cadena de responsabilidades es adecuada y sigue lo establecido en el Manual de procesos transversales URL.

(6.2) Las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo según los procesos del SGIC, y se garantiza la adecuación del 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).

El CEE-SGIC observa que la Universidad aplica el proceso MSGIQ-URL-FT-D2/03 según lo establecido en su Manual de calidad. El comité percibe de manera positiva la existencia de transparencia en la información que se materializa en la accesibilidad de toda la información y en la disposición a adoptar nuevos retos, mostrando de forma pública toda la información sobre la satisfacción.

(6.3) Se recoge 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).

En opinión del CEE-SGIC, la Universidad debería ser más precisa en la definición de los indicadores. En concreto, se debería definir una escala de valores para cada uno de los indicadores que permitiera identificar aquellos valores que son aceptables de los que no lo son.

Por otro lado, se echa en falta un mayor grado de informatización/automatización de las herramientas empleadas en los procedimientos del SGIC relacionados con la información pública disponible ya que, actualmente, resultan demasiado "manuales" y esto dificulta, entre otros, la comunicación y coordinación entre los centros de la URL y la Universidad, entre los propios centros, etc. Además, sería conveniente contar con herramientas más informatizadas para facilitar que todos los centros de la URL puedan compartir información.

(6.4) Existen evidencias claras y continuas que demuestran que la información pública y la rendición de cuentas se analizan y, en su caso, se mejoran de forma periódica.

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).

Durante la visita, se constata que la información pública se revisa y se mejora de manera periódica. Concretamente, se destaca como buena práctica el hecho de que la Universidad audite la validez y fiabilidad de las fuentes de información públicas externas (Winddat, Què i per què, etc.) haciendo un seguimiento específico, con el fin de evitar informaciones contrapuestas con las fuentes de información propias. Además, el Comité tuvo acceso a diferentes actas donde se recoge el análisis y las propuestas de mejora relativas a la información pública y rendición de cuentas.

A pesar de que la información pública es adecuada y de que queda demostrado que su análisis da lugar a un plan de mejora, lo cierto es que las evidencias que se recogen al respecto consisten únicamente en actas de reuniones. Por tanto, no existe un plan de mejoras como tal sino que las actas de reuniones abordan el análisis y seguimiento de dichas propuestas de mejora.

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 Universitat Ramon Llull, 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:

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

Por lo tanto, el CEE-SGIC propone la certificación de la implantación de los elementos transversales del SGIC de la URL a la Comisión Específica de Certificación. El CEE-SGIC desea destacar, entre otros, los puntos fuertes observados en el proceso de certificación. Asimismo, se recogen una serie de áreas de mejora, ordenadas según las dimensiones y no priorizadas, como sugerencias a tener en cuenta por parte de la Universidad de cara al futuro próximo.

Puntos fuertes y Buenas prácticas:

- Todos los documentos de los SGIC de cada centro son revisados y aprobados por la UQIAD (informes de seguimiento, etc.), lo que garantiza una mayor coordinación y coherencia del proceso.
- La planificación anual de las reuniones.
- La creación de espacios de intercambio de buenas prácticas de fácil acceso por parte de los Centros URL.
- Potenciación del trabajo conjunto y colaborativo entre los Centros y la UQIAD en cuanto a proyectos y acciones de formación continua y actualización docente del profesorado.
- La existencia de aplicativos/herramientas informáticas que permiten la gestión de evidencias y el tratamiento de datos estadísticos.
- La periodicidad de las reuniones de la Comisión de biblioteca, Comisión de coordinación de las tecnologías de la información y la comunicación de la URL, y Comisión de datos de la URL.
- Eficiencia de la rendición de cuentas según las audiencias con el estudiantado.

Áreas de mejora:

AM1.1. Iniciar una nueva reflexión de la Política de Calidad. AM1.2. Avanzar en la representación del mapa de procesos, mostrando la interrelación entre los diferentes procesos y cómo se evalúan y se mejoran.

AM1.3. Uso de algún aplicativo que permita agilizar la incorporación de los documentos de manera que las modificaciones se registren de forma automática.

AM1.4. Añadir al Plan de Acciones los 'procesos' que son afectados por cada Objetivo o Acción.

AM1.5. Incorporar al Plan de Acciones las 'Propuestas de Mejora' que estén relacionadas con Objetivos o Acciones.

AM1.6. Identificar compromisos e indicadores que permitan evaluar la adecuación de los procesos transversales, siempre que sea posible.

AM1.7. Elaborar un cuadro de clasificación documental que recoja los metadatos de los documentos del SGIC.

AM1.8. Incluir estudiantes en la Comisión de Innovación de la URL.

AM1.9. Incluir una reflexión a medio plazo sobre la tipología de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias, grado de cumplimiento de los plazos, respuestas satisfactorias, etc.

AM2.1. Analizar la posible relación entre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos y la inserción laboral.

AM3.1. Diseñar/desarrollar una herramienta informática que facilite la recogida y el análisis de la información derivada de los procesos de movilidad URL.

AM4.1. Evidenciar el modo en que se realiza el seguimiento de elementos relacionados con la formación y evaluación del profesorado.

AM5.1. Revisar el flujograma del proceso MSGIQ-URL-FT_D5/01 de manera que se expliciten las actividades de la comisión de coordinación de los servicios informáticos y gestión de datos (además de la comisión de biblioteca que ya se incluye en el flujograma).

AM5.2. Revisar el flujograma asociado al proceso MSGIQ-URL-FT_D5/01, ya que se detecta algún error en la representación de las relaciones.

AM6.1. En relación a la información pública y rendición de cuentas, avanzar en un mayor grado de informatización/automatización de las herramientas empleadas en los procedimientos del SGIC.

E. Acta de envío del informe externo

SGIC evaluado: Elementos transversales de los SGIC de los centros integrados
Universidad: Universitat Ramon Llull
Fechas de la visita: 19 y 20 de febrero de 2019
Fecha del envío del borrador al centro y a AQU Catalunya: 25 de abril de 2019
Fecha de la recepción de los comentarios de la Universidad: 13 de junio de 2019
Fecha del envío del informe definitivo a la Universidad y a AQU Catalunya: 16 de julio de 2019

El presidente del CEE-SGIC manifiesta que el presente documento constituye el informe previo de certificación de la implantación de los elementos transversales del SGIC que aplican a los centros integrados de la URL.

Dr. Iñaki Periáñez (Presidente del CEE-SGIC)

Lugar y fecha: Getxo, 16 de julio de 2019

Anexo. Alcance de la evaluación

A. Procesos evaluados

DIMENSIÓN	PROCESO
1. Revisión y mejora del SGIC	MSGIQ-URL—D0/01. Aspectes generals del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ). Procés d'adscripció de la URL en el sistema de qualitat universitària. MSGIQ-URL—D0/02. Aspectes generals del SGIQ. Seguiment, revisió i millora SGIQ Centres. MSGIQ-URL—D0/03. Aspectes generals del SGIQ. Seguiment, revisió i millora Processos Transversals URL. MSGIQ-URL—D1/01. Procés de definició de la política i els objectius de qualitat transversals de la URL.
2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	MSGIQ-URL—D2/01. Procés de disseny i aprovació de nous títols i d'extinció d'existents. MSGIQ-URL—D2/02. Procés de definició i aprovació de la globalitat de l'oferta formativa de la universitat. MSGIQ-URL—D2/03. Procés de seguiment de la implementació de les titulacions oficials. MSGIQ-URL—D2/04. Procés d'aprovació i implementació de les modificacions de titulacions. MSGIQ-URL—D2/05. Procés de suport als centres per la renovació de l'acreditació de les titulacions oficials de la URL.
3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes	MSGIQ-URL—D3/01. Procés per garantir la qualitat de la mobilitat dels estudiants de la URL. MSGIQ-URL—D3/02. Procés de gestió de la convocatòria específica de mobilitat ERASMUS+. MSGIQ-URL—D3/03. Procés de gestió de la convocatòria específica de mobilitat SICUE. MSGIQ-URL—D3/04. Procés de recollida d'al·legacions, reclamacions i suggeriments de la URL.
4. Personal académico	MSGIQ-URL—D4/01. Procés de coordinació de la garantia i millora de qualitat docent del personal acadèmic en el marc global de la URL.
5. Recursos materiales y servicios	MSGIQ-URL—D5/01. Procés de coordinació dels recursos materials i serveis en el marc global de la URL.
6. Información pública y rendición de cuentas	MSGIQ-URL—D6/01. Procés de coordinació, recollida i anàlisi informació i seguiment, revisió i millora dels resultats de la inserció laboral i de la satisfacció dels estudiants en el marc global de la URL MSGIQ-URL-D7/01. Procés de coordinació de la publicació de la informació

	relativa a les titulacions en el marc global de la URL

B. Centros integrados (incluidos en el alcance de la evaluación)

CODI CENTRE	CENTRE
08033067	Escola Superior d'Administració i Direcció d'Empreses ESADE
08070088	Facultat de Dret ESADE
08037051	Escola Tècnica Superior IQS
08044843	Facultat d'Economia IQS
08044867	Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna
08048125	Facultat de Ciències de la Salut Blanquerna
08070076	Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna
08070234	Escola Tècnica Superior d'Arquitectura La Salle
08044855	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Electrònica i Informàtica La Salle
08033021	Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica de Telecomunicació La Salle
08071160	Facultat de Educació Social i Treball Social Pere Tarrés
08070374	Facultat de Turisme i Direcció Hotelera-Sant Ignasi
08044879	Facultat de Filosofia
08070702	Institut Universitari Borja de Bioètica
43007269	Institut Universitari Observatori de L'Ebre
08071093	Escola Superior de Disseny ESDI

Anexo. Respuesta del CEE-SGIC a las alegaciones realizadas por la Universidad al Informe de Visita

Con fecha 13 de junio de 2019 la Universitat Ramon Llull ha presentado un documento de alegaciones al Informe previo de visita (IPAE) relativo a los elementos transversales que aplican a los SGIC de centros URL.

Tras el análisis de las mismas, el CEE-SGIC emite la siguiente respuesta después de analizar los argumentos esgrimidos por parte de la Universidad a las dimensiones 1, 3, 4 y 6.

Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC

La URL solicita que se aclaren las Áreas de Mejora 1.1 ("Iniciar una nueva reflexión de la Política de Calidad, pero desde el paraguas de un plan estratégico") y 1.6 ("Identificar compromisos e indicadores que permitan evaluar la adecuación de los procesos transversales, siempre que sea posible").

En relación al Área de Mejora 1.1, el CEE-SGIC apunta que la Universidad debe trabajar para tener una sólida relación entre estrategia y procesos. Este aspecto es muy relevante para superar un nivel inicial de los sistemas de gestión.

En cuanto al Área de Mejora 1.6, el CEE-SGIC indica que todos los procesos deberían tener uno o varios indicadores asociados. Un proceso existe para que cree un valor añadido a la organización y los indicadores cumplen con esta función. Los indicadores de la estrategia (indicadores clave o KPI) deberían estar asociados a algún proceso. Así se establecería una relación básica estrategia-procesos. Otros aspectos a tener en cuenta son:

- Todos los procesos, en el momento de ejecución de las actividades, generan "trazabilidad" y, en consecuencia, debería recogerse esta información.

- La información de los indicadores y de la actividad deberían utilizarse para rendir cuentas y para identificar oportunidades de mejora.

Tras el análisis de los comentarios recibidos, el CEE-SGIC decide ajustar los textos de los subestándares 1.2 y 1.6 Además, se revisa la redacción del Área de Mejora 1.1.

Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al estudiantado

La URL expone los motivos para solicitar que se elimine el Área de Mejora 3.1 ("Diseñar/desarrollar una herramienta informática que facilite la recogida y el análisis de la información derivada de los procesos de movilidad URL").

La Universidad aclara que la encuesta relativa a la movilidad dentro del programa becas Santander Iberoamérica es en papel y no en formato online. El CEE-SGIC corrige este detalle en el subestándar 3.4.

La Universidad informa que tiene previsto implementar una encuesta de satisfacción a través de SurveyMonkey con el fin de recoger información sobre la satisfacción de su estancia. Además, se indica que los estudiantes que participan en la movilidad ERASMUS+ reciben un cuestionario para rellenar sobre su experiencia de movilidad.

El CEE-SGIC entiende los argumentos presentados por la Universidad. Si bien, estos argumentos no son suficientes para eliminar el Área de Mejora 3.1. La CEE-SGIC, con esta propuesta de mejora, solicita que se trabaje en la línea de disponer de una herramienta informática más global que incluya información procedente de todos los procesos de movilidad de la Universidad.

Dimensión 4. Personal académico

La URL expone los motivos para solicitar que se reconsidere la calificación de la Dimensión 4, pasando de "suficiente" a "satisfactorio" y solicita que se eliminen las Áreas de Mejora 4.2 ("En el marco del programa DOCENTIA, se recomienda mejorar los indicadores propuestos") y 4.3 ("En el marco del programa DOCENTIA, introducir/desglosar la categoría "desfavorable" en dos intervalos de rango menor").

La Universidad argumenta, en sus alegaciones, que en la revisión del Manual que está realizando la UQIAD URL se tienen en cuenta los elementos incluidos en el informe. Por otro lado, se expone que el incremento del % de respuestas a las encuestas es responsabilidad de los centros URL. En relación al desglose de la categoría "desfavorable", está previsto abordarlo en la próxima reunión DOCENTIA. Finalmente, se indica que el proceso cumple eficazmente todo lo requerido en la Dimensión 4 y, por ello, se solicita la revisión de la calificación de esta dimensión.

El CEE-SGIC, una vez analizadas las alegaciones presentadas, considera que hay argumentos suficientes para eliminar las referencias a la mejora del % de respuestas a las encuestas y al desglose de la categoría "desfavorable". Como consecuencia de estos ajustes, se eliminan las Áreas de Mejora 4.2. y 4.3. Estos ajustes no suponen el cambio de la valoración de la Dimensión 4 (Personal académico) y se propone mantener en el nivel de "suficiente".

Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas

La URL expone los motivos para solicitar que se elimine el Área de Mejora 6.1 ("Revisar el proceso para la publicación de los CV del profesorado, especialmente del profesorado que imparte docencia a nivel de máster").

La Universidad informa que la publicación de los CV es responsabilidad de los Centros. Además, se informa que en la tabla de procesos evaluados no se incluye el proceso MSGIQ-URL-D7/01.

El CEE-SGIC, una vez analizadas las alegaciones presentadas considera que hay argumentos suficientes para suprimir el Área de Mejora 6.1 e incluir el proceso MSGIQ-URL-D7/01 (Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL) en la tabla de procesos evaluados.