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

Informe de evaluación externa

Centro: Instituto Barcelona de Estudios Internacionales
Universidad: Universidad Pompeu Fabra
Fecha de la visita: 31 de mayo y 1 de junio de 2023

ÍNDICE

A. Introducción 3
B. Desarrollo del proceso de evaluación 4
C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación 7
C1. Revisión y mejora del SGIC 7
C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos 20
C3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado 25
C4. Personal académico 33
C5. Recursos materiales y servicios 39
C6. Información pública y rendición de cuentas 43
D. Resultado de la evaluación 49
E. Acta de envío del informe externo 50
Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados 51

A. Introducción

1. Descripción del SGIC evaluado

Centro:	Instituto Barcelona de Estudios Internacionales
Sede:	Calle Ramón Trías Fargas, 25
Código:	08071007
Tipología:	Instituto Interuniversitario de Investigación
Universidad:	Universidad Pompeu Fabra (UPF)
Alcance del SGIC	Titulaciones de Máster del Instituto

2. Composición del Comité Externo de Certificación

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
Presidente	Adolfo E. Vázquez Sánchez	Organización de empresas	Universidad de Sevilla
Profesional	Laura Barba López	Evaluación y calidad	CEU Escuela Internacional de Doctorado
Estudiante	Adrian Di Pizzo Chiacchio	Derecho civil	Universitat Oberta de Catalunya
Secretaria	Ana Esther Cruz González	Evaluación y calidad	Universidad de la Laguna

3. Objetivo del informe[1]

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) del Instituto Barcelona de Estudios Internacionales (IBEI en adelante), adscrito a la Universidad Pompeu Fabra (UPF), 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* -febrero 2020-, en las seis dimensiones obligatorias que aborda: Revisión y mejora del SGIC; Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado; Personal académico; Recursos materiales y servicios; e Información pública y rendición de cuentas.

Este informe, enmarcado en la certificación de la implantación del SGIC, tiene principalmente dos finalidades:

- 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.
- Aportar sugerencias al SGIC evaluado para mantener un nivel de calidad adecuado en las dimensiones susceptibles de valoración, contenidas en una propuesta formalizada de acciones orientadas a la mejora.

[1] Las referencias realizadas en el presente documento a las figuras de vicedecano, profesor, coordinador, empleador, egresado, etc., tienen naturaleza genérica y se entenderán referidas indistintamente a hombres y mujeres, atendiendo al principio de igualdad y a la ausencia de discriminación por razón de sexo.

B. Desarrollo del proceso de evaluación

1. Breve descripción del proceso de evaluación

El presidente y la secretaria del Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE-SGIC) realizaron una visita previa virtual a través de la plataforma Zoom el 4 de julio de 2022, después de revisar de manera general la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita previa, el CEE-SGIC solicitó un conjunto de evidencias adicionales relevantes que el instituto se comprometió a entregar. Estas evidencias fueron presentadas el 20 de julio de 2022, si bien se acordó por parte de AQU e IBEI contar con un tiempo prudencial para ajustar algunas cuestiones del sistema que requerían mayor disponibilidad temporal.

El programa de la visita se organizó para garantizar la resolución de dudas surgidas en el análisis de los procesos, registros y evidencias facilitadas por el instituto a través de AQU y/o las disponibles en su página web.

Posteriormente, se realizó la visita de certificación, desarrollada de manera presencial durante los días 31 de mayo y 1 de junio de 2023. El programa de la visita, en el que participaron las personas responsables de los procesos y los distintos grupos de interés, se recoge a continuación:

1ª jornada: 31 de mayo. Formato presencial

09:30 - 09:55	**Bienvenida institucional. Presentación del modelo de SGIC del Centro**
09:55 – 10:50	**Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC** Procesos incluidos[2]: – IBEI_P1.1. Elaboración y Seguimiento del Plan Estratégico – IBEI_P1.2. Revisión de los Objetivos de Calidad – IBEI_P1.3. Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad – IBEI_P1.4. Gestión de la documentación del SGIC Cuestiones generales del SGIC: – Seguimiento de indicadores y plan de mejora del SGIC – Gestión documental *(mostrar acceso y contenido de la carpeta "*Calidad*" disponible en OneDrive)* – Gestión de la Información
10:50 - 11:00	Pausa *(Trabajo interno CEE)*
11:00 - 11:50	**Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos** Procesos incluidos: – IBEI_P2.1. Creación y verificación de las titulaciones - IBEI_P2.2. Modificación de las titulaciones - IBEI_P2.3. Seguimiento de las titulaciones - IBEI_P2.4. Acreditación de las titulaciones - IBEI_P2.5. Extinción de las titulaciones - IBEI_P2.6. Gestión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés - IBEI_P2.7. Gestión de los planes docentes de las asignaturas
11:50 – 12:00	*Pausa (Trabajo interno CEE)*

[2] Con carácter general, se solicita la asistencia de las personas responsables de los procesos que se detallan en cada sesión.

12:00 - 12:45	**Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado** Procesos incluidos: - IBEI_P3.1. Gestión de las admisiones - IBEI_P3.2. Gestión de la matrícula - IBEI_P3.3. Gestión de la docencia - IBEI_P3.4. Gestión del TFM - IBEI_P3.9. Gestión de las prácticas externas de los estudiantes
12:45 - 13:00	*Pausa* (*Trabajo interno CEE)*
13:00 - 13:45	**Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado** Procesos incluidos: - IBEI_P3.5. Orientación académica - IBEI_P3.6. Orientación profesional - IBEI_P3.7. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias - IBEI_P3.8. Gestión de la movilidad del estudiante
13:45 - 15:15	*Comida y trabajo interno CEE*
15:15 - 16:00	**Dimensión 4. Personal de administración y servicios** Procesos incluidos: - IBEI_P4.5. Definición de la Política del Personal de Gestión - IBEI_P4.6. Selección y Contratación del Personal de Gestión - IBEI_P4.7. Evaluación y Reconocimiento del Personal de Gestión - IBEI_P4.8. Formación del Personal de Gestión
16:00 - 16:15	*Pausa (Trabajo interno CEE)*
16:15 - 17:00	**Dimensión 4. Personal académico** Procesos incluidos: - IBEI_P4.1. Definición de la Política del PDI - IBEI_P4.2. Selección y contratación del PDI - IBEI P4.3. Evaluación y Reconocimiento del PDI - IBEI_P4.4. Formación del PDI
17:00 - 17:15	*Pausa (Trabajo interno CEE)*
17:15 - 17:45	**Dimensión 5. Recursos materiales y servicios** Procesos incluidos: - IBEI_P5.1. Gestión de recursos materiales
17:45 - 18:00	*Pausa (Trabajo interno CEE)*
18:00 - 18:30	**Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas** Procesos incluidos: - IBEI_P6.1. Gestión de la información pública
18:30	**Fin de la primera jornada**

2ª jornada: 1 de junio de 2023. Formato presencial

09:00 - 10:00	**Entrevista con la Comisión de Calidad Docente del Centro**
10:00 - 10:15	*Pausa (Trabajo interno CEE)*

10:15 - 11:00	**Entrevista con las personas coordinadoras de los programas formativos y los programas de investigación**
11:00 - 11:15	*Pausa (Trabajo interno CEE)*
11:15 - 12:00	**Entrevista con profesorado con docencia en las distintas titulaciones del centro y diferente categoría contractual**
12:00 - 12:15	*Pausa (Trabajo interno CEE)*
12:15 - 13:00	**Entrevista con estudiantes y personas egresadas de las distintas titulaciones del centro**
13:00 - 13:30	**Audiencia Abierta**
13:30 - 14:45	*Pausa (Comida y trabajo interno del CEE)*
14:45 - 15:30	**Entrevista con el equipo técnico de calidad de la UPF**
15:30 -16:00	*Pausa (Trabajo interno CEE)*
16:00	**Presentación de conclusiones preliminares y despedida**

2. Incidencias

El proceso se ha desarrollado atendiendo a la planificación establecida y en todo momento ha sido adecuado, sin producirse ninguna incidencia durante la visita susceptible de reseñar.

3. Actitud de la comunidad

El CEE-SGIC agradece la buena disposición de la comunidad universitaria y su colaboración, especialmente al equipo directivo del IBEI. También a la dirección y personal de la Oficina de Proyectos, Estudios y Calidad (OPEC) y la Oficina Técnica de Calidad (OTQ) de la UPF, que constituyen un importante apoyo para el centro. Este agradecimiento se extiende a todas las personas y grupos de interés que participaron activamente en las audiencias celebradas, las cuales mostraron su predisposición por contribuir al desarrollo del proceso de evaluación, a la mejora del sistema y de los programas formativos. Sus apreciaciones han sido fundamentales para ampliar el conocimiento del CEE sobre el centro y el nivel de implantación del SGIC.

El comité externo reconoce el compromiso del instituto por establecer las estructuras y coordinación precisa para el despliegue de la cultura de calidad en la organización contando, en este caso, con un director implicado directamente en el despliegue del sistema y con una vicegerenta destinada a los procesos de calidad docente, la cual trabaja de manera coordinada con la OPEC y la OTQ de la UPF. Además de la vicegerenta, el instituto cuenta con una Comisión de Calidad responsable de la docencia en el centro y del aseguramiento de la calidad.

4. Alegaciones

Con fecha de 28 de julio de 2023, la universidad informa que no presenta alegaciones al informe previo de visita externa de certificación.

C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación

C1. Revisión y mejora del SGIC

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

☐ Implantación parcial ☒ Implantación suficiente ☐ Implantación avanzada

El centro dispone en su SGIC de cuatro procesos relacionados con la revisión y mejora continua:

- IBEI_P1.1. Elaboración y Seguimiento del Plan Estratégico
- IBEI_P1.2. Elaboración y Seguimiento de los Objetivos de Calidad
- IBEI_P1.3. Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad
- IBEI_P1.4. Gestión de la documentación del SGIC

Para la evaluación, el CEE-SGIC ha analizado la documentación aportada por el IBEI en relación con los citados procesos, así como la información pública disponible en la página web del instituto.

(1.1) Definición de la cadena de responsabilidades y los grupos de interés implicados para garantizar 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 los adecuados para asumir estas funciones (suficiente)

La toma de decisiones es adecuada pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (suficiente)

El Instituto Interuniversitario Barcelona de Estudios Internacionales cuenta con un SGIC formalmente establecido y de acceso público. Está disponible en su página web, apartado "Calidad". También puede accederse desde la web de la Oficina Técnica de Calidad de la UPF, en la pestaña "La calidad de los centros". El sistema del IBEI es propio e independiente de la UPF, si bien para la planificación y el desarrollo de algunos procesos se sigue lo establecido por la universidad coordinadora (los procesos del ciclo VSMA, por ejemplo).

En la documentación del SGIC-IBEI la cadena de responsabilidades está claramente definida y la toma de decisiones se muestra estructurada. De manera general, las responsabilidades aparecen recogidas en el Manual del SGIC, en diversos apartados (2. "Organización y responsables del centro" y 3.4. "Responsables del SGIC del Centro"), en los que se definen las estructuras, responsabilidades y funciones.

El responsable último del SGIC-IBEI es el Consejo Científico, el cual rinde cuentas ante el Patronato, máximo órgano de gobierno de la institución. El Consejo Científico actúa a través de la Comisión de Calidad, responsable de la docencia en el centro. En la práctica esta comisión es la encargada de la gestión y seguimiento del SGIC.

En el Manual se recoge la reciente creación del cargo de la vicegerente de Formación de Posgrado y Calidad Docente, si bien está pendiente su inclusión formal en el Reglamento

Interno del IBEI (2020), una vez se proceda a su reforma. En dicho documento, así como en los Estatutos del centro (2011), están contemplados los responsables.

En el marco del SGIC, la vicegerente con competencias en calidad, es la encargada de llevar a cabo la coordinación con otros órganos, comisiones y unidades administrativas del centro, y de trabajar directamente con los responsables del SGIC de la UPF (OPEC y OTQ). A estos últimos les corresponde planificar el despliegue de los procesos del sistema, incluida su revisión en todos los centros, integrados y adscritos.

Para visualizar gráficamente la cadena de responsabilidades y la toma de decisiones del SGIC se elaboró un organigrama con las estructuras vinculadas al SGIC-IBEI, explicitando los órganos y cargos relacionados, tanto a nivel de centro como de la UPF. El organigrama está disponible en la página web del IBEI, junto al resto de documentación del sistema.

Además de la información incluida en el Manual SGIC y organigrama, en la ficha de cada proceso se recogen, de manera específica, las responsabilidades relacionadas con el SGIC (apartado 2), distinguiéndose el propietario del proceso, el responsable de su validación y el órgano encargado de su aprobación. A su vez, en la descripción (apartado 4) se explicitan los responsables de las acciones desplegadas y, en el apartado 11, se indica quién se encarga de su revisión, seguimiento y mejora. Finalmente, en el diagrama de flujo (apartado 12) se visualizan de manera gráfica los responsables y funciones.

En el Manual y en cada proceso se identifican también los grupos de interés y la forma en la que participan en el SGIC (apartados 3.7 y 5 respectivamente). Su implicación puede constatarse a través de las evidencias aportadas, destacando las actas de reuniones de los diferentes órganos de representación, sea el caso de las relativas al Patronato, Consejo Científico, Comisión de Calidad, Comisión de máster, etc. Por su parte, la participación de los agentes externos se muestra por medio de las encuestas de satisfacción de las personas egresadas o de los encuentros con las organizaciones y empresas relacionadas con las prácticas externas, sin que consten personas empleadoras en la Comisión de Calidad y/o se haya activado el Consejo Económico Asesor, formado por representantes de las empresas.

AM-1.1.1 Actualizar y oficializar en el Reglamento Interno del IBEI las figuras de nueva creación vinculadas al SGIC y la composición y funciones de la Comisión de Calidad.

Tal y como se desprende de la documentación, algunas figuras vinculadas al SGIC son de nueva creación, sea el caso de la vicegerente de Formación de Posgrado y Calidad Docente. También se han realizado ajustes en la composición de la Comisión de Calidad (inclusión del jefe de estudios y de la vicegerente, incremento de la representación estudiantil, etc.) y en sus funciones, que difieren de las recogidas en el Reglamento Interno vigente. El CEE-SGIC considera que debe procederse a la actualización y oficialización de la documentación, en los casos en los que resulte necesario, a fin de garantizar la coherencia entre las diferentes fuentes de información.

AM-1.1.2 Aclarar en el proceso P1.3 quiénes son los responsables de revisar, aprobar y actualizar la documentación del SGIC.

Según se indica en el P1.3 (apartado 4), la Comisión de Calidad es el órgano del centro encargado de revisar, actualizar y aprobar la documentación del sistema, informando de

ello al Consejo Científico, que es el responsable último del SGIC-IBEI y de validar la documentación. En otro párrafo se indica que en la revisión participan los diferentes responsables de los procesos, el director del IBEI, la vicegerente de Formación de Posgrado y Calidad Docente y la OTQ de la UPF, si bien en la práctica totalidad estos forman parte de la Comisión de Calidad, a excepción de la OTQ. Sería oportuno revisar si se trata de las mismas acciones y responsables y, por tanto, se trata de información duplicada, o si se refiere a agentes que participan en distintas fases del proceso (revisiones intermedias, por ejemplo). Tal y como se recoge puede llevar a confusión.

RE-1.1.1 Revisar y alinear en las diferentes fuentes de información la denominación de los responsables.

En la revisión de la documentación e información pública se ha detectado algún desajuste en la denominación de los responsables. La vicegerenta de Formación de Posgrado y Calidad Docente aparece nombrada así en la pestaña Staff de la web del centro, mientras que en el Manual y en los procesos aparece como vicegerenta de Formación y Calidad, probablemente por simplificación. Similar es el caso de la Comisión de Calidad, denominada "Comisión de Calidad Docente" en el Manual y en los procesos, y "Comisión de Calidad de la Docencia" en el Reglamento Interno del IBEI y en la pestaña web "Órganos de gobierno". Estas denominaciones deberían homogeneizarse en las distintas fuentes de información.

RE-1.1.2 Publicar en la web un único organigrama integral con los responsables de la organización y su vinculación al sistema.

Tras la visita previa, el IBEI elaboró un organigrama con las estructuras vinculadas al SGIC, explicitando los cargos y órganos relacionados (unipersonales y colegiados), tanto a nivel de centro como de la UPF. Dicho organigrama aparece publicado en la pestaña "Calidad" de la web, junto al resto de documentos del SGIC. A su vez, en el apartado "Equipo directivo y organigrama" se recoge otra representación gráfica *(organizational chat)* con los cargos del centro, sin identificar las figuras vinculadas al aseguramiento de la calidad. El CEE recomienda contar con un único organigrama integral, que recoja toda la información de los cargos y responsables de la organización, y su vinculación con el SGIC, cuando la haya.

(1.2) Política y Objetivos de Calidad.

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

Las partes internas desarrollan y aplican esta política y estos objetivos mediante estructuras y procesos generalmente adecuados, pero no siempre implican a las partes interesadas externas (suficiente)

La política y objetivos de calidad forman parte de la gestión estratégica del IBEI y tienen carácter público. Con el fin de mostrar el alineamiento existente entre los objetivos del plan estratégico y los de calidad se ha elaborado un cuadro que presenta dicha vinculación.

El plan estratégico vigente fue aprobado en octubre de 2021 para un periodo de cinco años (2021-2025), estando organizado en cuatro bloques de actuación: 1) Docencia de máxima

calidad; 2) Excelencia en la investigación; 3) Desarrollo institucional y gestión y 4) Difusión y divulgación.

Desde el año 2022 los objetivos de calidad y sus fichas de desarrollo (que recogen las acciones, los plazos de ejecución, los indicadores, las evidencias y las responsabilidades) se incluyeron en el Manual del SGIC (apartado 3.2). En su última actualización (marzo de 2023) se reformularon los objetivos de calidad, introduciéndose tres nuevos objetivos (OBJ05, OBJ06 y OBJ07). El SGIC cuenta actualmente con siete objetivos de calidad.

El SGIC cuenta a su vez dos procesos relacionados con la elaboración y seguimiento del plan estratégico (P1.1) y de los objetivos de calidad (P1.2). La monitorización de estos últimos se realiza en el marco de la revisión anual del sistema y se recoge en el *informe de revisión del SGIC*, el cual es aprobado por la Comisión de Calidad, en la que existe representación de buena parte de los grupos de interés.

Es de destacar que, en la página web del centro, se indica que el IBEI "*está plenamente comprometido con la igualdad de género como uno de los principios estratégicos de su política institucional y de recursos humanos, destacando el compromiso de trabajar por la no discriminación y de promover y fomentar las medidas necesarias para conseguir la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización"*, y se hace una remisión al *Plan estratégico* (2021-2025) y al *Plan de igualdad* (2022-2026)

AM-1.2.1 Mejorar la definición y concreción de los objetivos de calidad para facilitar su seguimiento y medición.

El CEE considera que el seguimiento y la medición de los objetivos de calidad resulta complejo, al integrarse en la definición distintos objetivos de manera conjunta o ser poco concretos. Véase, cuatro de los siete objetivos de calidad: OBJ02, "*Garantizar y mejorar el modelo de docencia del IBEI, la adaptación de la calidad de la enseñanza, la preparación para el mundo laboral y la experiencia general del alumnado a la hora de vivir y estudiar en Barcelona"*; OBJ05, *"Reforzar la investigación a nivel institucional, así como ampliar y consolidar la interacción entre la investigación y la docencia y adoptar las medidas necesarias para que la institución se convierta en uno de los Institutos de estudios internacionales líderes en Europa*"; OBJ06 *"Revisar el diseño institucional del IBEI para adaptarlo al crecimiento de las actividades docentes y de investigación y convertirlo en una organización innovadora en constante proceso de mejora"* y; OBJ07 *"Difundir, divulgar, y transferir a la sociedad el conocimiento científico generado en el IBEI aportando análisis para enriquecer el debate y la discusión en el mundo internacional pospandémico y contribuir a la mejor comprensión de los problemas actuales en áreas como la gobernanza global, las relaciones internacionales o la política comparada"*. Del mismo modo, se ha detectado que el objetivo de calidad OBJ07 no lleva asociado indicadores que permitan medir su grado de cumplimiento. A su vez, los que cuentan con indicadores, no siempre permiten medir los distintos aspectos incluidos en los objetivos. Por ejemplo, en el caso de los cuatro indicadores vinculados al OBJ02, aspectos como "la preparación para el mundo laboral y la experiencia general del alumnado a la hora de vivir y estudiar en Barcelona" no se miden a través de estos. Se considera necesario revisar y ajustar la redacción de los objetivos de calidad para que sean concretos, medibles y cuantificables. Asimismo, incluir indicadores que aporten información sobre su nivel de

consecución. La concreción de los objetivos y la inclusión de indicadores facilitan a los responsables su medición, seguimiento y cumplimiento efectivo.

RE-1.2.1 Revisar la implicación de los grupos de interés en la sistemática de elaboración y seguimiento de los objetivos de calidad.

En el P1.2 de elaboración y seguimiento de la política y objetivos de calidad se establece que el director del IBEI y la vicegerente de Formación de Posgrado y Calidad Docente definen los objetivos de calidad, tomando en consideración los objetivos recogidos en el plan estratégico. Asimismo, definen las actuaciones a desarrollar para su consecución, siendo también los encargados de realizar el *informe de revisión del SGIC*, que incluye el seguimiento de los objetivos de calidad. Aunque en última instancia es la Comisión de Calidad, en la que están representados buena parte de los grupos de interés, la responsable de aprobar el Manual SGIC (que integra los objetivos de calidad) y de discutir *el informe de revisión del sistema* (donde hay un apartado específico sobre revisión de objetivos), el CEE recomienda que se revise la implicación de los diferentes colectivos a lo largo del proceso, más allá de su participación finalista (aprobación última de documentos).

RE-1.2.2 Adecuar las evidencias a las actuaciones relacionadas con los objetivos de calidad.

En la ficha del objetivo de calidad 2 (páginas 17-18 del Manual) se recogen las actuaciones para su despliegue y las evidencias asociadas. La actuación 9 está compuesta de sucesivas acciones -objetivos específicos- (mejorar la calidad de la evaluación del aprendizaje del alumnado, reforzar la calidad del feedback del profesorado, equilibrar la carga crediticia de las actividades formativas y la exigencia de los sistemas de evaluación y sistematizar el uso de un software de detección de plagio), y un registro o evidencia para mostrar su cumplimiento. Sin embargo, este sólo está relacionado con una de las acciones/objetivos específicos (sistematización en el control de plagio), sin dar respuesta al resto. Sería recomendable alinear actuaciones y evidencias con el fin de conocer y explicitar el cumplimiento de cada una de las acciones.

RE-1.2.3 Elaborar la política y objetivos de calidad del centro en un documento específico que facilite su seguimiento, actualización y aprobación.

Según se ha podido constatar, los objetivos de calidad y las fichas de su desarrollo se incluyen en el Manual desde la versión de 2022. Ello supone tener que actualizar el Manual cada vez que se modifica la redacción de un objetivo o cualquier otra información contenida en sus fichas (acciones, plazos, indicadores…). Teniendo en cuenta que el Manual es el documento donde el centro establece el compromiso con la calidad e informa sobre el SGIC, se recomienda contar con un documento específico para los objetivos de calidad y sus fichas de desarrollo, facilitando su seguimiento, actualización continua y su aprobación, sin tener que esperar a la revisión del sistema. De este modo, en el Manual quedarían los aspectos de carácter más permanente.

RE-1.2.4 Valorar la inclusión del cuadro de alineamiento de objetivos y la base de datos de su seguimiento como evidencias del sistema.

El CEE recomienda valorar la incorporación, como evidencias del SGIC, del *Cuadro de alineamiento* de objetivos estratégicos y de calidad y la *Base de datos* diseñada para el seguimiento de estos últimos. Aunque son herramientas nombradas en el apartado 8 de algunos procesos (aplicaciones/sistemas de información), podrían ser evidencias del SGIC, por ejemplo, del P1.2 (Elaboración y seguimiento de los objetivos de calidad), en la misma línea que lo es el *Catálogo de indicadores.*

(1.3) Coherencia del mapa de procesos del SGIC respecto a 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)

El Manual del SGIC incluye un enlace al mapa de procesos que se muestra de manera gráfica en la web del centro (apartado 3.9), en la pestaña "Calidad", junto al resto de información relevante del sistema. Los 30 procesos que conforman el SGIC se recogen en el mapa y están agrupados por tipología y colores, existiendo procesos clave (15), estratégicos (6) y de soporte (9). De manera muy general el mapa presenta la interrelación entre procesos.

El Manual contiene también el listado de procesos, su codificación, tipología y responsables (apartado 3.10). La información detallada de cada proceso (objetivo, descripción, grupos de interés, indicadores, documentación de entrada/salida, rendición de cuentas, calendario, sistema de información, revisión, seguimiento y mejora, etc.) está disponible en su ficha correspondiente. Al final de esta se presenta un diagrama de flujo que sirve de mapa de carretera y facilita su comprensión. Las fichas de los procesos pueden consultarse en al apartado web "Calidad", donde se recogen agrupadas atendiendo a las seis dimensiones de la *Guía de certificación de la implantación del SGIC* (AQU, 2020).

Según se constata, existe coherencia entre el mapa y las fichas de los procesos. Asimismo, que la información está actualizada. Muestra de ello es que las mejoras aprobadas recientemente, en el marco de la revisión anual del sistema (marzo de 2023), aparecen incorporadas en la documentación vigente del sistema.

RE-1.3.1 Completar en el Manual del SGIC la información sobre el mapa de procesos y mejorar su visualización en la representación gráfica.

Se recomienda completar en el Manual del SGIC la explicación sobre el mapa de procesos (apartado 2.4) introduciendo, por ejemplo, el significado de cada tipología (clave, estratégicos y de soporte) y, en su caso, el objetivo de los procesos (apartado 3.10). También sería conveniente mejorar la representación gráfica del mapa, ya que parte del contenido se oculta ligeramente (P2.7, P4.5, la leyenda, etc.). Por último, podría valorarse acceder a la ficha de cada proceso desde el mapa para facilitar directamente su consulta.

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

El SGIC implantado responde suficientemente a las dimensiones del programa AUDIT. Se garantiza el desarrollo de los programas formativos (suficiente)

El diseño del modelo marco del SGIC de la UPF fue evaluado en 2011 siguiendo las directrices del programa AUDIT, con valoración favorable de AQU. Este fue el sistema desplegado en el IBEI hasta el 2015. A partir de ese año, el centro realizó la adaptación del modelo de la UPF, estableciendo sus propios procesos, si bien para la planificación y desarrollo de algunos de ellos se atiende a lo fijado por la universidad coordinadora (ciclo VSMA).

Aunque el SGIC-IBEI ha experimentado modificaciones a lo largo de los años, incorporando procesos y desdoblando otros, se ha constatado que se enmarcan y relacionan con las directrices del programa AUDIT y con las dimensiones de la *Guía de certificación* (AQU, 2020).

En la práctica, el despliegue y la actualización de los procesos del Marco VSMA (P2.1 a P2.5), y los resultados favorables de las evaluaciones externas de los másteres oficiales del centro (disponibles en la web del IBEI y en el portal de informes de evaluación AQU), muestran el adecuado grado de implantación del SGIC y sus procesos, especialmente de los relacionados con el aseguramiento de la calidad de los programas formativos.

RE-1.4.1 Actualizar la información incluida en el anexo del Manual para facilitar su comprensión y la relación inequívoca con las directrices AUDIT.

Se recomienda revisar y actualizar la información presentada en el "anexo" del Manual, donde se muestra la relación entre las directrices del programa AUDIT, los procesos del SGIC-IBEI y las dimensiones de certificación del SGIC de AQU. Aunque en el citado anexo se explica previamente el contenido, la siguiente afirmación lleva a confusión: *"En el momento de llevar a cabo la certificación del diseño del sistema de calidad de la UPF se tuvieron en cuenta las directrices del programa AUDIT, pero actualmente esta tabla de procesos se ha actualizado en base a las propuestas de mejora recogidas y a los inputs recibidos a lo largo de estos últimos cursos"*. Aunque se hayan producido actualizaciones, lo cierto es que los procesos se enmarcan en una u otra directriz AUDIT y mantienen su correspondencia con los *Criterios y directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior* (ESG) (ENQA, 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)

El Manual del SGIC incluye un apartado (3.5) donde se recogen de manera general las herramientas utilizadas por el centro para gestionar su funcionamiento (Sigma, Embark, Gestor de calidad de titulaciones, Campus virtual, etc.). A su vez, el SGIC-IBEI incorpora un

proceso en el que detalla el sistema de gestión de la documentación del SGIC y los criterios para su organización y control (P1.4).

Para la gestión documental del sistema, el IBEI utiliza una unidad compartida *OneDriv*e que actúa como repositorio, permitiendo además el trabajo en red de manera simultánea. Dicha unidad está organizada en carpetas que incluyen la información más relevante del SGIC, aunque hay registros en otras ubicaciones según su naturaleza, como se recoge en el apartado 10 de los procesos.

A la unidad compartida *OneDriv*e tienen acceso el director, la gerente, el jefe de estudios, la vicegerenta con competencias en calidad, la responsable de la Oficina de Gestión Académica y el personal administrativo adscrito a esta. A su vez, a la carpeta de información general sobre el SGIC (manual, procesos, versiones…) puede acceder el personal de la OTQ-UPF. En la respuesta a la visita previa se aclaró que *"en caso necesario, se puede dar acceso de forma puntual a otras personas, especialmente para la actualización y/o elaboración de documentos asociados al SGIC".*

Aunque no ha podido consultarse directamente el *OneDrive* y navegar por las carpetas y subcarpetas, durante el proceso de evaluación se aportó información, pudiendo comprobarse que la organización y sistemática de aprobación de la documentación garantiza la disponibilidad de las últimas versiones. Asimismo, se ha constatado que esta se ajusta a lo establecido, sigue la estructura fijada y está actualizada. Sin embargo, existe margen para la mejora y así se recoge en el plan de actuaciones del centro (IBEI.0030).

RE-1.5.1 Revisar los permisos de acceso al OneDrive de Calidad y actualizar el proceso de gestión de la documentación.

Según se desprende de la documentación consultada, y se constata en las audiencias, a la unidad compartida de *OneDrive de Calidad* tienen acceso las personas responsables del centro (director, gerenta, jefe de estudios, vicegerenta con competencias en calidad), las administrativas y responsables de la Oficina de Gestión Académica y el personal de la OTQ-UPF (estos últimos, a alguna de las subcarpetas). Si bien existe la posibilidad de acceso de otras personas en momentos puntuales, el CEE considera oportuno que puedan hacerlo todos los miembros de la Comisión de Calidad (representantes del estudiantado, ALUMNI, profesorado, etc.), al ser quienes revisan y aprueban los documentos, y realizan el seguimiento continuo de la implantación del SGIC. Esta última acción va más allá de la elaboración y actualización de la documentación. Los ajustes realizados deberían recogerse a su vez en el proceso P1.4.

RE-1.5.2 Avanzar en la implementación de la nueva intranet para disponer de información del SGIC en un formato más funcional.

En la respuesta al informe de visita previa se indica que se está trabajando en la mejora de la gestión documental mediante la implementación de una intranet que permita integrar la información vinculada al SGIC en un formato más funcional. Por su parte, en el plan de mejoras no se encuentra esta acción como tal. La debilidad que podría estar relacionada es la "inexistencia de una intranet para los órganos de gobierno, personal académico y de gestión del centro" (IBEI.0030), cuya acción de mejora es una "nueva intranet para mejorar

la comunicación interna de los órganos de gobierno, el personal académico y de gestión". Sería oportuno revisar que ambas cuestiones están relacionadas, ajustar lo que proceda en el citado plan y, en la medida de lo posible, avanzar en ello, entendiéndose que podría mejorar la eficiencia del SGIC.

RE-1.5.3 Revisar aspectos relacionados con la documentación del SGIC.

Aunque la documentación del SGIC ha sido revisada en distintas ocasiones y es de reciente actualización (marzo de 2023), el CEE estima que existe margen para la mejora, por lo que recomienda:

a) Uniformizar la referencia a los objetivos de calidad en la documentación del SGIC. En algunos procesos (véase por ejemplo el P1.2), siguen estando asociados al bloque de actuación 1 (docencia de máxima calidad), si bien como se aclaró en la respuesta a la visita previa los objetivos de calidad son transversales a los diferentes bloques de actuación del plan estratégico.

b) Revisar la afirmación recogida en el Manual (pág. 13), donde se indica que la Comisión de Calidad se encarga de realizar el seguimiento "diario" del SGIC. Este seguimiento implica que la comisión se reúne cada día. Si el seguimiento es diario, debería poder evidenciarse.

c) Recoger en los procesos que lo requieran la llamada a otros procesos del SGIC con los que guarda relación, facilitando su comprensión. Por ejemplo, el P2.7 (Gestión de los planes docentes de las asignaturas) debería mostrar la relación con el P3.3 (Gestión de la docencia).

d) Explicar en el apartado 10 de los procesos el significado de "No" que aparece en la columna de "ubicación". En el caso de la columna de "publicación" está claro, se publica o no se publica, pero no se entiende cuando se refiere a la ubicación.

e) Incluir en el P4.2 de selección y contratación del PDI el indicador IBEI_53 (media de tramos por profesor a tiempo completo). Según el apartado 13 de revisiones de dicho proceso se añade, pero no tiene reflejo en el apartado 9 de los indicadores.

f) Completar los documentos de entrada y salida de los diferentes procesos. Por ejemplo, la evidencia *Memoria de la titulación modificada* (D2.2.3 del P2.2), debería ser un documento de entrada del proceso de seguimiento de las titulaciones (P2.3).

g) Recoger en las tablas de revisión de los procesos disponibles en el *informe de revisión del SGIC* la elaboración, revisión y mejora de la normativa vinculada, pues no se contempla, a pesar de que las normativas se revisan y mejoran. Otra opción podría ser diseñar e implementar un proceso específico para ello.

h) Confirmar que en las diferentes fuentes de datos del SGIC la denominación de los indicadores es coincidente. Por ejemplo, en el *Catálogo de indicadores*, el IBEI_01 se denomina "Ratio de acciones del Plan Estratégico iniciadas sobre el total de acciones propuestas", mientras que en el documento *Base de datos del IBEI* el indicador viene definido como "Número de acciones del Plan Estratégico iniciadas (por ámbitos y total)". Lo mismo ocurre con el indicador IBEI_02. En el caso de establecerse de manera diferencial, porque el objetivo que se persigue es distinto, deberían incluirse con otra codificación y tener su reflejo en el correspondiente proceso del SGIC.

i) Revisar en el *Catálogo de indicadores* el valor objetivo asignado al IBEI_35 (grado de satisfacción del estudiantado con el TFM) y realizar el correspondiente ajuste. En el plan de mejoras del centro se recoge que la satisfacción no alcanza el valor objetivo de 8 sobre 10 en el curso 2020-2021 (IBEI.0100). Sin embargo, en la ficha de seguimiento el valor objetivo es 7,50 para los diferentes cursos y titulaciones. Asimismo, en el IBEI_57 (grado de satisfacción del personal de gestión con el trabajo) se indica que no hay datos para el curso 2020-2021, si bien el dato que falta es el relativo al curso 2019-2020.

j) Incluir en el Excel *Catálogo de indicadores* la fecha concreta de su última actualización para facilitar la gestión de la herramienta, dado que es un instrumento dinámico que podría ser actualizado más de una vez al año, dependiendo de la medición de sus indicadores, de manera similar a lo recogido en la *Base de datos IBEI*.

k) Revisar y actualizar en el documento *Base de datos del IBEI,* en la hoja del índice, la columna denominada "Datos". Lo que se presenta no son datos, sino la definición de los indicadores por ejes temáticos y procesos. Los datos asociados a los indicadores se presentan en el resto de hojas del Excel (BD_1 a BD_18).

l) Revisar la *Base de datos IBEI* para garantizar la coherencia entre los diferentes indicadores del SGIC. Según el BD_15, la cantidad de créditos impartidos por personal doctor es mejorable (268) atendiendo al número total de créditos (1094). De estos datos se podría inferir que una parte mayoritaria de los ECTS son impartidos por personal no doctor (826). Sin embargo, en los indicadores numéricos de cada máster se evidencia que la cantidad de profesorado doctor es casi absoluta frente al no doctor.

m) Firmar las actas resultantes de las diferentes reuniones, dado que algunas de las consultadas durante la evaluación y aportadas tras la visita previa aparecen sin firmar.

n) Incluir en el Manual del SGIC el listado de acrónimos utilizados en la documentación para facilitar su interpretación. Por ejemplo, en el P3.4 (Gestión de TFM) se hace referencia a "los estudiantes RMIS" pero se desconoce quiénes son dichos alumnos/as. Aunque en la mayoría de ocasiones se incluye la denominación completa y el acrónimo la primera vez que aparecen, no siempre ocurre. Además, mostrarlos de manera agrupada en un listado facilitaría su consulta e identificación por parte de los colectivos.

(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)

En el Manual del SGIC se explicitan de manera general las diferentes herramientas existentes en el centro para recoger la información vinculada al sistema. A su vez, en la ficha de cada proceso se concreta el sistema de información y/o aplicación de recogida y gestión de datos e indicadores asociados (apartado 8). La información recopilada y/o generada a través del SGIC permite proveer de datos e indicadores a los procesos, tal y como se establece en los apartados 9 y 10 de las citadas fichas.

Según se desprende de la documentación consultada, el IBEI cuenta con distintas herramientas y aplicaciones para la recopilación y gestión de la información del centro y sus

titulaciones, sea el caso de *Sigma*, para la gestión académica (incluida la movilidad), *Embark*, para la gestión de la admisión del estudiantado, o *JobTeaser*, para la gestión de las prácticas externas, entre otras. También existen servicios que recopilan directamente información relacionada con el SGIC, como es la Oficina de Gestión Académica, encargada de recopilar las alegaciones, reclamaciones, quejas y sugerencias o la información sobre TFM. Las aulas virtuales constituyen otro medio para la recopilación de datos: resultados de satisfacción de las encuestas, resultados de las asignaturas, etc.

Además de las propias, el IBEI hace uso de algunas herramientas que gestiona directamente la UPF y que son comunes a todos los centros, integrados y adscritos, como es el caso del *gestor de calidad*. Mediante esta herramienta se gestionan los informes de revisión del SGIC o el seguimiento y la revisión de los planes de mejora, lo que supone un avance importante.

La información más relevante sobre datos, indicadores y resultados es pública y está disponible en la página web del IBEI, en el apartado "Calidad": *catálogo de indicadores*, *informe de revisión del SGIC y de evaluación de titulaciones*, *informes de resultados de satisfacción*, *estudios de inserción laboral*, *plan de mejoras,* etc. En el espacio de cada máster se publican los indicadores y resultados específicos del título, siguiendo un formato común y homogéneo. La información web es de acceso libre a todos los grupos de interés, internos y externos al IBEI. Sin embargo, existe información en la intranet, de acceso restringido a responsables y personal técnico, como es la disponible en la carpeta "Calidad" de *OneDrive.* Externamente se cuenta con información en la web de la agencia evaluadora (EUC - satisfacción, inserción laboral-), lo que garantiza el acceso a datos e indicadores fiables para realizar el análisis, la revisión y mejora de los procesos y, en definitiva, del SGIC.

RE-1.6.1 Automatización y/o simplificación de tareas y documentos.

Se identifica que las tareas vinculadas a la gestión documental y de la información se realizan, al menos en parte, de forma manual (*Catálogo de indicadores,* por ejemplo). Se recomienda valorar la automatización o, en su caso, la simplificación de algunas tareas o documentos con el objetivo de mejorar la eficiencia del SGIC y la optimización de recursos humanos. Un ejemplo de la simplificación pasaría por integrar la información contenida en el *Catálogo de indicadores* con la recogida en la *Base de datos*, dado que hay información similar y/o duplicada. Disponer de un único instrumento, que integre la información necesaria sobre los indicadores y su seguimiento facilita su gestión, evita duplicidades y minimiza posibles errores en el momento de su actualización, teniendo en cuenta que su cumplimentación se realiza de manera manual.

(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 tomar decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones (suficiente)

La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Este es completo y estructurado (satisfactorio)

El SGIC-IBEI incluye un proceso por medio del que realiza el análisis, la revisión, actualización y mejora del sistema (P1.3). A su vez, cada ficha de proceso, cuenta con un apartado dedicado a su revisión, seguimiento y mejora (apartado 11) y otro en el que se recogen los indicadores (apartado 9). La revisión de la documentación del SGIC (Manual, procesos, objetivos de calidad, indicadores, evidencias, etc.) tiene carácter anual y se recoge en el *informe de revisión del SGIC*, que incluye el plan de mejoras vigente. El plan de actuaciones da respuesta a las debilidades detectadas en los procesos de evaluación, interna (plan estratégico, informe de revisión del SGIC) y externa (seguimiento y acreditación de títulos, informe de la dimensión adicional de internacionalización…). En la columna "Origen (informe)" del citado plan es posible conocer el proceso que identifica la debilidad.

El plan de mejoras del IBEI se presenta de manera estructurada e integral, incluyendo información diversa: código, alcance (centro o título), plazo, prioridad (alta, media o baja), responsable, estándar, debilidad a la que da respuesta, acción, objetivo a alcanzar, objetivo de calidad relacionado, origen, cierre, etc. Las mejoras, fruto de la revisión del SGIC, se recogen a su vez en el nuevo plan de actuaciones.

De las evidencias aportadas se desprende que, de manera general, existe una toma de decisiones basada en los datos e indicadores obtenidos a partir del despliegue de los procesos, incluidos los del ciclo VSMA. Asimismo, se constata la implantación del proceso de revisión y mejora del SGIC y su actualización.

RE-1.7.1 Revisar los valores meta asociados a los indicadores.

Tras la visita previa se establecieron valores meta a buena parte de los indicadores del *Catálogo*. No obstante, surgen dudas sobre su asignación, pues parecen establecerse y cambiarse atendiendo más a los valores que se van obteniendo que a una meta a alcanzar. A ello se suma que no todos los indicadores, susceptibles de ello, los tienen fijados. Con la finalidad de favorecer la toma de decisiones basada en datos, se recomienda que se revisen y ajusten los valores meta y/o se incluyan cuando resulten conveniente. También sería oportuno establecer valores límite para marcar la línea que no se debe rebasar. La inclusión de estos valores facilitaría el seguimiento y evolución de los indicadores, y permitiría identificar el mayor o menor grado de consecución, además del benchmarking con otros centros e instituciones.

RE-1.7.2 Documentar la sistemática de elaboración, aprobación y revisión del plan de mejoras.

El CEE sugiere recoger en la documentación del SGIC (en el Manual, en el proceso de revisión del SGIC o en otro nuevo, si así se considera), la sistemática de trabajo empleada en la elaboración, aprobación y revisión del plan de mejoras. Del mismo modo, debería concretarse la persona responsable de su actualización, en base a qué se establece la prioridad en las acciones -alta, media y/o baja- (relevancia, disponibilidad presupuestaria, etc.), qué sucede con las acciones cerradas (histórico disponible en el gestor de calidad), etc. Incluir esta información permitiría conocer cómo se gestionan los planes de mejora y ser de utilidad incluso cuando se produzcan cambios en las personas responsables de su gestión.

RE-1.7.3 Reflexionar sobre la adecuación y utilidad de algunos indicadores.

El CEE-SGIC recomienda reflexionar sobre la adecuación y utilidad de algunos indicadores del SGIC, y en la información que aportan para medir la eficacia y eficiencia de los procesos. Por ejemplo, en el P1.2 se recoge el indicador IBEI_03 (porcentaje de objetivos de calidad revisados sobre el total de objetivos de calidad vigentes). Si se analizan los resultados del *Catálogo de indicadores* se observa que el número total de objetivos de calidad establecidos en el año 2022 es cuatro, de los cuales se han revisado cuatro. En 2023, son siete los objetivos de calidad y siete son los objetivos revisados. En ambos casos el cumplimiento es del 100%. En este sentido, surgen dudas acerca del valor que aporta esta información al SGIC. Más allá de la revisión, lo importante es conocer su grado de cumplimiento y consecución. Lo mismo sucede con otros indicadores.

RE-1.7.4 Valorar el despliegue de los indicadores en los distintos niveles de la organización, estableciendo cuadros de mando de segundo nivel.

Se ha podido constatar que el IBEI hace un esfuerzo considerable por recopilar un número importante de indicadores. Algunos están asociados a los procesos y aparecen recogidos en el *Catálogo de indicadores.* Otros se recopilan, pero no se incorporan al SGIC, si bien podrían aportar información muy valiosa (indicadores de impacto en redes, por ejemplo, en el P6.1). El CEE recomienda revisar los indicadores disponibles en las diferentes fuentes de información y elaborar cuadros de mando de segundo nivel, complementarios al citado *Catálogo,* que podrían ser una herramienta fundamental para utilizar en las reuniones de los equipos de coordinación o en las comisiones de máster. Estos indicadores podrían estar a su vez segmentados por grupos de interés.

RE-1.7.5 Completar la información del plan de mejoras para facilitar su comprensión.

Se recomienda recoger, a modo de introducción o de leyenda, el significado o la información de los campos de la tabla del plan de mejoras que requieren de explicación para su mejor comprensión. Por ejemplo, a qué responde la codificación empleada y por qué no es correlativa (columna 1), a qué estándares hace referencia la columna 7 (guía de certificación SGIC-AQU, acreditación de títulos, etc.), qué supone cuando la columna "cierre" de la acción aparece vacía, en qué instrumento pueden consultarse los indicadores y/o evidencias del cumplimiento de las acciones, por qué algunas casillas de la columna "Problema detectado" aparecen vacías, qué diferencia existe entre "abiertas" y "en proceso", etc. Recoger las aclaraciones oportunas en la documentación del SGIC podría facilitar su entendimiento y mejorar su compleción.

C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos

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

☐ Implantación parcial ☒ Implantación suficiente ☐ Implantación avanzada

El centro dispone en su SGIC de cinco procesos relacionados con la dimensión 2, en consonancia con el Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación):

- IBEI_P2.1 - Creación y verificación de las titulaciones
- IBEI_P2.2 - Modificación de las titulaciones
- IBEI_P2.3 - Seguimiento de las titulaciones
- IBEI_P2.4 - Acreditación de las titulaciones
- IBEI_P2.5 - Extinción de las titulaciones

Asimismo, incluye dos procesos vinculados a la revisión y mejora de la implantación de los programas formativos:

- IBEI_P2.6 - Gestión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés
- IBEI_P2.7 - Gestión de los planes docentes de las asignaturas

Para la evaluación, el CEE-SGIC ha analizado la documentación aportada por el IBEI en relación con los citados procesos, así como la información pública disponible en la página web del instituto.

(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 adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionado (satisfactorio)

El IBEI incluye en su SGIC procesos asociados al Marco VSMA (P2.1 a P2.5), de suma importancia para garantizar el correcto funcionamiento de los programas formativos. Aunque el centro ha diseñado sus propios procesos, algunas acciones están directamente relacionadas con las establecidas por la UPF de manera transversal, al ser la universidad coordinadora de los másteres.

En el IBEI, el Consejo Científico y el Patronato participan en los casos en los que se requiere la intervención de los máximos órganos de gobierno (por ejemplo, en el P2.1). Puesto que el centro participa de la naturaleza de escuela de posgrado interuniversitario, las universidades del entorno con que ha formalizado una alianza estratégica (UB, UAB y UPF) intervienen también en los procesos vinculados al ciclo de vida de las titulaciones mediante

las representaciones en los citados órganos, si bien la UPF es la universidad coordinadora de los másteres, como se ha indicado con anterioridad.

El director y la vicegerenta con competencias en calidad, así como la Comisión de Calidad, son quienes velan por la correcta implementación de los procesos del SGIC. Por su parte, los equipos de coordinación son los responsables del seguimiento bimestral del correcto funcionamiento de la titulación, mientras el coordinador del máster, conjuntamente con el director y la vicegerenta citada, realizan el informe de seguimiento del título y revisan y actualizan el plan de mejoras. El profesorado de las asignaturas es a quien corresponde la elaboración de los planes docentes y de su actualización en cada curso académico, siguiendo las directrices establecidas.

A nivel institucional, intervienen diferentes responsables, según el proceso de evaluación VSMA. La OTQ-UPF es el órgano que establece las directrices y el calendario común de las actuaciones vinculadas a estos procesos. A su vez, participan otros responsables y órganos, como es el caso de la Oficina de Programación y Planificación de Estudios-UPF, a quienes el centro remite los informes preliminares cuando se pretende la creación de una nueva titulación (P2.1), los informes con las modificaciones no sustanciales (P2.4) o la propuesta de supresión de un máster (P2.5) para su aprobación.

La cadena de responsabilidades es en general adecuada para asumir las funciones que le son propias, garantizando la recopilación de información y el análisis y mejora de los procesos del Marco VSMA, como se observa en los informes de evaluación externa. Al tratarse en buena parte de los casos de responsabilidades compartidas, la coordinación es fundamental para el adecuado despliegue y correcto funcionamiento de los procesos según niveles de actuación y toma de decisiones: universidad, centro y másteres oficiales.

(2.2) Acciones vinculadas 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.

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 se realizan, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza un suficiente desarrollo de los programas formativos (suficiente)

El IBEI cuenta en su SGIC con procesos que tienen que ver con el ciclo de vida de las titulaciones y la evaluación en sus diferentes fases (P2.1 a P2.5): diseño y verificación (ex ante), seguimiento y modificación (durante) y acreditación (ex post), incluyendo el proceso de extinción de un título. Por medio de estos, el IBEI y la agencia evaluadora garantizan la adecuada implantación de los programas formativos.

De manera general, las actuaciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se desarrollan en el contexto del Marco VSMA. Para garantizar su organización, en algunas actuaciones se atiende a lo dispuesto por la universidad coordinadora de forma centralizada, como se indicó en la directriz anterior. En el caso de detectarse desajustes, se procede a su subsanación mediante el establecimiento de acciones de mejora, como se observa en el plan de actuaciones del centro.

El adecuado desarrollo de los programas formativos y el despliegue de acciones en el Marco VSMA se evidencian a través de la reciente implantación del MU en Investigación de Estudios Internacionales, la nueva propuesta del MU en Políticas Públicas –en proceso- y la

modificación realizada en el MU en Relaciones Internacionales. Asimismo, se constata mediante los resultados favorables de los procesos de renovación de la acreditación del MU en Seguridad Internacional, del MU en Relaciones Internacionales y del MU en Desarrollo Internacional, que han obtenido el sello de «acreditación excelente». También mediante la obtención de las dos acreditaciones con sello Erasmus Mundus del MU Erasmus Mundus en Políticas Públicas.

AM-2.2.1 Explicitar los criterios establecidos para salvaguardar los derechos del estudiantado en el caso de extinción de una titulación.

El CEE considera necesario recoger en el P2.5, de extinción de titulaciones, los criterios de aplicación para salvaguardar los derechos del estudiantado en el caso de supresión de un máster. Aunque la extinción es una acción que puede ser puntual o excepcional y la UPF puede asesorar al IBEI, resulta fundamental que el SGIC contemple cuál es la sistemática a seguir con el alumnado ante una extinción (tutoría, derecho a examen durante dos años, etc.), y proceder a su publicación para su conocimiento por los diferentes grupos de interés.

AM-2.2.2 Revisar y actualizar la información recogida en el proceso P2.3, de seguimiento de titulaciones, para ajustarla a la realidad.

En el proceso P2.3 se recoge que el centro planifica anualmente con la OTQ el seguimiento de los másteres. Su objetivo es comprobar el cumplimiento del proyecto académico. el resultado se recoge en un *informe de seguimiento,* que sigue las dimensiones establecidas por la agencia. A su vez, de manera bimestral, se realiza un seguimiento del funcionamiento de los títulos a través de las reuniones de los equipos de coordinación, que elaboran el correspondiente informe, según se establece. Se entiende que este último debería nutrir el análisis y reflexión del seguimiento marcado por la OTQ, aunque no se explicita. Según se recoge en el P2.3, deberían existir distintos informes y estar publicados en la web. Al revisar la información pública se observa que los informes planificados por la OTQ pueden consultarse hasta el curso 2016-2017, al coincidir luego con los de acreditación según se indica, mientras que los bimestrales no están disponibles. El CEE considera necesario revisar y actualizar la información recogida en el proceso para ajustarla a la realidad, diferenciando los distintos tipos de seguimiento, la información sobre la elaboración y publicación de los informes, los supuestos en los que se elaboran (o no), evidencias del proceso, etc.

(2.3) Recogida de información para la revisión y 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 SGIC y el despliegue de los diferentes procesos garantizan la recogida de información diversa y relevante sobre los programas formativos y su evolución, que es tenida en cuenta en la revisión y mejora de los planes de estudio. Entre los datos de carácter cuantitativo (denominados numéricos en la web del IBEI) se encuentran las tasas de rendimiento académico, los datos de acceso y admisión, la información sobre el personal académico e investigador (propio y externo al IBEI), la satisfacción del estudiantado, los indicadores de

movilidad, empleabilidad e inserción laboral, etc. Los datos de carácter cualitativo están recogidos tanto en la documentación interna (actas de reuniones de la Comisión de Calidad, etc.), como en la externa (informes de evaluación de títulos).

En el espacio web de cada título se recogen, de manera completa, los datos e indicadores de cada máster, si bien existe margen para la mejora, pudiendo incluirse por ejemplo algún indicador sobre la satisfacción del profesorado y del personal de gestión, más allá de la publicación de los modelos de encuestas.

RE-2.3.1 Completar el proceso de gestión de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés con la información oportuna.

El CEE recomienda revisar, ajustar y completar, en el proceso de gestión de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés (P2.6), la información sobre su forma de aplicación (virtual, híbrido o presencial), los responsables del tratamiento de los datos y de la remisión de resultados, más allá de su publicación en la web, etc.

RE-2.3.2 Mejorar el contenido de las fichas de los indicadores de satisfacción disponibles en el Catálogo.

Se ha comprobado que, en el *Catálogo de indicadores,* existen fichas con indicadores de satisfacción (IBEI_25 a IBEI_27) y fichas con datos específicos sobre participación -tasa de respuesta- en las encuestas (IBEI_11 a IBEI_14). Dado el amplio número de indicadores del *Catálogo*, resulta complejo comprobar su relación, por lo que integrar toda la información de una misma encuesta en una única ficha facilitaría su consulta e interpretación. También sería oportuno incluir otra información de utilidad, como puede ser la escala de valoración empleada, que en ocasiones varía (Likert 5, 10), y sólo aparece en algunas de las fichas de los indicadores de satisfacción.

RE-2.3.3 Recoger información sobre el posible solapamiento de contenidos en las asignaturas

El CEE recomienda valorar la inclusión de un ítem en la encuesta de satisfacción del alumnado con las asignaturas destinada a recoger información relacionada con el posible solapamiento de contenidos, en especial cuando la asignatura es impartida por varios profesores y profesoras o se trata de una asignatura común, compartida en distintos másteres del IBEI.

RE-2.3.4 Incorporar la satisfacción de las personas empleadoras en la recogida de indicadores y el análisis del SGIC.

En la documentación aportada no ha sido posible identificar que se recoja la satisfacción de las personas empleadoras en el SGIC. En línea con la acción de mejora IBEI.0099 *(realizar una encuesta de satisfacción al estudiantado al finalizar las prácticas curriculares externas)*, podría aprovecharse para incorporar la valoración del colectivo empleador como indicador del SGIC, teniendo en cuenta que su visión podría contribuir a la mejora del perfil de egreso de la titulación y a garantizar su actualización profesional.

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

El análisis de los programas formativos da lugar, en su caso, a un plan de mejora que aborda únicamente sus aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente)

En las evidencias del SGIC, facilitadas por el IBEI o consultadas en la web del centro y en el espacio de los másteres, se comprueba que los programas formativos son objeto de análisis y revisión por medio de las estructuras existentes (equipo de coordinación, comisión de calidad, etc.), y así se desprende de los diferentes documentos (actas de la comisión, informes de seguimiento y/o autoevaluación, etc.).

Como resultado, se establecen acciones de mejora, las cuales se incluyen en el plan de actuaciones del IBEI. El seguimiento de dicho plan se realiza en el marco de la revisión y mejora del sistema, y su resultado se recoge en el *informe de revisión del SGIC*.

El plan de mejoras se presenta de manera estructurada e integral y permite identificar, entre otros aspectos, el proceso en el que se originan los desajustes o el alcance de dichas acciones (centro, título). Sin embargo, existe margen para la mejora, como así se ha indicado en la recomendación *RE-1.7.5.*

RE-2.4.1 Aclarar en el redactado de los procesos P2.3 y P2.4 la coexistencia de planes de mejora del centro y de las titulaciones.

En el apartado 4 de algunos procesos del SGIC, concretamente en los de seguimiento (P2.3) y acreditación de titulaciones (P2.4), se habla de la existencia de planes de mejora a nivel de titulación. No obstante, en la documentación aportada sólo ha podido consultarse el plan de mejoras del centro, que incluye también acciones vinculadas a los másteres. A su vez, en la relación de evidencias, únicamente se hace referencia al plan de mejoras del centro. En ningún caso se alude a planes de mejora específicos por titulación. Sería oportuno revisar los documentos y aclarar si coexisten planes de centro que se nutren de los planes de títulos, o bien si el plan de actuación del centro constituye el único existente. En caso de que existan planes específicos de máster, deberían constituir evidencias del SGIC, fundamentalmente de algunos procesos, como es el caso del P2.3, en los mismos términos que lo es el plan de mejoras del centro.

RE-2.4.2 Levantar actas de las reuniones de los equipos de coordinación y con delegados y delegadas como espacios para la mejora continua de las titulaciones.

Según se explicita en el P2.3, para elaborar el informe de seguimiento de funcionamiento de la titulación se tienen en cuenta, entre otras, las reuniones con las personas delegadas y los problemas detectados en las reuniones de seguimiento. Durante las audiencias se constata que no se recogen actas de estas reuniones. El CEE recomienda incluir como evidencias del SGIC -y, concretamente, en el P2.3- las actas de reuniones con los equipos de coordinación y con los delegados y delegadas, en la misma línea que lo están los informes de satisfacción o las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas (apartado 10), entendiendo que constituyen una fuente importante de información vinculada al desarrollo y seguimiento de los másteres.

C3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado

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

☐ Implantación parcial	☒ Implantación suficiente	☐ Implantación avanzada

El centro dispone en su SGIC de distintos procesos asociados a la dimensión 3:

- IBEI_P3.1 - Gestión de las admisiones
- IBEI_P3.2 - Gestión de la matrícula
- IBEI_P3.3 - Gestión de la docencia
- IBEI_P3.4 - Gestión del TFM
- IBEI_P3.5 - Orientación académica
- IBEI_P3.6 - Orientación profesional
- IBEI_P3.7 - Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- IBEI_P3.8 - Gestión de la movilidad del estudiante
- IBEI_P3.9 - Gestión de las prácticas externas de los estudiantes

Para la evaluación el CEE-SGIC ha analizado la documentación aportada por el IBEI en relación con los citados procesos, así como la información pública disponible en la página web del instituto.

(3.1) Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo al alumnado, 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 al alumnado, 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)

La cadena de responsabilidades destinadas a garantizar el correcto funcionamiento y la revisión y mejora de los procesos incluidos en esta dimensión aparece definida y, de manera general, se considera adecuada, atendiendo a los distintos ámbitos de actuación. Sus responsables muestran una importante implicación, de ahí que se considere una fortaleza el apoyo que los diferentes estamentos del centro prestan al estudiantado.

A excepción de la aprobación y validación de los procesos, que por lo general recae en las comisiones (calidad, admisiones...), la responsabilidad del liderazgo se asigna a órganos unipersonales, según su ámbito de actuación: responsable de la oficina de admisiones y movilidad internacional (P3.1 y P3.8), responsable de la oficina de gestión académica (P3.2), director (P3.3), jefe de estudios (P3.4), gerente (P3.7), vicegerente de formación de posgrado y calidad docente (P3.5 y P3.6) o coordinadora de las prácticas profesionales (P3.9).

Además, en el apartado 4 de cada proceso se presentan los responsables del desarrollo, según su área de actuación. Así, la coordinadora de prácticas externas es la encargada de algunas de las funciones relacionadas con las prácticas profesionales (revisión de guía

docente y firma de documentación); los tutores y tutoras personales desarrollan las acciones de orientación y asesoramiento; las personas supervisoras y segundas evaluadoras de TFM son quienes llevan a cabo las actuaciones relativas a su evaluación, etc. Los responsables y sus actuaciones pueden consultarse en el diagrama de flujo disponible en la ficha de cada proceso (apartado 14).

RE-3.1.1 Revisar los responsables de la elaboración, aprobación y validación de las Guías Docentes.

En el proceso de gestión de la docencia (P3.3) se recoge que "*el profesor responsable de cada asignatura prepara o revisa su guía docente. Seguidamente, el Jefe de Estudios se encarga de validar la guía docente, o sugiere las modificaciones pertinentes*". Por su parte, en el proceso de gestión del TFM (P3.4) se establece que *"la guía del TFM modificada es validada por el Director de IBEI".* En el caso de la asignatura de prácticas externas (P3.9), *"la Coordinadora de las Prácticas Profesionales, con la colaboración de la vicegerente de formación de posgrado y calidad y la responsable de la oficina de gestión académica, revisa y publica la guía de prácticas externas",* sin recoger quién es la persona responsable de su validación. Puesto que el TFM y las Prácticas Externas son asignaturas del plan de estudios, sería oportuno aclarar en el proceso de gestión de los planes docentes (P2.7) si existen excepcionalidades en su sistemática de elaboración y aprobación. Además, en los casos en los que sea preciso, sería conveniente hacer la llamada a los procesos correspondientes (P2.7, P3.3, P3.4, P3.9) para garantizar su coherencia y evitar reiteraciones, en la línea indicada en la RE-1.5.3 c).

(3.2) 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) y el desarrollo de los programas formativos.

Las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos (suficiente)

De manera general, las acciones relacionadas con la enseñanza-aprendizaje y el apoyo al estudiantado se desarrollan siguiendo lo establecido en sus procesos y están orientadas a favorecer el aprendizaje del alumnado y su tutorización, así como el adecuado despliegue de los programas formativos. Para la admisión y matrícula (P3.1 y P3.2), se llevan a cabo acciones destinadas a garantizar que el estudiantado de nuevo ingreso cumpla con los requisitos previstos en la memoria del título (selección de candidatos/as, evaluación de expedientes, reserva de plazas, etc.). A fin de facilitar la matrícula, y teniendo en cuenta que buena parte del alumnado procede de hasta 64 nacionalidades distintas, el IBEI les asigna un tutor personal que, entre otras cuestiones, les asesora durante este proceso.

Por medio del P3.3, de gestión de la docencia, se garantiza el desarrollo efectivo de los programas formativos. Según consta en el espacio web de cada máster (pestaña metodología docente y evaluación), el proceso de enseñanza-aprendizaje combina clases presenciales y seminarios participativos, así como el trabajo individual y en equipo. La tipología de evaluación es la continua y formativa, haciendo uso de distintas pruebas evaluativas (trabajos, participación en seminarios, superación de exámenes, etc.).

La información de las asignaturas, susceptible de publicación, está disponible en la web de cada máster, y cumple con la *Guía para la acreditación de titulaciones universitarias de grado y máster* (AQU, 2022), quedando detallada en mayor medida en las guías docentes. Tras la preinscripción y antes de la matrícula se envía al futuro estudiantado la *Guía informativa de bienvenida* y, posteriormente, "*una versión más detallada de las guías docentes, con información concreta de cada sesión (...), así como un video resumen del profesor (...)".*

Para el desarrollo de las prácticas externas (P3.9) el IBEI cuenta con el *programa de prácticas profesionales*. Aunque también contempla la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares, estas no se recogen en el proceso, pues su alcance son únicamente las prácticas curriculares. Para facilitar la gestión de las prácticas se dispone de la plataforma *Job Teaser*, en la que se inscribe el alumnado interesado. Esta herramienta es considerada por el CEE una fortaleza, destacando también el servicio de desarrollo profesional. Este último ofrece un importante servicio de orientación para la inserción laboral de los egresados, lo que demuestra la proactividad del centro y la atención al alumnado.

En relación con la gestión del TFM (P3.4), se establecen inicialmente reuniones con el estudiantado para proporcionar información sobre la asignatura, resolver dudas y elegir el tema. Recientemente se ha modificado el sistema de asignación del profesorado para la supervisión y el seguimiento del TFM, en el marco de la acción de mejora IBEI.0101. La nueva asignación se realiza buscando el equilibrio entre el tema escogido por el estudiante y la línea de trabajo y preferencias del profesorado-tutor, lo que ha supuesto una importante mejora, según se manifestó durante las audiencias.

Respecto a la movilidad académica, las acciones recogidas en el proceso (P3.8) se muestran coherentes, si bien únicamente se hace referencia a la movilidad saliente (*outcoming*) y no a la entrante (*incoming*), a pesar de que el centro gestiona ambos tipos de intercambio.

El SGIC incluye también un proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (P3.7), de aplicación a los diferentes colectivos: estudiantado, profesorado contratado y personal de gestión. En dicho proceso se establecen de manera genérica los canales disponibles para la presentación de estas a lo largo del curso académico, aunque se ha detectado que existe margen para la mejora.

BP-3.2.1 Remisión al estudiantado de un video explicativo sobre las asignaturas antes de la matrícula.

El CEE considera una buena práctica la remisión al estudiantado, antes del proceso de matrícula, de un video resumen del profesorado detallando el plan docente de cada asignatura. Dicho video acompaña a las guías docentes, en las que se recoge información concreta de cada sesión (lecturas recomendadas, lecturas obligatorias, contenido de la sesión etc.), complementando la información disponible en el espacio web de cada máster.

RE-3.2.1 Aclarar en el proceso P3.7 la sistemática para la presentación de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

En el apartado 5 del proceso P3.7 se recogen, de manera genérica, los canales para la presentación de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Así, el estudiantado puede formular sugerencias o reclamaciones ante la Oficina de Gestión Académica o ante algunos

responsables (director, jefe de estudios…). Por su parte, el profesorado y el PAS pueden hacerlo a través de distintos canales: las comisiones, una cuenta de correo electrónico o las encuestas. Si bien es cierto que el IBEI ofrece diversos canales, en el proceso no se recoge de manera clara la sistemática de actuación y de gestión de la información. Tampoco existe un buzón destinado a tal fin. El CEE recomienda que se revise el proceso, se establezca la sistemática de actuación y se habilite el correspondiente buzón que permita la recopilación, seguimiento y trazabilidad de las incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas, sin menoscabo de las cuestiones que puedan hacerse llegar a través de las comisiones o se resuelvan directamente con los responsables. También sería conveniente explicitar las reclamaciones que quedan excluidas del proceso por tener su propia normativa, en el caso de que exista (reclamación de notas, por ejemplo).

RE-3.2.2 Revisar la asignación del proceso de incidencias, reclamaciones y sugerencias a la dimensión 3 del SGIC.

El proceso de incidencias, reclamaciones y sugerencias (P3.7) se incluye en la dimensión de enseñanza-aprendizaje y apoyo al estudiantado, si bien está dirigido a abordar diversos aspectos (titulaciones, recursos, servicios, etc.) y está destinado a los diferentes colectivos (alumnado, PDI y PAS). Se considera que su objeto va más allá del propio proceso formativo y de apoyo al estudiantado, tal y como se desprende del apartado 5 del proceso.

RE-3.2.3 Completar la información de algunos procesos relacionados con la enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado.

El CEE propone revisar y completar la información de algunos procesos de la dimensión 3:

a) El proceso de gestión del TFM (P3.4) describe las principales acciones relacionadas con la gestión del trabajo fin de titulación. Sin embargo, se advierte que en el proceso no se ha actualizado el sistema de asignación del PDI supervisor a partir de la acción de mejora (IBEI.0101), en el que los docentes pueden priorizar las preferencias de los TFM a supervisar. También sería oportuno actualizar en la ficha del objetivo de calidad OBJ_2, disponible en el Manual, el plazo de la actuación vinculado a la mejora de la gestión del TFM (acción 7), puesto que el proceso se ha actualizado recientemente (finales de marzo de 2023), debiendo aparecer como acción finalizada.

b) En la *Guía de Acción Tutorial,* disponible en el espacio web de los títulos (apartado "Planificación operativa del curso"), se recoge que *"La oficina de gestión académica de IBEI realizará regularmente actividades de evaluación de la acción tutorial desarrollada por los profesores y la satisfacción de los estudiantes con dicho servicio".* Sin embargo, en las acciones del proceso de orientación académica (P3.5) no se hace referencia a dicha evaluación. Solo en el apartado 6 del proceso se incluye la aplicación de encuestas de satisfacción al estudiantado sobre el servicio de tutorías, pero se desconoce si se realiza la evaluación de cada actividad más allá de esta valoración general.

c) En el proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (P.3.7) se hace referencia a que las quejas y sugerencias del profesorado y del PAS se gestionan según lo establecido en el *Procedimiento de quejas del personal*, si bien se desconoce a qué procedimiento se refiere, al no identificarse en el sistema.

d) El proceso de gestión de la movilidad (P3.8) recoge la sistemática de aplicación de la movilidad del alumnado saliente *(outcoming)*, pero no hace referencia a la movilidad entrante *(incoming)*, a pesar de que ambas se desarrollan y suponen gestiones por parte del centro. Tampoco incluye indicadores sobre satisfacción con la movilidad.

e) En el proceso de gestión de las prácticas externas (P3.9) se recoge cómo el IBEI aborda la gestión de las prácticas externas curriculares, dejando fuera del proceso y del SGIC las prácticas extracurriculares. Si bien este tipo de prácticas no forma parte del itinerario curricular de los másteres, el centro facilita su desarrollo e incluye información sobre estas en su documentación (normativa de prácticas, guía de prácticas y guía del estudiante). También se echa en falta la inclusión de los indicadores de satisfacción de los estudiantes y los tutores externos con el desarrollo de las prácticas.

f) Se propone valorar la inclusión de nuevos procesos que pongan en valor las actuaciones relevantes que lleva a cabo el IBEI, pero que no se establecen, miden y analizan en el SGIC, sea el caso de las de acciones de captación de alumnado, la gestión del abandono o el compromiso y la fidelización de las personas egresadas.

(3.3) Acciones vinculadas con el apoyo al alumnado (orientación académica y profesional), y el desarrollo de los programas formativos.

Las acciones vinculadas con el apoyo al alumnado 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 IBEI incluye en su SGIC procesos relacionados con el apoyo al alumnado en el marco de la acción tutorial. El proceso de orientación académica (P3.5) establece la asignación de las personas tutoras que acompañan y orientan al estudiantado a lo largo del proceso formativo, tanto en su vertiente académica, como profesional y personal. Esta figura adquiere especial relevancia en el IBEI, teniendo en cuenta que el alumnado procede de hasta 64 nacionalidades distintas.

En el espacio web de los másteres se dispone de una *Guía de Acción Tutorial*, que contiene información genérica, de aplicación a todas las titulaciones del centro, sobre los objetivos y características de la tutoría, las tipologías de orientación al estudiantado, los propósitos de la primera reunión, etc. Por su parte, el proceso para la orientación profesional (P3.6) presenta, también de manera genérica, los tipos de actuaciones dirigidas al colectivo estudiantil: seminarios con profesionales del sector, talleres de habilidades profesionales y reuniones de orientación individualizada.

Durante la visita se constatan los esfuerzos del IBEI por la mejora de la orientación y el desarrollo profesional del alumnado, lo que se refleja en el establecimiento de un objetivo de calidad directamente relacionado: *OBJ03. Reforzar y mejorar las actividades y la formación para el desarrollo profesional de los estudiantes del IBEI*. A partir de este, se establecen los objetivos específicos para su despliegue (que el centro denomina actuaciones), sea el caso de la mejora del asesoramiento individual del estudiantado o la mejora del servicio de orientación profesional, etc.

Un aspecto que merece destacar es que, cuando resulta necesario, se pone a disposición del alumnado una profesional, especialista en psicología, para tratar cuestiones como la

ansiedad y el estrés. También se han realizado acciones formativas con el profesorado-tutor, para asesorarle en cómo atender en primera instancia al estudiantado ante esta situación. Las distintas actuaciones podrían quedar recogidas en los procesos de apoyo al alumnado.

RE-3.3.1 Incluir el programa mentor en los procesos del SGIC o actualizar la información web.

En la página web del IBEI, pestaña ALUMNI, está disponible la información sobre el programa mentor ALUMNI, puesto en marcha con el objetivo de acompañar a los potenciales estudiantes en los procesos de solicitud y admisión. No obstante, la última referencia es la relativa al curso 2019-2020. En el caso de ser de aplicación, sería oportuna su inclusión en los procesos del SGIC que correspondan, por ejemplo, en los procesos de admisión (P3.1) y matrícula (P3.2), o en el de gestión de la orientación académica (P3.5). En caso contrario, y si no ya es de aplicación, debería revisarse el contenido web del apartado y proceder a su actualización y/o eliminación para evitar confusión.

RE-3.3.2 Emprender mejoras cuando el resultado del seguimiento lo requiera.

En el *Catálogo de indicadores* se presenta la evolución de la satisfacción del estudiantado con los servicios de orientación profesional (IBEI_39). Aunque en el último curso con datos cerrados se supera ligeramente el valor meta establecido (7,89 frente al 7,50), durante varios cursos académicos las valoraciones han oscilado entre 5,32 y 6,23. Si se analizan los resultados desagregados por titulación, en algunos casos la puntuación no llega a 5 sobre 10, como es el caso de los másteres en Seguridad Internacional y Desarrollo Internacional en algún curso académico. El CEE recomienda continuar analizando la evolución de este indicador en los próximos cursos y, en caso de ser necesario, realizar acciones para mejorar la tendencia.

(3.4) Recogida de información para el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo al alumnado.

Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado (suficiente)

El IBEI recoge información relacionada con los procesos de enseñanza-aprendizaje y apoyo al estudiantado (tasas de rendimiento académico, indicadores de satisfacción de los distintos grupos de interés, movilidad, inserción laboral, etc.) para realizar la revisión de los programas formativos. Cada proceso define un conjunto de indicadores con el fin de recopilar datos para realizar su seguimiento, revisión y mejora. De manera general, la información disponible se considera fiable.

Los datos e indicadores necesarios para el análisis y mejora de los másteres se obtienen a través de las plataformas y herramientas disponibles en el IBEI, las cuales aparecen referenciadas en el Manual, y específicamente, en los procesos en los que se hace uso de ellas. Los resultados más relevantes de carácter cuantitativo quedan recogidos en el *Catálogo de indicadores*, donde buena parte se muestran agregados a nivel de centro y desagregados por titulación, lo que permite a los responsables tener una visión completa de sus másteres y realizar la correspondiente comparativa. La información aportada por medio de fuentes internas se completa con los datos que provienen de fuentes externas, como es

el caso de los resultados de las encuestas de satisfacción de egresados y egresadas o los datos de inserción laboral disponibles en el Portal de Estudios Universitarios de Cataluña (EUC-AQU).

En el espacio web de cada máster los grupos de interés pueden acceder directamente a la información relevante sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y a los recursos de apoyo al estudiantado: plan de estudios (asignaturas, metodología, sistema de evaluación, profesorado, etc.), prácticas externas, TFM, informes de satisfacción, acción tutorial, inserción laboral, etc.

RE-3.4.1 Explicitar en el proceso P3.9 de gestión de las prácticas externas los mecanismos al alcance del estudiantado para hacer llegar su opinión a los responsables.

En el P3.9, de gestión de prácticas externas se recoge, en el apartado 5, la participación de los grupos de interés. En el caso de los estudiantes se indica de manera general en el apartado 5 que *"pueden hacer llegar su opinión sobre la gestión de las prácticas externas curriculares al coordinador académico de prácticas profesionales, a la Dirección de IBEI y a través de la Comisión de Calidad Docente. También mediante la realización de encuestas".* Sin embargo, no se establecen los mecanismos y sistemática para hacer llegar dicha información y la encuesta de satisfacción al alumnado sobre las prácticas curriculares externas es una acción de mejora en proceso (IBEI.0099), cuyo plazo está previsto para julio de 2023. Sería conveniente aclarar, y en su caso completar, los medios al alcance del estudiantado para hacer llegar su opinión sobre el desarrollo de las prácticas a la persona coordinadora, a la dirección e incluso a la comisión de calidad: correo electrónico, reuniones, buzón de quejas y sugerencias, etc.

RE-3.4.2 Incluir como parte del SGIC los indicadores de inserción laboral que el centro recopila de manera periódica y sistemática.

El CEE recomienda incluir en el SGIC indicadores que aporten información sobre la empleabilidad e inserción laboral de las personas egresadas de las titulaciones del centro, teniendo en cuenta que, además de la encuesta realizada por AQU, el IBEI aplica encuestas bienales a los graduados y elabora, con carácter periódico y para las diferentes cohortes de egreso, informes sobre el acceso al mercado de trabajo, las condiciones profesionales y la incidencia de la formación recibida en el desarrollo profesional de sus egresados/as. Estos informes están disponibles en la web del IBEI, en la pestaña "Calidad" (anexo 2). Los indicadores de inserción, su seguimiento y análisis podrían formar parte del proceso de orientación profesional (P3.6). Otra opción sería establecer un proceso específico, dado el trabajo y esfuerzo que el centro viene realizando desde hace años.

(3.5) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado.

El proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado son, en general, eficientes 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)

Mediante las evidencias aportadas y/o publicadas en la página web del IBEI (informes de acreditación, informe de revisión del SGIC, catálogo de indicadores…), se comprueba que los procesos relacionados con la enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado, así como los resultados de los programas formativos, se analizan. Fruto del análisis, y de la revisión interna o de las evaluaciones externas desarrolladas, se establecen acciones de mejora, las cuales se recogen en el plan de mejoras del IBEI. El plan de actuaciones se presenta de manera integral y estructurada. Algunas de las acciones contempladas en el plan de mejoras están directamente relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje: ajustar la carga de trabajo del estudiantado, revisar las actividades formativas y los sistemas de evaluación de las asignaturas (IBEI.0090), revisar la puntuación de los criterios de evaluación (IBEI.0088), mejorar los plazos y el feedback de la entrega de los trabajos y exámenes (IBEI.0089) o mejorar la asignación de supervisores de TFM (IBEI.0101).

Como se adelantó en la *RE-1.7.5*, sería recomendable aclarar la información recogida en los planes de mejora para facilitar su comprensión por parte de los grupos de interés.

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 en su SGIC de distintos procesos asociados a la dimensión 4 y relacionados con el personal académico:

- IBEI_P4.1 - Definición de la Política del PDI
- IBEI_P4.2 - Selección y contratación del PDI
- IBEI_P4.3 - Evaluación y Reconocimiento del PDI
- IBEI_P4.4 - Formación del PDI

Asimismo, incluye otros procesos vinculados al personal de administración y servicios:

- IBEI_P4.5 - Definición de la Política del Personal de Gestión
- IBEI_P4.6 - Selección y Contratación del Personal de Gestión
- IBEI_P4.7 - Evaluación y Reconocimiento del Personal de Gestión
- IBEI_P4.8 - Formación del Personal de Gestión

Para la evaluación, el CEE-SGIC ha analizado la documentación aportada por el IBEI en relación con los citados procesos, así como la información pública disponible en la página web del instituto.

(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)

En los procesos relacionados, por un lado, con la definición de la política del PDI (P4.1) y la selección y contratación del personal académico (P4.2) y, por otro, con la política de selección (P4.5) y contratación del personal de gestión (P4.6), la cadena de responsabilidades se considera en general adecuada, atendiendo a su nivel de actuación y toma de decisiones.

En los procesos vinculados al personal académico, la dirección del IBEI tiene un papel relevante, al ser el órgano responsable de analizar las necesidades docentes y las propuestas recibidas atendiendo al perfil académico, previamente establecido por la Comisión de Personal Académico. Esta última, a su vez, es la encargada de realizar la selección del PDI, ya se trate de profesorado asistente *(tenure track)* o asociado permanente. El Patronato es

en última instancia el órgano que analiza y valida las propuestas, mientras que la Gerencia realiza el análisis de la viabilidad económica.

En el caso del personal de gestión, la gerencia es la responsable de los procesos (P4.5 y P4.6), mientras que los jefes y jefas de área se encargan de analizar directamente las necesidades de personal, detallar el perfil y las características del puesto y, en su caso, entrevistar a los candidatos/as para el puesto, conjuntamente con la gerencia. Cuando la contratación se refiere a un cargo de responsabilidad, es validado por la dirección.

Como puede constatarse, las responsabilidades están establecidas según los ámbitos de actuación y requieren para su desarrollo de la intervención y coordinación de distintos órganos y responsables del IBEI, ya sean académicos o de gestión. Aunque solo han podido consultarse las evidencias de carácter público, durante las entrevistas se constata que la aplicación de la cadena de responsabilidades responde a lo previsto en los procesos.

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

Todas las acciones vinculadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (satisfactorio)

Las acciones vinculadas a la gestión del personal académico son lideradas en el IBEI por la dirección quien, en coordinación con la Comisión de Personal Académico, analiza las necesidades de PDI, realiza la oferta y negocia las condiciones de contratación. Por medio del proceso de gestión de la docencia (P3.3), la dirección realiza una revisión de los grupos y procede a la asignación del PDI, teniendo en cuenta los criterios de asignación definidos, según se indica en el proceso. El profesorado con docencia en los másteres puede pertenecer al IBEI, pero también puede tratarse de personal académico colaborador. En este último caso, reciben un encargo de docencia y se realiza un contrato por los servicios docentes.

Un aspecto que merece destacar del proceso de selección y contratación, tanto del PDI como del personal de gestión, es la realización de entrevistas a los candidatos y candidatas a un puesto. Aunque en la documentación aportada no constan registros que permitan evidenciar las diferentes acciones realizadas, en las audiencias se pudo corroborar este hecho. Asimismo, en estas sesiones se puso en valor el acompañamiento y apoyo que recibe el personal académico de nueva incorporación, así como el plan de carreras y desarrollo profesional, lo que se consideran fortalezas por parte de la CEE.

Conviene destacar que en 2019 el IBEI recibió la distinción a la Excelencia de Recursos Humanos en Investigación por parte de la Comisión Europea y en 2021 la Institució de Centres de Recerca de Catalunya (CERCA) reconoció a IBEI como centro CERCA. Según se recoge en el último plan estratégico (2021-2025), en los próximos años se prevé reforzar la labor investigadora del IBEI y adoptar las medidas necesarias para convertirlo en uno de los institutos de estudios internacionales líderes en Europa. Sin lugar a dudas esto puede resultar un valor fundamental para el desarrollo de los programas formativos del centro, al establecerse sinergias entre docencia e investigación. De ahí que uno de los objetivos del plan estratégico, “excelencia de la investigación”, sea la integración de dichas actividades. En línea con el citado objetivo, se remite a lo recogido en la RE-1.4.1.

BP-4.2.1 Programa de atracción del talento.

El CEE considera una buena práctica el programa de atracción de talento desarrollado en el IBEI con el objetivo de atraer a profesorado e investigadores/as de reconocido prestigio en el ámbito de las relaciones internacionales, el desarrollo y la seguridad internacional. Ello permite reforzar y ampliar las líneas de investigación, dotar al centro de mayor visibilidad académica y mejorar la calidad de la docencia y la innovación, al participar este personal en la docencia e investigación del IBEI. Muestra de ello es la distinción recibida por parte de la Comisión Europea a la Excelencia de Recursos Humanos en Investigación como institución capaz de atraer talento, fomentar la investigación y promover las carreras de investigadores e investigadoras en Europa.

RE-4.2.1 Incluir la referencia explícita al programa de atracción del talento del PDI.

En la web del IBEI se recoge información sobre *el programa de atracción del talento*. Sin embargo, dicha información no se incluye en los procesos del SGIC vinculados al PDI. Conviene valorar su inclusión en tales procesos teniendo en cuenta, como se indica en la web, que "*los másteres impartidos por IBEI también se benefician de la docencia de estos profesores reconocidos internacionalmente por su calidad docente e innovación académica".*

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

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

El SGIC del centro dispone de un proceso específico de evaluación y reconocimiento del PDI (P4.3), y otro relacionado con la formación de dicho personal (P4.4). En la misma línea se recogen los relativos a la evaluación y formación del personal de gestión (P4.7 y P4.8).

La evaluación del PDI que imparte docencia en el IBEI es diferencial, según se refiera a profesorado contratado o a personal externo. La evaluación del PDI contratado distingue entre el permanente, cuya evaluación se realiza anualmente mediante los resultados obtenidos en diferentes aspectos (actividades docentes, transferencia, promoción e impacto científico), del externo o colaborador, que son los investigadores en formación, postdoctorales y/o profesorado asistente *(tenure track)*. Este segundo grupo se somete a una evaluación semestral mediante el examen de su plan docente y las valoraciones del estudiantado. En el caso de detectarse debilidades en la evaluación vinculadas a la docencia se desarrolla un encuentro entre los responsables del IBEI (director y jefe de estudios) y el profesorado para comentar los resultados e informar de posibles medidas correctoras.

En relación a la formación, el profesorado del IBEI puede participar en el plan anual de formación de la UPF, organizado de manera centralizada. La formación puede completarse con una oferta adicional de actividades específicas si se detectan necesidades no recogidas en el plan de la universidad coordinadora. Según se indica, el plan de formación se difunde entre el profesorado del IBEI, si bien la participación es baja (9% en el último curso).

La evaluación del personal de gestión se realiza anualmente. Al igual que sucede con el PDI, se llevan a cabo reuniones para abordar los resultados y, en caso de ser necesario, puede proponerse la realización de formación y/o un incremento salarial. Según se desprende del plan de mejoras, se están desarrollando acciones vinculadas a la evaluación del desempeño de este personal. Entre ellas, la revisión de los mecanismos de evaluación, el ajuste de los parámetros al puesto de trabajo y la mejora del feedback sobre lo esperado (IBEI.0117).

Por su parte, la formación del personal de gestión está asociada fundamentalmente a la implementación de nuevas aplicaciones en el IBEI. Según se desprende del *Catálogo de* indicadores, la primera vez que se implementó el plan de formación para este colectivo fue en el curso 2019-2020.

AM-4.3.1 Adaptar el proceso de formación del PDI a las necesidades del colectivo.

Según ha podido constatarse, no existe un programa de formación del PDI propio del IBEI, sino que se redirige al profesorado a la formación proporcionada por la UPF. Dada la baja participación del colectivo en los cursos de formación (9% en el último curso con datos cerrados) se considera necesario que se replantee la formación y se propongan cursos adaptados específicamente a las necesidades del profesorado del centro. Asimismo, resulta importante que se reflexione la difusión de las actividades formativas y se lleve a cabo la evaluación de los resultados, con independencia de que el plan de formación se realice mediante otras universidades (UPF, UAB...). Se recomienda reforzar la formación en metodologías docentes innovadoras y la participación del personal académico en proyectos de innovación.

RE-4.3.1 Mejorar la información sobre la formación del personal de gestión.

En el proceso de formación del personal de gestión (P4.8) se establece que el IBEI imparte formación asociada a la implementación de nuevas aplicaciones en el conjunto de la institución. Sin embargo, surgen dudas acerca de si existe un plan de formación destinado al personal de gestión previamente planificado, un calendario de actividades por curso académico, etc. Sería oportuno recoger en el proceso si se oferta periódicamente un plan de formación del PAS o si la formación es independiente, a partir de las demandas. Asimismo, quién es el responsable, cuáles son los mecanismos de difusión, etc. En caso contrario, conviene revisar y aclarar en mayor medida cuál es el proceder, para que no lleve a confusión.

(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 IBEI recoge y publica información relacionada con los procesos de gestión, formación y evaluación del PDI y del PAS. En la página web del centro hay un apartado específico de "Profesorado", el cual se despliega en las diferentes categorías, ya se trate de profesorado interno y/o externo al IBEI. Pinchando en la imagen de cada profesional puede accederse a

sus datos de contacto y a su currículum vitae. Esta información se desagrega también por titulación. Por su parte, la relativa al PAS puede consultarse en la pestaña Staff del centro.

La información de carácter cualitativo se completa con los datos numéricos disponibles en el *Catálogo de indicadores*, donde se recogen los resultados de los indicadores por proceso. Como se indicó anteriormente, en los indicadores de formación del PDI se detecta que la participación de estos en el plan anual es mejorable (9% en el curso 2021-2022). En el caso del personal de gestión la ratio del número de personas que ha participado en acciones formativas ha oscilado entre 0,13 y 0,25 en los tres últimos cursos académicos.

En la documentación aportada no constan registros que permitan evidenciar las acciones realizadas para recopilar las necesidades formativas del PDI y del PAS. Tampoco se muestran evidencias sobre los resultados de la evaluación de ambos colectivos. Sí se aportan datos sobre la satisfacción del estudiantado con la docencia de manera agregada por titulación, acercándose en su práctica totalidad al valor meta establecido (4,20 sobre 5). En relación con la evaluación del PAS, se cuenta con el indicador de satisfacción del colectivo con la política de evaluación y reconocimiento, cuyo valor objetivo es 4 sobre 5, si bien hasta el momento no se ha alcanzado dicho valor.

Como se adelantó en la *RE-1.7.3* sería oportuno reflexionar sobre la adecuación y utilidad de los indicadores. Aunque en el *Catálogo* se incluyen algunos sobre el personal académico (IBEI_48, IBEI_50, IBEI_53), se considera que otros que no se contemplan podrían aportar valor (porcentaje de horas impartidas por PDI a jornada completa y porcentaje impartidas por PDI doctor/acreditado, porcentaje de profesorado con evaluación satisfactoria, número de evaluaciones de promoción de profesorado del IBEI), algunos de los cuales fueron eliminados en la última revisión del P4.3. Lo mismo para el caso del personal de gestión.

AM-4.4.1 No se dispone de los registros de formación y evaluación del personal académico y del personal de gestión explicitados en los procesos de la dimensión 4.

En la documentación aportada no se cuenta con todos los registros recogidos en los procesos de la dimensión 4 que permitan evidenciar las acciones asociadas al plan de formación y evaluación del PDI y del personal de gestión. El CEE estima necesario que se registre en el SGIC la documentación indicada en los procesos, por ejemplo, las peticiones o solicitudes de formación y su aceptación o no, o los resultados de la evaluación realizada y, en definitiva, la información que permita constatar su realización.

(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 eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora. (satisfactorio)

El IBEI analiza los datos e indicadores relacionados con el personal académico y de gestión recogidos en el *Catálogo de indicadores* y el resultado se recoge en el *informe de revisión del SGIC,* atendiendo a los diferentes procesos de gestión, formación y evaluación por colectivo.

Fruto del análisis realizado se elabora el plan de actuaciones del centro. Como mejora relacionada con el PDI se recoge *"ofrecer más actividades formativas al profesorado para*

mejorar las habilidades de enseñanza, especialmente para los profesores con evaluaciones de estudiantes relativamente bajas" (IBEI.0077), cuyo plazo de ejecución se ha ampliado a 2024 para incrementar la oferta e incentivar la participación. Otra acción en la que se está trabajando es en mejorar la comunicación con el conjunto del profesorado de las titulaciones, especialmente con los colaboradores (IBEI.0095). En el caso del PAS, el plan de actuaciones recoge la mejora relacionada con el ajuste de la evaluación del desempeño (IBEI.0117) para conseguir un incremento de la satisfacción del colectivo con el proceso, según se explicita en el propio plan.

Como se indicó en el *RE-4.4.1*, resulta necesario disponer de registros que permitan evidenciar las acciones vinculadas a la formación, incluida la detección de necesidades formativas por curso académico y su análisis, así como la documentación vinculada a la evaluación del PDI y del PAS.

RE-4.5.1 Asegurar que las acciones del plan de mejora están orientadas a resolver las debilidades observadas respecto a la participación del profesorado en acciones de formación.

En el *Catálogo de indicadores* (IBEI_54) se recoge el porcentaje del PDI que ha participado en acciones de formación. Los resultados obtenidos están por debajo del valor meta establecido. A su vez, en el plan de mejoras se contemplan acciones dirigidas a mejorar estos resultados (IBEI.0077). Sin embargo, el objetivo de la acción propuesta no está destinada a solventar el problema detectado, sino a mejorar ciertas habilidades en el profesorado con evaluaciones relativamente bajas por parte del alumnado, tal y como se recoge en el citado plan. El CEE propone su revisión y ajuste a fin de avanzar en su resolución de la situación.

RE-4.5.2 Reforzar la comunicación mediante el establecimiento de una hoja de ruta en el marco del plan de comunicación del centro

Alguna de las acciones recogidas en el plan de mejoras tiene que ver con resolver limitaciones relacionadas con la comunicación con el profesorado que imparte docencia en las titulaciones del IBEI, especialmente con el externo o colaborador. El CEE recomienda reforzar la comunicación mediante el establecimiento de una hoja de ruta en el marco del plan de comunicación del centro, entendiendo que es un elemento clave del funcionamiento de la organización y de la consecución de objetivos comunes.

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 en su SGIC de un proceso asociado a la dimensión 5:

- IBEI_P5.1 - Gestión de recursos materiales y servicios

Para la evaluación, el CEE-SGIC ha analizado la documentación aportada por el IBEI en relación con los citados procesos, así como la información pública disponible en la página web del instituto.

(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, pero no siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (suficiente).

La Oficina de Gestión Académica es la encargada de realizar anualmente en el IBEI la detección de necesidades de recursos y servicios destinados a la docencia. Para ello cuenta con la participación del resto de servicios. A partir de esta detección, planifica con la gerencia las acciones que se desarrollarán en materia de mejora de los recursos y servicios.

Por su parte, la gerente es la responsable última del proceso y de validar el presupuesto destinado a dar respuesta a las necesidades detectadas. En su caso, solicita la validación de los responsables de la UPF, o de otras universidades con las que comparte titulación, cuando los servicios se encuentran vinculados a estas. Según se constató durante las audiencias, entre los servicios compartidos se encuentran las bibliotecas de la UPF, UAB y UB, cuya información está disponible en la web del IBEI.

Los responsables de los servicios y la propia gerencia realizan el seguimiento de los servicios del centro, mientras que la Oficina de Gestión Académica se encarga de recopilar información y de hacerla llegar al equipo directivo de cara al curso siguiente.

De manera general, la cadena de responsabilidades según los ámbitos de actuación garantiza el funcionamiento del proceso, y para su desarrollo es precisa la implicación de los diferentes responsables del centro y de los servicios. No obstante, en el proceso se detecta cierto margen para la mejora.

AM-5.1.1 Ajustar y completar el proceso P5.1 con la información necesaria sobre la gestión de los recursos materiales y servicios.

El CEE considera necesario que se revise y complete el P5.1 con la información oportuna sobre la gestión de los recursos materiales y servicios. Así, en el apartado 1 se recoge como objetivo del proceso *"sistematizar el proceso de detección de necesidades y mantenimiento de los recursos materiales y servicios necesarios para la docencia".* No obstante, el proceso se centra fundamentalmente en los recursos. Del mismo modo, en el apartado "descripción" faltaría completar la información sobre los recursos materiales destinados a la docencia, abordar las actuaciones relacionadas con la gestión de los servicios, tanto los propios del IBEI (servicios informáticos, de comunicación...) como aquellos contratados con otras universidades (biblioteca), seguimiento de las acciones implementadas, etc.

(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)

Las actuaciones relacionadas con los recursos materiales y servicios se describen de manera genérica en el proceso P5.1: detección de necesidades, planificación de las actuaciones, aprobación y validación del presupuesto, contratación de servicios, seguimiento, etc. Según se indica en el proceso, *"cualquier interesado o usuario del IBEI puede hacer solicitudes de recursos, materiales y servicios que considere necesarios para el desarrollo de las distintas actividades".* Sin embargo, surgen dudas acerca de los recursos materiales y servicios a los que se refiere, así como la sistemática de actuación ante las solicitudes, existiendo margen de mejora. Además, en las evidencias aportadas no han podido consultarse todos los registros detallados en el apartado 10 del proceso que permitan constatar que las acciones se desarrollan según lo previsto. Como se indicó en el *RE-4.4.1*, resulta necesario disponer de registros que permitan evidenciar las acciones.

Del mismo modo, como se apuntó en la RE-1.5.3 c), se recomienda revisar la relación entre procesos. Por ejemplo, en el de gestión de planes docentes (P2.7) se indica que los planes se validan y *"se informa a la responsable de compras bibliográficas, en caso de que exista la necesidad de adquirir alguna publicación recomendada en los planes docentes no disponible en la biblioteca".* Sin embargo, se desconoce si en esta acción es de aplicación el proceso para la gestión de recursos materiales y servicios. Sería conveniente revisar los distintos procesos relacionados y completar la información cuando sea necesario, bien haciendo una llamada al proceso con el que guarda relación o incluyendo la acción correspondiente.

(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 completa, fiable y sistemática sobre, como mínimo, el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios (suficiente)

De manera general, en el P5.1 se alude a los mecanismos de participación de los diferentes grupos de interés para recoger su opinión sobre los recursos materiales y servicios. En el caso del estudiantado, se indica que puede hacerse a través de la persona coordinadora del máster, del profesorado, del delegado, del jefe de estudios o de la Comisión de Calidad. Por su parte, el personal docente puede hacer llegar su opinión a los coordinadores de los másteres y al jefe de estudios. En el caso del PAS, una de las vías es la Comisión de Calidad.

Además de los citados medios, se dispone de las encuestas de satisfacción, de aplicación a los diferentes colectivos. En la encuesta de estudiantes, en concreto, se han definido indicadores de satisfacción con las instalaciones (aulas) (IBEI_61), con los recursos de información (biblioteca) (IBEI_62) y con el aula virtual (IBEI_63), si bien en el proceso únicamente se recoge este último indicador. Tampoco se han identificado, ni en el proceso ni en el *Catálogo*, indicadores sobre recursos y servicios asociados a la satisfacción del profesorado y el personal de gestión, aunque en sus encuestas se recogen ítems relacionados. Así, en el modelo de encuesta del PAS se incluyen preguntas vinculadas a la calidad y disponibilidad de recursos físicos (espacio, mobiliario…), así como tecnológicos para la ejecución de su trabajo. Lo mismo sucede con la encuesta del PDI, donde se cuenta con preguntas relacionadas con los recursos (aula virtual, disponibilidad de recursos en la biblioteca, etc.).

Si bien se recopila información, no se puede evidenciar cómo se registra en el SGIC y se garantiza su trazabilidad, fundamentalmente la que se hace llegar directamente a los responsables, más allá de las encuestas. Asimismo, no se explicita el contexto en el que se lleva a cabo el análisis de las necesidades de nuevos recursos y servicios (adquisición de nuevos recursos materiales, equipos informáticos, audiovisuales, didácticos o las relativas al mantenimiento y mejora de las infraestructuras, servicios, etc.), su seguimiento y revisión. En línea con la *AM-5.1.1* sería conveniente completar la información relacionada con el proceso de gestión de recursos materiales y servicios, incluyendo los indicadores de satisfacción de los diferentes colectivos, máxime cuando estos se recopilan. Del mismo modo, sería oportuno detallar cómo se realiza el seguimiento una vez implementadas las mejoras, más allá de indicar que los diferentes servicios y la gerencia realizan un seguimiento. Recoger esta información en el proceso garantiza su compleción.

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

La gestión de los recursos materiales y de los servicios es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. 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)

De manera general, se evidencia que el IBEI aplica mecanismos para el análisis, la revisión y mejora de los procesos del SGIC: analiza la información recopilada, revisa periódicamente el proceso atendiendo a los resultados obtenidos y finalmente propone acciones para la mejora. Fruto del análisis y revisión se elabora el plan de mejoras.

Según se observa, algunas acciones del citado plan están relacionadas con los recursos materiales, en este caso, tecnológicos, no tanto como una debilidad sino como solución a

una situación o problema: desplegar una nueva intranet para mejorar la comunicación interna (IBEI.0030), modificar la interfaz del campus virtual para mejorar el uso y consulta por parte del estudiantado (IBEI.0104) o cambiar la plataforma de gestión de las encuestas a fin de mejorar la participación (IBEI.0116). Algunas mejoras tienen su origen en el *informe de revisión del SGIC* mientras que otras proceden de la evaluación interna o externa de las titulaciones, según consta en el plan de actuaciones, y es que en los informes de renovación de la acreditación de los másteres también se aborda la adecuación de los recursos materiales y servicios para el desarrollo de los programas formativos. En los distintos informes externos se obtiene la valoración "se alcanza" en el estándar relacionado con los recursos materiales (C5.2).

Como se indicó en la AM-5.1.1 sería oportuno completar la información relacionada con el proceso de gestión de recursos materiales y servicios, entre ella la relativa a su análisis y mejora.

RE-5.4.1 Aclarar qué evidencias se generan en la gestión de los servicios.

En el apartado "Descripción" del proceso de gestión de los recursos materiales y servicios (P5.1) se hace referencia a que la Oficina de Gestión Académica recoge información sobre el desarrollo de los servicios e informa a los responsables. Sin embargo, se desconoce qué evidencias se generan a partir de estas actuaciones. Se recomienda revisar el proceso y proceder a la inclusión de las correspondientes evidencias en el listado de documentos del proceso, como salida de este.

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 en su SGIC de un proceso asociados a la dimensión 6:

- IBEI_P6.1 - Gestión de la información pública

Para la evaluación, el CEE-SGIC ha analizado la documentación aportada por el IBEI en relación con los citados procesos, así como la información pública disponible en la página web del instituto.

(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 el proceso de gestión de la información pública (P6.1), la responsabilidad de su gestión recae en la persona responsable de comunicación que es, junto al director, quien define los canales para la publicación de la información. Por su parte, la rendición de cuentas se recoge en el apartado 6, si bien en este proceso, como sucede en algunos otros, no se especifica a quién corresponde la responsabilidad.

De manera general, la cadena de responsabilidades establecida garantiza su adecuado funcionamiento, precisando de la coordinación oportuna entre los diferentes responsables y los servicios y unidades del IBEI encargados de redactar y revisar el contenido de la web. En el proceso se indica que el director, el jefe de estudios, la vicegerente con competencias en calidad, y la propia responsable de comunicación se encargan de validar el contenido. Finalmente, el departamento de comunicación se encarga de actualizar la información web, atendiendo a lo previamente establecido.

AM- 6.1.1 Concretar la responsabilidad de la rendición de cuentas en todos los procesos del SGIC.

El apartado 6 de cada proceso, destinado a la rendición de cuentas, describe cuáles son los mecanismos utilizados para su cumplimiento. Sin embargo, en este caso, como sucede en algunos otros, no se identifica quién es el responsable. El CEE considera necesario que se revise este apartado en todos los procesos del SGIC y, en los casos en los que no esté

recogido, que se aclare si corresponde al responsable de la gestión de cada proceso o a otro órgano o cargo del IBEI, que puede ser distinto.

RE-6.1.1 Evitar que una misma acción recaiga en varios cargos.

Algunas de las actuaciones recogidas en el proceso de gestión de la información pública (P6.1) aparecen asignadas a varios responsables. Por ejemplo, se indica que "*El Director, la Responsable de Comunicación, el Jefe de Estudios y la Vicegerente de Formación de Posgrado y Calidad del IBEI validan que la información publicada se corresponda con la que se ha decidido que debe ser pública".* Sin embargo, surgen dudas de si se trata de una responsabilidad compartida o bien cada responsable se encarga de contenidos web específicos y, por ello, resulta necesaria esta participación diferencial. En ese caso, sería conveniente aclararlo en el apartado de "Descripción" o bien asignar la acción en uno de los cargos para que la responsabilidad no quede diluida en el proceso.

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

Las actuaciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos (suficiente)

El proceso de gestión de la información pública recoge la sistemática seguida por el centro para asegurar que la información relevante sobre los programas formativos es pública y está al alcance de los diferentes grupos de interés: definición de canales, establecimiento del contenido para publicar, revisión y validación, etc. La principal vía utilizada por el IBEI para publicar y difundir la información es la página web, aunque también se hace uso de otros medios relacionados con las plataformas sociales o con la difusión a través de boletines mensuales y/o trimestrales-cuatrimestrales dirigidos a audiencias internas y, en algunos casos, a externas. Según se recoge en el proceso, la web es considerada un medio para llevar a cabo la rendición de cuentas.

El IBEI garantiza la publicación de información completa y su fácil accesibilidad. Por un lado, proporciona accesos directos al contenido que tiene que ver con el SGIC y con la información propia del centro. Por otro, proporciona también accesos a los contenidos específicos de los másteres y su desarrollo: plan de estudios, profesorado, perfil de ingreso, salidas profesionales, programas de prácticas e intercambios, informes de evaluación, resultados de indicadores, encuestas e inserción laboral. A esta información se accede desde la propia pestaña "Calidad".

A partir de la documentación revisada y de las audiencias celebradas se constata que, de manera general, las acciones relacionadas con este proceso se realizan siguiendo lo establecido y son conocidas por los diferentes implicados.

RE-6.2.1 Fomentar la participación de los grupos de interés en los mecanismos de rendición de cuentas más allá de la información pública.

Según se indica en el P6.1, la rendición de cuentas pasa por la publicación de la información en la página web del IBEI. En este caso la intención es informativa. Se recomienda que la documentación y los resultados del SGIC y sus procesos se presenten en las comisiones u órganos colegiados de toma de decisiones del IBEI y sus titulaciones, en las que existe representación de los diferentes grupos de interés, para fomentar la participación de estos en los mecanismos de rendición de cuentas. Ello permitiría retroalimentar el sistema y garantizar el diálogo que debe primar en la sistemática de rendición de cuentas, y que va más allá de la publicación del contenido en la web.

RE-6.2.2. Aclarar cuáles son los mecanismos de rendición de cuentas del funcionamiento del SGIC ante la universidad coordinadora.

En el proceso P6.1 no se recoge explícitamente el medio establecido para rendir cuentas frente a los órganos competentes de la UPF, si bien en otros procesos se indica que se realizan reuniones destinadas a tal fin, por ejemplo, con la OTC. Sería conveniente incorporar los mecanismos utilizados para llevar a cabo esta rendición de cuentas ante la universidad, como coordinadora de las titulaciones y responsable de los procesos del ciclo VSMA, en aquellos casos en los que proceda.

RE-6.2.3 Revisar la información del proceso y trasladar el contenido al apartado que proceda.

En el apartado 6, Rendición de cuentas (P6.1), se establece que la información sobre los programas formativos es objeto de publicación en la web del centro, recogiéndose cuál es su contenido, sea el caso de los aspectos académicos (presentación de los estudios, plan de estudios, profesorado del centro, perfil del estudiante), las salidas profesionales, etc. Lo cierto es que esta referencia parece propia del apartado 4, Descripción, donde podría incluirse el contenido mínimo a publicarse atendiendo a "las necesidades de los estudiantes actuales, futuros estudiantes, empresarios y de la sociedad en general, así como a los requisitos para el seguimiento y acreditación de la titulación de AQU Catalunya", más que información relativa a la rendición de cuentas, que debe ir más allá de la publicación. Se propone revisar la información del proceso y trasladar el contenido al apartado que proceda.

RE-6.2.4 Actualizar los enlaces rotos o inactivos en la web y completar la información relativa a las titulaciones.

El CEE propone que se revisen y actualicen los enlaces rotos e inactivos en la página web del IBEI y sus titulaciones. Por ejemplo:

- En el apartado web "planificación operativa del curso" de los másteres del centro no funcionan los enlaces al "material recomendado al estudiantado", así como tampoco al apartado de acceso al campus virtual.
- La ruta del MU en Políticas Públicas/Plan de estudios/Asignaturas/Politics and Public Policy Process/Estudios: https://www.ibei.org/master-en-politicas-publicas_249889.

- En el Máster en Investigación en Estudios Internacionales habría que completar y/o activar la documentación establecida para todas las titulaciones de manera homogénea: no se encuentra disponible el informe y resolución de verificación, no se recoge el acceso al RUCT, no está activo el enlace al número de plazas de nuevo ingreso ni el relativo a las sesiones de acogida y de tutorización, no aparece la información sobre el plan de acción tutorial, no está activo el enlace de las guías docentes y tampoco la normativa y el marco general del TFT. Esta información sí aparece disponible en el resto de titulaciones consultadas.

Asimismo, se invita al centro a valorar la posibilidad de:

- Relacionar el contenido de la pestaña "Estudios" con la información que aparece en la pestaña "Calidad" del centro, donde se recogen los resultados por máster (tasas, indicadores, plazas, informes de evaluación…). Una opción sería añadir en la pestaña "Estudios" un apartado específico de calidad o de resultados en cada uno de los másteres y desde ahí redirigir a la información disponible en la pestaña "Calidad" del centro. Sería una forma de garantizar que puedan consultarse los resultados de cada máster, con independencia de que se acceda a través de una u otra pestaña.
- Facilitar, desde el apartado web de "Calidad", el acceso a la información sobre evaluación y calidad recogida en otras páginas externas, sea el caso del EUC-AQU, pues permitiría completar la información disponible en la web del IBEI. Se podría incluir bien a modo de enlace o de *banner*.

RE-6.2.5 Valorar la traducción al inglés de la documentación relevante del SGIC.

Dado el alto grado de internacionalización del centro y de sus colectivos, se propone valorar la posibilidad de traducir al inglés la documentación más relevante del SGIC para facilitar su consulta por estos.

(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 SGIC contempla un proceso de gestión de la información pública (P6.1) cuyo objetivo es asegurar que la información disponible en la página web del IBEI se mantiene actualizada, es fácilmente accesible y se ajusta a las necesidades de los distintos grupos de interés, según se indica. Resulta destacable, además, que la información puede consultarse en tres idiomas: castellano, catalán e inglés.

La información relevante del IBEI y sus másteres, así como la relativa a la gestión de la calidad, se publica en la página web del centro. Se presenta de manera estructurada y distribuida de forma adecuada entre las diferentes pestañas, entre las que destacan las correspondientes a "Calidad" y el "Portal de Transparencia".

En el espacio de "Calidad", además de la información del SGIC, pueden consultarse los datos específicos de cada máster (resultados de rendimiento académico, profesorado, movilidad,

satisfacción, inserción laboral, etc.), así como los informes de evaluación interna y externa vinculados al ciclo VSMA. De manera general, la información está actualizada. Por su parte, en el apartado "Portal de transparencia" está disponible la información institucional (misión y visión, planes estratégicos, memorias anuales, etc.) y la económica (cuentas anuales e informe de auditoría, presupuestos, etc.).

Además de la web, para la difusión de la información de los títulos y de otras actividades se hace uso de las plataformas sociales (Twitter, LinkedIn, YouTube, Flickr y Facebook) y de boletines y *mailing* (*Iberonews*, *internal news*, etc.).

Para el seguimiento y la mejora de la información web se cuenta con el indicador "Grado de satisfacción de los estudiantes con la información pública", incluido en la encuesta general aplicada al colectivo estudiantil desde el curso 2019-2020, cuyos resultados y evolución hasta el último curso con datos cerrados pueden consultarse en el *Catálogo de indicadores* (IBEI_64).

RE-6.3.1 Completar el proceso de información pública con la recogida de la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

En el apartado 9 del P6.1 se identifica un único indicador para medir la satisfacción con la información pública disponible en la web del centro. Dicho indicador se centra en el colectivo estudiantil, pero no en el resto de grupos de interés (PDI, PAS, etc.). Se recomienda valorar la utilización de los resultados de satisfacción del resto de colectivos de manera que pueda contribuir a la mejora de la información pública del centro, teniendo en cuenta, como se recoge en el apartado 8 del proceso, que en la web "se publica toda la información necesaria para los distintos grupos de interés".

RE-6.3.2. Establecer mecanismos que permitan disponer de una visión global sobre la calidad y compleción de la información publicada en los diferentes medios.

A través de la encuesta general dirigida al estudiantado del IBEI, se recopila la satisfacción del colectivo con la información pública disponible en la web, pero no se recoge información específica sobre el nivel de accesibilidad o utilidad, el uso de la página web, la satisfacción con su nivel de actualización, etc. Tampoco se recoge la satisfacción con el resto de vías de difusión de la información (redes sociales, boletines, etc.) en el marco del SGIC. Sin embargo, se ha constatado que parte de esta se recopila y es objeto de difusión en la memoria anual del centro. Incorporar esta información en el P6.1 y en el *Catálogo de indicadores*, o incluso en cuadros de mando de segundo nivel vinculados al SGIC *(véase RE-1.7.4)* permitiría al centro conocer y analizar en mayor medida la calidad de la información que hace pública y su impacto.

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

La información pública es eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejoras (satisfactorio)

A partir de la información web disponible y de la documentación aportada, se constata el interés del centro por mejorar el contenido de su página web, estableciéndose un calendario anual de actualización de la información que se considera más relevante, teniendo en cuenta que se trata de un recurso fundamental para el estudiantado matriculado, pero también para los potenciales estudiantes y para el resto de colectivos internos y externos al IBEI.

Para la mejora de la información, se recoge fundamentalmente la satisfacción del estudiantado con la información pública, la cual es objeto de análisis y valoración en el informe de revisión del SGIC, según se observa en el catálogo de indicadores (IBEI_64), donde se recoge la evolución y el valor objetivo (8 sobre 10). En el informe de revisión del sistema (pág. 64) se realiza el análisis de dicho indicador y se detecta que en los últimos cursos no se ha logrado alcanzar dicho valor. Por este motivo, se establece una acción encaminada a la mejora (IBEI.0091), consistente en mejorar la información web de los servicios que ofrece el centro, la cual se ha incluido en el plan de mejoras, al detectarse que el estudiantado no siempre es consciente de estos.

El plan de mejoras se presenta de forma estructurada, incluye información relevante y su seguimiento se realiza de manera periódica. Entre la información recogida para cada acción, destaca la prioridad de las acciones (alta, media, baja), los plazos de su ejecución, su estado (en proceso, cerrada, etc.) y una columna denominada "cierre", en la que los responsables introducen la fecha en la que culmina la acción. Actualmente, y vinculada a la acción IBEI.0091, el centro tiene planificado trabajar en la implementación de la propuesta de mejora a lo largo del segundo semestre del curso 2022-23.

Como se ha indicado con anterioridad *(RE-1.2.4, RE-6.3.2)* sería oportuno reflexionar sobre la pertinencia de algunos indicadores y valorar la incorporación de otros que puedan resultar relevantes, como podrían ser, en este caso, la satisfacción de los diferentes grupos de interés con la utilidad de la información web y con las redes sociales utilizadas para difundir información, el número de visitas a la web del centro, etc.

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 presencial realizada al Instituto Barcelona de Estudios Internacionales, adscrito a la UPF 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 objeto de evaluación:

DIMENSIÓN	RESULTADO
1. Revisión y mejora del SGIC	Implantación Suficiente
2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	Implantación Suficiente
3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo 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 Suficiente

El CEE-SGIC propone la **certificación** de la implantación del SGIC del Instituto Barcelona de Estudios Internacionales, adscrito a la UPF.

E. Acta de envío del informe externo

Centro evaluado: Instituto Barcelona de Estudios Internacionales

Universidad: Universidad Pompeu Fabra

Fechas de la visita virtual: 31 de mayo y 1 de junio de 2023

Fecha del envío informe a AQU Catalunya: 27 de julio de 2023

Alegaciones: NO (28 de julio de 2023)

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.

Firmado por VAZQUEZ SANCHEZ ADOLFO ENRIQUE - ***3199** el día 28/07/2023 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios

Dr. Adolfo E. Vázquez Sánchez
Presidente del CEE-SGIC

Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados

IBEI P1.1	Elaboración y seguimiento del Plan Estratégico
IBEI P1.2	Elaboración y seguimiento de los Objetivos de Calidad
IBEI P1.3	Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad
IBEI P1.4	Gestión de la documentación del SGIC
IBEI P2.1	Creación y verificación de las titulaciones
IBEI P2.2	Modificación de las titulaciones
IBEI P2.3	Seguimiento de las titulaciones
IBEI P2.4	Acreditación de las titulaciones
IBEI P2.5	Extinción de las titulaciones
IBEI P2.6	Gestión de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés
IBEI P2.7	Gestión de los planes docentes de las asignaturas
IBEI P3.1	Gestión de las admisiones
IBEI P3.2	Gestión de la matrícula
IBEI P3.3	Gestión de la docencia
IBEI P3.4	Gestión del TFM
IBEI P3.5	Orientación académica
IBEI P3.6	Orientación profesional
IBEI P3.7	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
IBEI P3.8	Gestión de la movilidad del estudiante
IBEI P3.9	Gestión de las prácticas externas de los estudiantes
IBEI P4.1	Definición de la Política del PDI
IBEI P4.2	Selección y contratación del PDI
IBEI P4.3	Evaluación y Reconocimiento del PDI
IBEI P4.4	Formación del PDI
IBEI P4.5	Definición de la Política del Personal de Gestión
IBEI P4.6	Captación, selección y contratación del Personal de Gestión
IBEI P4.7	Evaluación y Reconocimiento del Personal de Gestión
IBEI P4.8	Formación del Personal de Gestión
IBEI P5.1	Gestión de recursos materiales y servicios
IBEI P6.1	Gestión de la información pública