

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

## Informe de evaluación externa

**Centro:** 08032816 – Facultat de Traducció i d'Interpretació

**Universidad:** Universitat Autònoma de Barcelona

**Fecha de la visita:** 2 y 3 de noviembre de 2023

# ÍNDICE

A. Introducción.....	3
B. Desarrollo del proceso de evaluación .....	4
C. Valoración del nivel de implantación de las dimensiones del SGIC.....	7
C1. Revisión y mejora del SGIC .....	7
C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos.....	13
C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes .....	17
C4. Personal académico .....	23
C5. Recursos materiales y servicios.....	29
C6. Información pública y rendición de cuentas .....	31
D. Resultado de la evaluación .....	35
E. Acta de envío del informe externo.....	38
Anexo. Alcance de la evaluación .....	39

# A. Introducción

## 1. Descripción del SGIC evaluado

<b>Centro:</b>	Facultat de Traducció i d'Interpretació
<b>Universidad:</b>	Universitat Autònoma de Barcelona
<b>Sede:</b>	Edifici K s/n, Plaça del Coneixement, 08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès), Barcelona
<b>Código:</b>	08032816
<b>Tipología:</b>	Propio
<b>Alcance del SGIC:</b>	Titulaciones de grado y máster de la Facultad (procesos del Anexo)

## 2. Composición del comité externo de certificación

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Ámbito</b>	<b>Institución</b>
<b>Presidente</b>	José Ramón García Aranda	Organización de Empresas	Universidad de Zaragoza
<b>Profesional</b>	Laura Barba López	Evaluación de la Calidad	CEU Escuela Internacional de Doctorado
<b>Estudiante</b>	Olga Novillo Sanjuan	Biodiversidad y Biología Evolutiva	Universitat de València
<b>Secretario</b>	Juan Ignacio Lozano Martínez	Evaluación de la Calidad	Gobierno de Aragón

## 3. Objetivo del informe

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

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

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

## B. Desarrollo del proceso de evaluación

### 1. Breve descripción del proceso de evaluación

La visita externa de certificación de la implantación del SGIC se ha realizado siguiendo el modelo combinado aprobado por la Comisión Institucional y de Programas el 12 de julio de 2021.

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE-SGIC) realizó una visita previa al centro el 11 de julio de 2023, después de revisar la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita, el CEE-SGIC solicitó un conjunto de evidencias adicionales que el centro presentó en el plazo indicado. La visita de certificación se realizó durante los días 2 y 3 de noviembre de 2023.

El programa de la visita (2 y 3 de noviembre de 2023) fue el siguiente:

Día 02/11/2023 (1ª Jornada)

Horario	Actividad
09:00- 09:30	<b>Bienvenida institucional. Presentación del modelo del SIGC de la Facultat de Traducció i d' Interpretació.</b>
09:30 - 11:15	<b>Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC</b> Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"><li>- PE01. Definición de la política y objetivos de calidad.</li><li>- PE02. Definición, despliegue y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.</li><li>- PC09. Gestión documental.</li></ul>
11:15 - 11:30	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
11:30 - 12:45	<b>Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b> Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"><li>- PE03. Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones.</li><li>- PC07. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones.</li><li>- PC08. Modificación y extinción de titulaciones.</li><li>- PC10. Acreditación de titulaciones oficiales.</li><li>- PS06. Satisfacción de los grupos de interés.</li></ul>
12:45 - 13:00	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
13:00 - 13:45	<b>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</b> Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"><li>- PC01. Definición de perfiles de ingreso, graduación y acceso a los estudios.</li><li>- PC02. Programación docente de las asignaturas y módulos. Guías docentes.</li><li>- PS04. Organización y gestión académica.</li></ul>
13:45	<b>Fin de la primera jornada</b>

Día 02/11/2023 (2ª jornada)

Horario	Actividad
16:30 – 18:00	<b>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</b> Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PC05. Evaluación del estudiante.</li> <li>- PC03.a Gestión de las prácticas externas curriculares.</li> <li>- PC03.b Gestión de los trabajos de fin de estudios (TFE).</li> <li>- PC04. Orientación al estudiante.</li> <li>- PS07. Inserción laboral de los titulados.</li> <li>- PC06. Gestión de la movilidad del alumnado, PAS y PDI.</li> </ul>
18:00 – 18:15	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
18:15 – 19:15	<b>Dimensión 4. Personal académico</b> Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PE04. Definición de la política del PDI.</li> <li>- PE05. Definición de la política del PAS.</li> <li>- PS01. Formación e innovación docentes.</li> <li>- PS02. Formación del PAS.</li> <li>- PS09. Evaluación de la actividad docente del PDI.</li> <li>- PS10. Evaluación del PAS.</li> </ul>
19:15 – 19:30	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
19:30 – 20:00	<b>Dimensión 5. Recursos materiales y servicios</b> Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PS03.a Gestión de recursos materiales.</li> <li>- PS03.b Gestión de servicios.</li> </ul>
20:00 – 20:15	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
20:15 - 20:45	<b>Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas</b> Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PS05. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>- PS08. Información pública y rendición de cuentas.</li> </ul>
20:45	<b>Fin de la 2ª jornada</b>

Día 03/11/2023 (3ª jornada)

Horario	Actividad /Asistentes
08:30 – 09:15	<b>Entrevista con la Comisión de Calidad de la Facultat</b>
09:15 – 09:20	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
09:20 – 10:05	<b>Entrevista con los Directores de Departamento</b>
10:05 – 10:10	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
10:10 – 10:55	<b>Entrevista con profesorado</b>
10:55 – 11:00	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
11:00 – 11:45	<b>Entrevista con estudiantes y egresados</b>
11:45 – 11:50	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
11:50 – 12:35	<b>Entrevista con el equipo técnico de calidad de la UAB y los responsables del SIGC transversal</b>
12:35 – 12:40	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)
12:40 – 13:10	<b>Audiencia abierta</b>
13:10 – 13:15	<b>Pausa</b> (Trabajo interno CEE)

## 2. Incidencias más destacables

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

La alumna del Grado de Estudios de Asia Orienta (GEAO) y miembro de la *Comissió d'Ordenació Acadèmica i Titulacions* (COAT) no pudo participar en la entrevista con dicha comisión de calidad, pero lo hizo en la entrevista con el estudiantado y las personas egresadas.

En la audiencia con los directores y las directoras de departamento asistieron el Director del Departamento de Traducción, Interpretación y Estudios de Asia Oriental, la Directora del Departamento de Filología Española, el Director del Departamento de Filología Francesa y Románica y la Directora del Departamento de Geografía. No acudieron y tampoco excusaron su presencia el Director del Departamento de Economía Aplicada y la Directora del Departamento de Filología Catalana aunque no supuso inconveniente alguno la ausencia de estas dos personas.

## 3. Actitud de la comunidad

El CEE-SGIC quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de *la Facultat de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona* y en especial de su equipo decanal durante la evaluación. Un agradecimiento que se prolonga a todas las personas y colectivos que participaron activamente en las audiencias celebradas, cuyas apreciaciones han permitido incrementar el conocimiento de la institución y del nivel de implantación de su sistema de garantía.

En este sentido, el comité externo valora positivamente la actitud colaborativa de todas las personas vinculadas al SIGC y de los grupos de interés con los que tuvo ocasión de dialogar, por su sinceridad y capacidad para comprender las cuestiones planteadas por los miembros del CEE-SGIC.

## 4. Respuesta a los requerimientos

Con fecha de 9 de julio de 2024, la Facultat de Traducció i d'Interpretació de la UAB presenta un documento de respuesta a los requerimientos incluidos en el informe previo de visita de certificación de SIGC.

El CEE, una vez analizada la documentación aportada, emite el presente informe final de visita de certificación.

### Informe de visita

Fecha del informe previo	15/03/2024
Respuesta a requerimientos	09/07/2024
Fecha del informe definitivo	30/07/2024

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

### C1. Revisión y mejora del SGIC

---

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

---

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

---

El centro dispone de 2 procesos específicos de carácter estratégico y 1 proceso de carácter clave asociados a la revisión y mejora del SIGC:

- PE01. Definición de la política y objetivos de calidad.
- PE02. Definición, despliegue y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.
- PC09. Gestión documental.

Para la evaluación de la dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos, así como las evidencias derivadas de la visita externa.

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

*La cadena de responsabilidades y los grupos de interés para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC son muy adecuados para asumir dichas funciones y presentan una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Satisfactorio).*

El centro ha definido los responsables para el funcionamiento adecuado de los procesos del SIGC.

La definición de las responsabilidades y la participación de los grupos de interés se encuentra descrita en:

- El Manual de Calidad que se describe la participación de los diferentes grupos de interés en cada uno de los procesos.
- Un cuadro resumen con los procesos del SIGC donde se definen para cada procedimiento quienes son los responsables.

El SIGC posee un amplio recorrido temporal que le proporciona un elevado nivel de madurez centrándose, en los últimos años, en dinámicas de actualización de procesos. Dicho esfuerzo se observa especialmente en el último año con la actualización de los procesos, la simplificación de métricas y la puesta en marcha de acciones de mejora.

Desde el marco global de procesos del SIGC se establece una clara definición de responsabilidades a todos los niveles.

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

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

El centro dispone de la política de calidad y objetivos definidos en el manual de calidad, este es público y de fácil acceso.

La política de calidad describe las líneas estratégicas (y objetivos estratégicos y operativos asociados a éstas) del Plan Estratégico 2019-2030 de la UAB, así como las líneas estratégicas del Centro (y objetivos estratégicos y operativos asociados).

Los objetivos estratégicos del centro (12) se monitorizan a través de 18 indicadores estratégicos. Los objetivos operativos se despliegan en planes y acciones de mejora (que, a su vez, poseen indicadores específicos).

En las entrevistas se evidenció de manera clara el compromiso y liderazgo de la dirección en la implantación y seguimiento de los compromisos de calidad.

**RE-1.2.1** *Se recomienda establecer una sistemática que asegure que en las prioridades estratégicas del centro se contemplan, además de las prioridades UAB, posibles singularidades clave que podrían aplicar a la Facultad (Vg.: Inteligencia artificial y el futuro de la profesión).*

Si bien las prioridades estratégicas 2022-2025 del centro giran en torno a elementos clave en el funcionamiento del mismo (oferta docente, personas, eficiencia, proyección internacional) y que representan un despliegue de aquellas prioridades estratégicas de la UAB que se han considerado especialmente relevantes para el centro, es importante asegurar que el proceso de reflexión estratégico del centro contemple, si procede, aspectos específicos asociados a la naturaleza del centro que puedan ser críticos para el futuro del mismo.

**AM-1.2.1** *Se recomienda que los objetivos operativos se monitoricen a través de indicadores específicos que ayuden a comprender cuál es su grado de cumplimiento (y, por ende, el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos).*

Al analizar los objetivos operativos incluidos se observa que se trata más de «iniciativas» o planes de acción/proyectos que se desagregan en planes y acciones de mejora. Si bien se monitorizan a través del grado de cumplimiento de dichos planes y acciones de mejora, es clave establecer mecanismos formales de seguimiento de dichos objetivos operativos (indicadores específicos), independientemente de que su consecución se alcance con la ejecución de determinadas planes y acciones.



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

*Se cuenta con un mapa de procesos actualizado que contempla todos los procesos del SGIC. Los procesos del SGIC implantados están vinculados de forma coherente con lo descrito en el mapa. (Satisfactorio).*

El Manual de Calidad recoge en el apartado 3.1 de «Presentación del SIGC-FTI» el mapa de procesos del centro que muestra su manera de trabajar (y las relaciones entre los procesos) y que organiza dichos procesos en 5 estratégicos (que proporcionan directrices al resto de procesos y permiten la consecución de la misión del centro), 11 claves (vinculados al proceso formativo) y 11 de soporte (que pretenden ofrecer soporte al resto de los procesos).

*RE-1.3.1 Se recomienda evolucionar el actual Mapa de Procesos a nivel de interrelaciones detalladas entre los mismos y/o con los procesos SIGC-Marco.*

Si bien el actual Mapa de Procesos refleja las interacciones «macro» entre procesos del SIGC de la Facultad, puede ser importante especificar con un mayor nivel de detalle las relaciones clave entre procesos y las existentes con procesos marco de la UAB.

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

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

El SIGC da respuesta a las dimensiones de la Guía para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de la calidad que provienen del programa AUDIT.

Los resultados de acreditación en todos los programas formativos impartidos en el centro son excelentes lo que evidencia el correcto desarrollo de los procesos.

Sigue resultando muy conveniente señalar que con la obtención de la Certificación de la implantación cada centro universitario se hace responsable de su gestión y de toda la toma de decisiones sobre la oferta, modificación y suspensión de titulaciones en base a los resultados obtenidos tanto de las acciones puestas en marcha como de los indicadores relevantes.

### **(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 centro dispone de un sistema de gestión de la documentación pública del SIGC que permite un fácil acceso a la última versión del SIGC y al conjunto de documentación que se genera al respecto (informes, resultados de las encuestas, indicadores). La documentación está organizada de forma sistemática en la página web.

**RE-1.5.1** *Se recomienda avanzar en la integración de marcos documentales (plataformas, repositorios, etc.) de forma que se garantice una gestión del dato único (si se habla de datos e indicadores) o una gestión de versiones documentales.*

Si bien la adquisición de la herramienta informática «Unikude» (aplicativo online) a nivel UAB puede contribuir a organizar determinadas dimensiones asociadas a documentación clave vinculada a la gestión de calidad, puede ser importante unificar y armonizar los distintos marcos y herramientas donde se gestiona y/o almacena documentación de diverso tipo, asegurando una gestión de documentación única, control de versiones, etc.

La actualización del PC09 «*Gestió documental*» en términos de describir en detalle las herramientas y plataformas empleadas (por ejemplo, la dinámica actual desplegada en Teams) puede contribuir a una descripción más detallada sobre todo el marco de gestión documental.

**RE-1.5.2** *Se recomienda sentar las bases de una estructura de pautas/procesos de seguridad de la información que garanticen mecanismos de protección de los datos y la información (copias de respaldo, planes de contingencia, etc.).*

La existencia de amenazas en términos de ciberseguridad y la exposición a potenciales ciberataques hace que sea necesario por parte del centro (o de la propia UAB) abordar nuevos niveles de seguridad que proporcionen una alta confianza en términos de uso y acceso a la información.

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

***Se dispone de un sistema de gestión de la información que recoge datos e indicadores que son generalmente representativos y fiables de los procesos del SGIC. El sistema de gestión de la información permite un acceso relativamente fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés. (Suficiente).***

El centro dispone de dos marcos de gestión de indicadores: Cuadro de Mando de la Facultad (Quadre de Comandament), que permite realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos del centro (todo ello alineado a la estrategia UAB), y Cuadro global de indicadores del SGIC, desde el que se monitorizan los indicadores por proceso.

Hay que destacar que el centro ha iniciado un proceso de simplificación de indicadores que le está permitiendo focalizar esfuerzos de medición y seguimiento en métricas que sean de especial utilidad, representativas del alcance y finalidad de los procesos que se desean monitorizar.

**RE-1.6.1** *Si bien los actuales marcos de indicadores del centro se soportan principalmente en hojas de cálculo (Excel) y el instrumento permite realizar un análisis global de la situación del SIGC y su evolución, el uso de aplicaciones de Business Intelligence (como Power BI, por ejemplo) podría facilitar tanto la lectura e interpretación de datos y métricas como su análisis y la posterior toma ágil de decisiones.*

El uso de marcos interactivos y en tiempo real (aunque muchos de los indicadores pueden medirse con frecuencias bajas -anual-), al igual que se gestionan determinados marcos de métricas (por ejemplo, indicadores asociados a titulaciones), puede proporcionar al centro un instrumento de reflexión y seguimiento de primer orden de cara no sólo a «leer indicadores» sino a identificar interrelaciones entre éstos y/o constatar y explicitar relaciones causa-efecto entre ellos.

***RE-1.6.2*** *Se recomienda asegurar, en la medición del grado de cumplimiento de cualquier objetivo (estratégico u operativo), se contemplen indicadores de impacto (de resultado final), además de todas aquellas métricas que reflejen dimensiones de actividad per se (de carácter más estadístico).*

La existencia de indicadores de rendimiento en orden a «todo o nada», si bien proporcionan información, pueden no garantizar que el fin último perseguido se haya alcanzado. El uso sistemático de indicadores que «capturen» el efecto perseguido (impacto) es clave para poder constatar que un objetivo se alcanza sin inferir en que el logro se hay producido, por ejemplo, por haber ejecutado determinados planes de mejora vinculados.

***RE-1.6.3*** *Se recomienda contemplar, en cualquier marco de indicadores que se emplee, el establecimiento tanto de indicadores de desempeño como de percepción de los colectivos implicados.*

En el espectro de cuadros de indicadores empleados (Cuadro de mando, cuadros de indicadores de procesos, etc.) es clave contemplar, cuando proceda, indicadores de percepción (convenientemente desagregados si así procede) de cara a disponer de una perspectiva completa del proceso y de su rendimiento, tanto a nivel de eficiencia interna como desde el punto de vista directo de los colectivos implicados (estudiantes, usuarios/beneficiarios directos, etc.).

***RE-1.6.4*** *Se recomienda valorar la posibilidad de establecer pesos específicos a los indicadores que forman parte de cualquier colección de métricas de cualquier proceso del SGIC.*

Se recomienda a medio plazo, valorar la posibilidad de establecer pesos específicos a los indicadores que forman parte de un cuadro de métricas, en cuanto a dar a cada indicador una ponderación que refleje el valor específico que dicha medición puede tener sobre otras mediciones. Dicho ejercicio puede dar una mayor relevancia a aquellos indicadores más representativos y relevantes, y, por tanto, mejorar el proceso de seguimiento, análisis y la posterior dinámica de toma de decisiones.

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

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

El SIGC del centro posee un amplio recorrido temporal que hace que nos encontremos ante un sistema muy estable y consolidado.

Cabe destacar, en este sentido, la dinámica de gestión de mejoras, empleando una sistemática que unifica e integra la totalidad de mejoras a gestionar en un único marco (Plan de Mejora), identificando los procesos a los que está asociada la mejora identificada.

Sin menoscabo de lo anterior y como ya se ha mencionado en el apartado anterior (**RE-1.6.2**) algunos indicadores asociados a determinados procesos no permiten extraer ningún tipo de información que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora de la calidad del SIGC en general o de las titulaciones en particular.

**RE-1.7.1** *Se recomienda integrar y/o simplificar la documentación del SIGC de cara a evitar solapamientos y duplicidades en la información.*

Se recomienda buscar opciones de integración tanto en los diferentes informes que se emplean para valorar el grado de eficiencia del SIGC como en los diferentes ámbitos/apartados de forma que no se solape o duplique información.

## 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

---

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

- PE03. Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones.
- PC07. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones.
- PC08. Modificación y extinción de titulaciones.
- PC10. Acreditación de titulaciones oficiales.

Así mismo, se cuenta con otros procesos relacionados con la mejora de los programas formativos y, por tanto, asociados con los procesos del marco VSMA:

- PS05. Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- PS06. Satisfacción de los grupos de interés.
- PS08. Información pública y rendición de cuentas.

Para la evaluación de la dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos, así como las evidencias derivadas de la visita externa.

### **(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 relacionados. (Satisfactorio).*

Las responsabilidades de los distintos procesos aparecen detalladas en las correspondientes fichas. Las actividades relacionadas con los procesos Marco (VSMA) de titulaciones son repartidas coherentemente y desarrolladas principalmente por el decanato (PE03), el vicedecanato de estudios de grado y postgrado (PC01 y PC02), el vicedecanato de internacionalización y profesionalización (PC03a, y PC06), la coordinación de trabajos fin

de estudios (PC03b), el vicedecanato de alumnado y promoción (PC04) y el vicedecanato de ordenación académica y de calidad (PC05, PC07, PC08, PC10 y PS06).

El carácter transversal de los procesos marco VSMA obliga en muchos casos a la participación de los órganos de la UAB. En este sentido, dada la normativa relacionada con las responsabilidades en la gestión de un centro universitario, que pueden variar cada cuatro años y para evitar desequilibrios en la gestión de los centros, la UAB ha puesto al servicio de estos, personal técnico de calidad que será el garante de gestionar la trazabilidad a lo largo del tiempo del SIGC de cada centro lo que genera un impacto positivo en los procesos ligados a este criterio.

***RE-2.1.1 Se recomienda la sistematización y simplificación en la creación de comisiones.***

En algunas fichas de determinados procesos (por ejemplo, el PE03) no existe una sistemática para la creación de determinadas comisiones cuestión que además de afectar a la transparencia del proceso no lo explica en toda su dimensión. Se recomienda la revisión en todos los casos para ajustar la creación de las comisiones (las estrictamente necesarias) a sistemáticas claras y bien definidas.

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

***Todas las actuaciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se llevan a cabo en el contexto del Marco VSMA y siempre se realizan según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (Satisfactorio).***

Se constata que la Facultat tiene implantados correctamente los procesos para el diseño, la revisión y mejora de los programas formativos, para su acreditación y también para su extinción.

En cuanto a los resultados académicos de las titulaciones, se constata que las previsiones establecidas en las vigentes memorias verificadas se han cumplido en la mayoría de los casos, manteniendo las tasas globales de rendimiento, eficiencia, duración media de los estudios, abandono y graduación con una trazabilidad controlada. Cuando por circunstancias excepcionales (estado de emergencia por la última pandemia del COVID-19) los resultados académicos de las titulaciones se han alejado de las previsiones establecidas el SIGC de la Facultat a través de las actuaciones relacionadas con las titulaciones ha ofrecido las causas y en todos los casos las propuestas de mejora pertinentes.

Se ha evidenciado una participación muy destacada de la Facultat y de la OQD (UAB) en la gestión y coordinación de los procesos relacionados con el marco VSMA y una implantación consolidada de estos los procesos en la Facultat.

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

***Se recoge información completa, fiable y sistemática 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. (Satisfactorio).***

EL SIGC de la Facultat dispone de procesos de soporte que permiten recabar y facilitar la información necesaria para hacer un seguimiento efectivo de las titulaciones, como elemento base para su mejora continua (PS05 «Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions», PS06 «Satisfacció dels grups d'interès», PS07 «Inserció laboral dels titulats» y PS08 «Informació pública i rendició de comptes»). Prueba de ello es la información que se publica en la web tanto de la Facultat (<https://www.uab.cat/web/facultat-de-traduccio-i-d-interpretacio-1345711433624.html>) como de la Universitat (<https://www.uab.cat/sistema-qualitat/>). Si bien es cierto que parte de la documentación del SIGC se tiene que consultar a través de la intranet FTI/SIGC con acceso restringido.

Para cada titulación dentro de su propio apartado se dispone de una pestaña de «Qualitat» que permite el acceso a los informes externos que se realizan desde la AQU-Catalunya y al apartado de la «Titulació en xifres» en donde se presenta un histórico (casi 15 años) con los datos más relevantes de la titulación (preinscripción, matrícula, perfil de ingreso, nota de corte, medias de matriculación de créditos y movilidad del estudiantado). La UAB se encarga de publicar los datos sobre las encuestas de la evaluación de la actuación docente, de la evaluación de las asignaturas, de la evaluación de las prácticas externas y los trabajos fin de estudios y sobre la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas.

Además, la Facultat realiza encuestas propias al estudiantado cuando no dispone de información necesaria a través de las encuestas que realiza la Universitat. En este sentido, se considera una buena práctica la «semana de las encuestas» que lleva a cabo el Centro así como el conjunto de iniciativas que permiten disponer de una tasa elevada de respuesta a las encuestas así como de unos datos de satisfacción (en general) igualmente elevados.

Se sigue considerando muy pertinente el control, a nivel documental, de toda la documentación relacionada con los procesos VSMA de la Facultat, que permite encontrar toda la documentación del expediente de la vida de una titulación a partir de la pestaña de su web «Oferta d'estudis».

***RE-2.3.1 Se recomienda sistematizar las acciones que se derivan de la recogida de información en los Foros de Docencia y atender a la necesaria trazabilidad de dicha información que se debería crear.***

Los Foros de Docencia de la Facultat son también una buena fuente de recogida de información sobre los programas formativos y así se establece, por ejemplo, en el PC07. Por otra parte, mientras que para los responsables del Centro los Foros de Docencia sirven para la detección y resolución de problemas a corto plazo (se realizan semestralmente) el estudiantado lo percibe como foros para la resolución de problemas e inclusión de mejoras a largo plazo siendo el coordinador de la titulación el canal habitual para la resolución de problemas o inclusión de mejoras a corto plazo.

#### **(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).*

Además de la revisión periódica de todos los procesos que se lleva a cabo anualmente y que ya se ha comentado con anterioridad, para el análisis periódico de los programas formativos el SIGC-FTI dispone del proceso PC07 «*Seguiment, avaluació i millora de les titulacions*» que arroja como outputs principales el DST (*Document de seguiment de titulació*) y el ISC (*Informe de seguiment de centre*). Se ha tenido acceso a los informes de seguimiento de centro que se vienen realizando con normalidad desde hace un buen número de cursos académicos, y el control del proceso se constata que está desarrollado e implantado.

El Plan de Mejora de la Facultat integra las mejoras provenientes de diferentes fuentes, identificando dicho origen y vinculadas a los procesos.

**RE-2.4.1** *Se recomienda definir la utilidad de la información que proporcionan los indicadores respecto a la mejora de los procesos en los que se insertan, a la mejora del SIGC y de las propias titulaciones de la Facultat.*

Se recomienda realizar una revisión de los indicadores de los procesos analizados para esta y todas las dimensiones. Son, por lo general, indicadores de proceso (de seguimiento) y en muchos casos arrojan exclusivamente datos, como por ejemplo «Número de Informes de seguimiento presentados». Si bien es cierto que pueden resultar de utilidad para la gestión del proceso, la realidad es que tienen poco impacto en el análisis para la mejora, por lo que se tendría que definir cuál será la información que se pretende extraer y qué utilidad tendrá disponer de ella en lo que se refiere al desarrollo futuro del SIGC y los programas de formación.



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

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

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados a los sistemas de apoyo a la enseñanza-aprendizaje y orientación al alumnado. De una manera directa, los procesos específicos que rigen las actuaciones institucionales son los siguientes:

- PC01. Definición de los perfiles de ingreso, graduación y acceso a los estudios.
- PC04. Orientación al estudiante.
- PC03(a). Gestión de las prácticas externas curriculares.
- PC04(b). Gestión de trabajos de final de estudios (TFE).
- PC05. Evaluación del estudiante.
- PC06. Gestión de la movilidad del alumnado, PAS y PDI.
- PC02. Programación docente de las asignaturas y módulos. Guías docentes.
- PS04. Organización y gestión académica.
- PS07. Inserción laboral de los titulados.

Para la evaluación de la dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos, así como las evidencias derivadas de la visita externa.

**(3.1) Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo a los estudiantes, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo al alumnado, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Satisfactorio).*

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

El estudiantado conoce a quién contactar según las necesidades que le surjan y se constata que las incidencias o dudas son resueltas de manera rápida y eficiente. Destaca también la predisposición del personal de la Facultat a responder ante las necesidades del estudiantado y a ofrecer orientación cuando la necesitan. Ejemplo de ello es la orientación a la hora de buscar prácticas en aquellos grados en los que, por su novedad o particularidad, todavía no existen muchos convenios, de manera que ningún estudiante se quede sin esta

parte de la experiencia educativa. Los procedimientos están bien definidos y siempre se garantiza la cadena de responsabilidades según está establecida.

Se dispone de un Protocolo de actuación en el caso de comunicación de situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión de género en el marco de la realización de prácticas académicas externas o de trabajo final de titulación en entidades colaboradoras externas a la UAB por parte del estudiantado de la Facultad de Traducción e Interpretación, aprobado por Junta de Facultad el 13 de diciembre de 2018 [www.uab.cat/doc/ProtocolAssetjamentPractiquesFTI](http://www.uab.cat/doc/ProtocolAssetjamentPractiquesFTI)

Además, el estudiantado conoce y utiliza la herramienta Opina UAB, consistente en un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al que se pueden dirigir de manera totalmente anónima. Se constata también durante la visita, que, efectivamente, este buzón se revisa y se da respuesta de manera rápida. Ante las consultas, quejas o sugerencias, la persona responsable de Opina emite una respuesta conectando al usuario con la persona responsable de la materia a la que se refiere cuando ello procede.

La política de calidad contempla en uno de sus objetivos lo siguiente: «Ayudar a que la vida del estudiante de la Facultat sea transformadora en términos de crecimiento personal y profesional»(Objetivo estratégico 5: ) en línea con la Línea estratégica 3 de la UAB. Una de las acciones en esta línea es «Elaborar la Guía del Alumnado de la Facultat». Esta Guía del Alumnado de la FTI es una guía en formato electrónico que ya está en curso y se comprueba que el estudiantado dispone de ella desde la admisión. También en el propia Facultat hay cartelería con información para su acceso «*in situ*».

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

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

***Valoración global: Suficiente.***

El PC01 «*Definició de perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis*» tiene por objetivo establecer la forma en que se definen los perfiles de ingreso en las titulaciones, las condiciones de acceso y los perfiles de salida de los titulados de la Facultad (perfil de ingreso y egreso, condiciones de acceso, admisión y selección, difusión y revisión de perfiles...). También recoge pruebas de acceso específicas que están indicadas en la ficha de la web de las titulaciones.

El PS04 «*Organització i gestió acadèmica*» garantiza el desarrollo eficiente de la actividad docente en la Facultad de Traducción e Interpretación: normativas que regulan el paso del alumnado por la Universidad, procedimientos administrativos, organización y planificación docente.

En la visita se pone de manifiesto la coordinación con la Universidad Pompeu Fabra en cuanto a la organización de las pruebas de aptitud personas (PAP), eliminando así posibles discrepancias de entrada en las mismas titulaciones y homogeneizando los requisitos de acceso.

Tal y como recoge el PC02 «*Programació docent de les assignatures y mòduls. Guies docents*» se dispone de la herramienta Transparencia de la Programación Docente (TPD) con la que se organiza la planificación docente de los estudios oficiales de grado y máster de la UAB así como el encargo docente que representa por departamento en horas de profesorado, resultado del acuerdo entre el centro, la coordinación de la titulación, los departamentos, el vicerrectorado de Programación Académica y de Calidad y el vicerrectorado de Personal Académico.

La UAB establece los criterios y el aplicativo para la elaboración de las guías docentes y el Centro los adapta a sus características. El profesorado responsable elabora la Guía Docente con la supervisión del Coordinador de la Titulación que es el responsable de su aprobación.

Se comprueba que las guías son públicas y se puede consultar el profesorado asignado a cada asignatura desde la web de la titulación.

Recientemente se ha aprobado una normativa de evaluación a nivel Universitat en la que el profesorado deberá incluir en sus guías docentes una evaluación complementaria «única» para que el estudiantado pueda acogerse a una evaluación continua con distintas pruebas durante la asignatura o realice esas mismas pruebas en un solo momento de evaluación. Esta medida ha derivado del consejo de estudiantes de la UAB y se aplica en todas las guías docentes.

En cuanto a la movilidad del estudiantado, se presenta como una parte esencial en los estudios de la Facultat y se constata una alta satisfacción al respecto tanto a partir de la documentación disponible como en la entrevista con el estudiantado y personas egresadas. El profesorado trabaja a conciencia en la motivación y concienciación del estudiantado para que realice movilidad y la propia Facultat ofrece apoyo e información a la hora de pedir becas y realizar los trámites propios con las universidades participantes en los convenios. También se ofrece la posibilidad de contactar con estudiantado experimentado (participante en el mismo destino de movilidad), para poder facilitar información y experiencia sobre cuestiones particulares de la movilidad en un país y universidad concretas.

Se considera una fortaleza en cuanto a la orientación y organización del estudiantado las entrevistas individualizadas de acceso que se realizan con la totalidad de los y las estudiantes para ayudar en la elección de la lengua «C» .

***RE-3.2.1: Se recomienda revisar el título del proceso e incluir lo relativo a la movilidad del PAS y del PDI o bien modificar el título del proceso acorde con el contenido real.***

El proceso de movilidad del estudiantado se recoge en el proceso PC06 «*Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PAS i PDI*». No obstante, en la documentación de este proceso, sólo se menciona la movilidad del estudiantado sin que se mencione la del PAS y la del PDI.

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

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

La Facultat desarrolla un abanico de acciones dirigidas a que la experiencia del estudiantado sea la óptima y le ofrece un acompañamiento de manera continuada.

En el PC04 «*Orientació a l'estudiant*», queda recogida una serie de acciones de tutorización y seguimiento del estudiantado. Al inicio de los estudios, se tutoriza al estudiantado de manera individual para introducirlo en los mecanismos de la universidad. Su relación con la persona encargada de su tutorización se mantiene a lo largo de todos los estudios en caso de necesidad, de manera que siempre disponen de una referencia a la que acudir en caso de dudas académicas y/o de orientación profesional.

En este aspecto, caben destacar los programas de acción tutorial: PAT, PAT-PRO y PAT-NEE. Se pone especial énfasis en los dos últimos: el PAT-PRO incluye acciones no recogidas en las titulaciones, destinadas a que el estudiantado adquiera habilidades necesarias en el mundo laboral, incluyendo algunas fundamentales (como un curso sobre el ejercicio de la profesión de manera autónoma). El servicio de ocupación del estudiantado está centralizado en la UAB, pero de manera paralela la Facultat lleva a cabo acciones concretas para sus estudiantes y ofrece un acompañamiento más específico a través del PAT-PRO.

Por otra parte, la Facultat pone especial énfasis en el PAT-NEE, dirigido al estudiantado con necesidades especiales. Mediante esta estructura, identifican necesidades y proporcionan adaptaciones materiales y orientación personalizada, de manera que todo el estudiantado pueda seguir y completar sus estudios de la mejor manera posible.

La orientación y acompañamiento al estudiantado se presentan como un punto fuerte de esta facultad. En concreto, el PAT-PRO se ha constatado que es muy apreciado por el colectivo de estudiantes y esta cuestión se ve reflejada positivamente en el indicador de inserción laboral.

Otro elemento destacable, ya mencionado en el apartado 3.2 y correspondiente al proceso PC05, es la posibilidad de elegir una evaluación única o la evaluación continuada. La evaluación única se presenta, en ocasiones, como una facilidad para aquellos/as estudiantes con otras responsabilidades fuera de la universidad, por ejemplo, para estudiantado con ocupación laboral. Es importante señalar que se tiene en cuenta la naturaleza de la asignatura a la hora de ofrecer esta posibilidad. Es decir, el profesorado es consciente de que una evaluación única no siempre es posible o no es la manera más adecuada de realizar una evaluación; de manera que en estos casos sólo se ofrece la evaluación continua.

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

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

La Facultat 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. Si bien estos indicadores (como ya se ha comentado) tienen amplio recorrido de mejora, el centro los utiliza para realizar su seguimiento, revisión y mejora en el informe de revisión de cada procedimiento. En este sentido se remite a la **RE-2.4.1**.

Destacan las altas tasas de satisfacción, la participación del estudiantado en las encuestas y los esfuerzos del Centro para que la participación sea masiva.

Las personas egresadas han valorado poder disponer de indicadores de éxito de las titulaciones durante el proceso de preinscripción y admisión en el apartado de la web «la titulación en cifras», donde poder consultar tasas de rendimiento y notas de corte y demás información importante a la hora de elección de la titulación /centro.

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

***El proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado son, 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 centro, se comprueba que los procesos relacionados, 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 centro (v.g.: la realización de tutorías personalizadas con el estudiantado, para cambiar la tendencia de la alta tasa de abandono de alemán en el Grado de Traducción e Interpretación. Según los indicadores, este plan de mejora se presenta como efectivo y así se presenta en el cuadro de planes de mejora correspondiente).

El plan de mejora se presenta de manera estructurada. En él se localizan diversas acciones asociadas a los procesos relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado clasificadas por finalizadas, en procesos o desestimadas que constatan las revisiones y mejoras aplicadas hasta la fecha.

***RE-3.5.1: Revisión y simplificación de la información para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.***

Existe un amplio espectro de datos e indicadores asociados al proceso de enseñanza-aprendizaje. Se recomienda perfeccionar el sistema de indicadores asociados al proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al estudiantado en varios sentidos: si bien se recoge mucha información de ello (Indicadores de titulación, Cuadro global de indicadores del SGIC -centrado en indicadores de proceso-), los indicadores han de monitorizar impacto, además de aspectos «volumétricos» o «estadísticos» de la actividad en sí. La articulación de sistemas de alarma sobre parámetros clave (Ejemplo: tasas -de rendimiento/de éxito/etc.-) podría asegurar una rápida y efectiva intervención ante problemas en aspectos relevantes para el proceso de enseñanza-aprendizaje y el estudiantado.

## C4. Personal académico

---

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

---

Implantación parcial

Implantación suficiente

Implantación avanzada

---

El centro dispone de un conjunto de procesos relacionados con la gestión del personal académico que rigen las actuaciones de la facultad, en colaboración con otros órganos institucionales, para garantizar la calidad del profesorado:

- PE04. Definición de la política del PDI.
- PE05. Definición de la política del PAS.
- PS01. Formación e innovación docentes.
- PS02. Formación del PAS.
- PS09. Evaluación de la actividad docente del PDI.
- PS10. Evaluación del PAS.

Para la evaluación de la dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos, así como las evidencias derivadas de la visita externa.

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

En general, se considera que los responsables establecidos para llevar a cabo las funciones relacionadas con la formación, la movilidad y la provisión de plazas del Personal Docente e Investigador (PDI) de la Facultat son los adecuados. Si bien es cierto que los procesos de los que dispone el SIGC tienen un carácter transversal muy marcado y que las partes implicadas en la cadena de responsabilidades se adscriben a niveles institucionales con competencias en el área.

Los departamentos de la Facultat trabajan a partir de datos objetivables que permiten el análisis y ordenamiento de las necesidades de personal docente e investigador (encargo docente) en las diferentes categorías académicas y se constata en la visita que el profesorado se ajusta de la mejor manera posible al citado encargo docente.

En los procesos relacionados, con el Personal de Administración y Servicios (PAS) la cadena de responsabilidades se considera en general adecuada.

El PAS se asigna por la UAB y la persona administradora del centro revisa y valida los perfiles, acorde con los puestos de la Facultat. Debido a la existencia de una cierta

inestabilidad en los puestos del PAS se estableció una acción de mejora que ofrece como objetivo la estabilización de dicho personal.

***RE-4.1.1:*** *Se recomienda revisar el PE05 para aclarar las acciones que dependen exclusivamente de la Facultat de aquellas otras que dependen de la UAB.*

Se recomienda aclarar en el proceso PE05 «Definició de la Política del PAS» aquellas acciones que sean cometido exclusivo de la Facultat y enlazar estos procedimientos con los procesos transversales de la UAB. En este mismo sentido y como ya se ha comentado, también la información que debe arrojar el SIGC en este proceso debe estar unida a su estrategia para este ámbito.

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

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

Se constata una correcta definición del contexto de desarrollo del PDI, política de cargos y provisión de plazas (PE04 «Definició de la política del PDI»), al igual que el mecanismo de evaluación (PS09 «Avaluació de l'activitat docent del PDI»).

La tasa de satisfacción con el PDI de la Facultat es de 3,42 (sobre 5) estableciéndose como la más elevada de toda la Universidad para el primer trimestre del curso académico 2022/23 con una elevada tasa de participación del 43,4% y con una secuencia que se mantiene estable en el tiempo.

El ámbito de actuación del citado PE04, abarca todas las acciones relativas a la selección del profesorado y la asignación de docencia, pero ni este proceso ni ningún otro desarrollado en este ámbito incluye actuaciones en el marco de la consolidación de las plazas de plantilla del profesorado adscrito a la Facultat y más en concreto del Departamento de Traducción e Interpretación y de estudios del Asia Oriental.

La Facultat no dispone de la posibilidad de consolidar sus plazas de plantilla siendo una competencia compartida con la UAB; sin embargo, su SIGC debería ser sensible a este riesgo incorporándolo a su estrategia y recogiendo en su plan de mejora como ya lo hiciera, al menos, desde el curso 2013/2014: «las propuestas necesarias que permitan invertir la tendencia que ha generado un desequilibrio entre las figuras contractuales permanentes y no permanentes, y al fin, mejorar la estabilidad de su profesorado e incrementar los índices de investigación».

Diferentes informes externos de evaluación vienen advirtiendo sobre esta cuestión desde hace una década, como, por ejemplo: el informe de renovación de la acreditación del Grau en Estudis d'Àsia Oriental (Informe d'acreditació GTI, GEAO de 23/07/2015); el informe de verificación (Avaluació de la sol·licitud de verificación del MUTEI del 16/02/2018) para el Màster Universitari en Traducció i estudis interculturals o el informe de seguimiento de centro (ISC 2018-2019 de 28/01/2020).



Aunque se han recogido propuestas de mejora al respecto, tanto para los informes externos de evaluación citados (345 y 416), como en general (la 002, la 190 y más recientemente la 222 y la 452) se debe incidir en la necesidad de que el SIGC del centro, a través de sus objetivos estratégicos y sus acciones de mejora, se muestre como una herramienta eficaz para la consecución de profesorado permanente asociado a la Facultat y al Departamento de Traducción e Interpretación y Estudios del Asia Oriental.

En la actualidad los datos sobre el profesorado permanente que imparte docencia arrojan cifras muy bajas de las que el SIGC del centro no se hace cargo. Por ejemplo: en relación con el profesorado para el curso presente, en el Grado en Estudios de Asia Oriental, de 55 personas que hacen frente al encargo docente, 34 de ellas lo hacen desde la figura del Profesorado Asociado Laboral (61,82%); tan solo se cuenta con 4 profesores/as titulares (7,27%) y se dispone únicamente de un 1 Catedrático/a (1,82%). Con estos porcentajes sobre el profesorado se antoja más difícil la dedicación a la docencia y al resto de actividades asociadas como la coordinación de asignaturas, tutorías y mejora e innovación de las actividades docentes, etc. En el caso de los másteres, si tomamos como ejemplo el Máster Universitario en Estudios Globales de Asia Oriental, el profesorado Catedrático/a que representa un 6,06% (2 personas) pertenece al Departamento de Geografía, el profesorado Titular Universitario representa un 9,09% del total (3 personas) y el resto hasta 33 personas lo conforma profesorado asociado laboral, laboral extranjero, lectores/as y agregados/as contratados/as doctor/a (84,85%). En este caso todavía se pone más de manifiesto todo lo expresado anteriormente.

Si bien es cierto que la evolución del profesorado permanente y lector en los últimos años muestra un incremento porcentual del 4% desde el curso académico 2018-19 y que se puede considerar la vía de consolidación y rejuvenecimiento de la plantilla, la realidad es que estas cifras se siguen considerando muy alejadas de las necesidades de la Facultat.

***AM-4.2.1. Comprometer a los estamentos con responsabilidad en la gestión del profesorado (Gobierno de la UAB, Departamentos y Facultat) en aumentar el porcentaje de profesorado permanente que imparte docencia.***

Hacer efectivo el compromiso que la FTI incluye en el documento de respuesta al informe de evaluación externa (Anexo IV) que recoge los compromisos dirigidos a abordar la problemática actual de la plantilla de profesorado.

Se debe atender además a la necesidad de recoger acciones de mejora que se mantengan en el tiempo en el plan de mejora del centro que permitan aumentar el porcentaje del profesorado fijo con dedicación exclusiva asociado a la Facultat y al Departamento de Traducción e Interpretación y Estudios del Asia Oriental ligando sus necesidades y demandas a la estrategia de la Facultat (objetivos estratégicos n.º 2 y n.º 3).

***RE-4.2.1. Integrar el encargo para la asignación de la docencia en el PE04, para mejorar su sistematización de revisión y mejora.***

Como ya se ha explicado en el apartado anterior el PDI se ajusta de la mejor manera posible al encargo docente que desde el decanato se realiza a los departamentos para legitimar un número adecuado y un grado de especialización adecuado que garantice la calidad de la docencia en todas sus dimensiones. Este encargo se recoge en el «PE04 Definición de la Política del PDI». Sin menoscabo de lo anterior y teniendo en cuenta la alta satisfacción con respecto al PDI de esta Facultat sería muy recomendable que el SIGC de la Facultat recoja además de la necesidad de realizar un encargo docente a los departamentos, la sistemática que realizan los departamentos para dicha elección de profesorado. De esta manera, podría revisarse y mejorarse; además podría tratarse de una buena práctica de la Facultat extrapolable a otros centros de la UAB.

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

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

El profesorado que imparte docencia en las diferentes titulaciones reúne los requisitos de nivel de cualificación académica exigidos por las titulaciones de la Facultat y tiene suficiente y valorada experiencia docente, investigadora y, en su caso, profesional.

Respecto a la formación del personal de la Facultat se tienen implantados el PS01 «*Formació i innovació docents*» y el PS02 «*Formació del PAS*», en el primer caso el objetivo se relaciona con la definición de la participación de la Facultat en la formación del PDI y en el segundo se asegura el soporte del Centro al proceso transversal de la UAB análogo.

En ambos procesos la métrica que se analiza no está buscando que la formación repercuta directamente en la calidad de las titulaciones por lo que debería revisarse (**RE-2.4.1**). En lugar de medir en los resultados de aprendizaje el impacto de la formación recibida por el profesorado se sigue midiendo el número de actividades, proyectos, candidaturas...

Sin menoscabo de lo anterior, se analizan los resultados para actualizar y mejorar la oferta formativa docente del PDI.

En cuanto a las acciones relacionadas con la evaluación del personal académico (*PS09 «Avaluació de l'activitat docente del PDI»*) se han llevado a cabo siguiendo los procedimientos que a nivel institucional se relacionan con dicho ámbito.

**RE-4.3.1.** *Establecer un seguimiento mayor en el despliegue de metodologías activas en el aula.*

Si bien la Facultat realiza un importante esfuerzo fomentando la participación del PDI en proyectos y acciones formativas de innovación docente, es clave asegurar que, más allá del uso de indicadores asociados al volumen de profesores participantes en ambas dimensiones, el conocimiento adquirido se transfiere en forma y fondo, y de forma global, al aula y a los planes de estudios de las distintas titulaciones. La monitorización del porcentaje de guías docentes por titulación que integran metodologías activas -en la

práctica totalidad de criterios de evaluación de la asignatura- podría ser un instrumento eficaz para ello.

#### **(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).*

Como ya se ha mencionado, en la actualidad, para la evaluación del personal académico se atiende a procesos transversales que dependen exclusivamente de la Universitat.

En el caso de la formación se constata que el sistema recoge la información necesaria para la detección de necesidades y establece las acciones que promueven la formación del profesorado aunque no se mida el impacto que tiene dicha formación.

**RE-4.4.1:** *Incorporar indicadores de éxito, transferencia y/o impacto de la formación.*

Se recomienda incorporar algún indicador que mida el grado de cumplimiento de las acciones formativas, su transferencia e impacto en el aula y en la Facultat; en la actualidad el proceso PS01 solo utiliza indicadores capaces de medir la participación del profesorado en actividades formativas, proyectos educativos, de innovación y candidaturas al premio de excelencia docente de la UAB y el PS02 solo mide el número de necesidades formativas detectadas, el número de actividades formativas realizadas y el porcentaje de miembros del PAS que ha participado en acciones formativas.

**RE-4.4.2:** *Recoger la satisfacción del colectivo del PAS.*

La UAB considera importante atender a la satisfacción de sus diferentes colectivos y establece los mecanismos para recoger la opinión al respecto de estudiantes, titulados, profesorado y ocupadores. Sin embargo, no se recoge la satisfacción del PAS a nivel de institución y sería recomendable que lo hiciera la Facultat para así poder ligar sus resultados a la estrategia del centro (objetivos estratégicos n.º 6 y n.º 11).

**RE-4.4.3:** *Incrementar el compromiso de los colectivos del PDI y del PAS a partir de transmitirles el grado de cumplimiento de los objetivos del SIGC.*

Si bien existen múltiples mecanismos y canales (desde los Departamentos y desde la propia Facultat) dirigidos a informar al PDI y PAS de cualquier aspecto que afecte a su labor, puede ser importante implicar más a estos colectivos en la dinámica regular de éstos (y más allá de la sensibilización que se realiza desde el procedimiento de acogida) en cuando a compartir de forma regular resultados y/o balances de rendimiento de procesos, grado de cumplimiento de objetivos estratégicos del centro, etc. De este modo se podría incrementar el compromiso de estos colectivos, haciéndolos más conscientes de la importancia que tiene el SIGC para los centros y la relevancia de desplegar entre todos una excelente gestión de cara a alcanzar las metas colectivas.

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

*La gestión, la formación y la evaluación del personal académico son, en general, eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora. (Suficiente).*

La Facultad recoge datos de indicadores procedentes de los procesos listados al inicio de esta sección. Dichos indicadores forman parte del cuadro de indicadores de la Facultad (aunque ya se ha hablado de la necesidad de mejorar su eficiencia).

En el plan de mejora se localizan diversas acciones asociadas a los procesos relacionados con el PAS, la mayoría de ellas se encuentran activas (en proceso) y relacionadas con la formación de este colectivo. También se advierte un buen número de acciones de mejora referidas a procesos relacionados con el PDI (n.º 299, n.º 300, n.º 398, n.º 399, n.º 400) que vienen a reforzar la necesidad de atender la **AM-4.2.1**.

**RE-4.5.1:** *Se recomienda especificar o ampliar el origen de las acciones de mejora para ayudar en el proceso de seguimiento del SGIC del centro y la trazabilidad de las acciones de mejora propuestas.*

Se recomienda especificar el origen de las acciones de mejora e incluso añadir varios orígenes si así los tuviera. Por ejemplo, en el caso de las acciones de mejora sobre el PDI comentado en el párrafo anterior es evidente que el origen puede estar en la revisión del SIGC pero también es cierto que en los informes de renovación de la acreditación de los dos grados (el tercero todavía no dispone de ellos) la dimensión 4 de «Adecuación del profesorado al programa formativo» siempre se ha alcanzado con condiciones. Atender al origen real de la mejora ayuda al seguimiento y trazabilidad de las acciones propuestas y atiende correctamente a la naturaleza de la detección (externa/interna).

## C5. Recursos materiales y servicios

---

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

---

Implantación parcial

Implantación suficiente

Implantación avanzada

---

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados a la gestión de los recursos materiales y servicios de apoyo a la docencia. De una manera directa, los procesos específicos que rigen las actuaciones institucionales son los siguientes:

- PS03 (a). Gestión de los recursos materiales.
- PS03 (b). Gestión de servicios.

Para la evaluación de esta dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos, así como las evidencias derivadas de la visita externa.

**(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 relacionados. (Suficiente).*

La cadena de responsabilidades se considera adecuada tanto en el PS03(a) «*Gestió de recursos materials*», como en el PS03(b) «*Gestió de serveis*». En ambos se dispone de la persona administradora del centro como responsable del proceso, siendo la COAT la encargada de aprobarlos. También en los dos procesos será el decanato el encargado de velar por la supervisión y el seguimiento de su desarrollo, así como de proponer acciones de mejora que se comunicarán a la gerencia de la Universitat.

Se constata que la toma de decisiones es adecuada y que estas decisiones atienden a parámetros normativos que a veces exceden del ámbito de la Facultat pero también se constata que los procesos asociados a este ámbito no son capaces de recoger fielmente lo que se está haciendo en esta materia.

Siendo este proceso compartido con la Universitat se debe aclarar la responsabilidad que tiene la Facultat con aquellos procesos que son exclusivamente suyos, como por ejemplo el Servei de Recursos Informàtics i Multimèdia -SERIM- que aparece en el proceso, o los servicios que presta la Facultat a partir de disponer de unas magníficas cabinas de traducción, cuestión que se constata en la visita pero que no aparece en la ficha del proceso.

Una vez se establezca el recorrido de la Facultat en todos los servicios (los propios y los compartidos con la UAB) se deberá revisar de manera completa el proceso para establecer la responsabilidad y sobre todo la garantía de funcionamiento conforme a criterios estratégicos de la Facultat.

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

*Las acciones 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).*

Se constata en la visita que las acciones relacionadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios garantizan un adecuado desarrollo de los programas formativos. En este sentido se consideran muy importantes los esfuerzos que dedica la Facultat para la dotación de recursos materiales informáticos y de nuevas tecnologías. Así lo refrendan la ausencia de quejas de los colectivos implicados y las tasas de satisfacción al respecto.

En el caso del PS03(a) parece claro que las acciones vinculadas a los recursos materiales atienden a los procesos que se relacionan, pero para el PS04(b) hay remitirse a la **AM-5.1.1**

*RE-5.2.1: Definir el alcance del SIGC de la Facultat y el SIGC de la UAB en lo referido a los procesos que afectan a esta dimensión.*

Al mostrarse los servicios representados de manera conjunta no es posible distinguir la existencia de posibles diferencias en las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la Facultat. Se sigue recomendando reflexionar sobre el alcance del SIGC en lo que se refiere a los procesos vinculados a los servicios.

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

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

Existen evidencias de que se recoge información que permite el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios. En el caso de los materiales además del trabajo de la administradora del centro, los equipos de coordinación de las titulaciones y las encuestas realizadas al estudiantado y a las personas egresadas acaban siendo la fuente principal para la recogida de información sobre el mantenimiento y la detección de necesidades. En el caso de los servicios ya se ha comentado que se circunscriben a los servicios de biblioteca, recursos informáticos y multimedia (SERIM), el servicio de ocupabilidad y el Campus Virtual. En este sentido serán los responsables de los servicios en cada caso los encargados de ofrecer la información al respecto junto con las encuestas que se realizan al estudiantado y las quejas, sugerencias y felicitaciones y las consultas e incidencias sobre aspectos informáticos y multimedia.

Siguiendo con lo ya mencionado en apartados anteriores, la Facultat debería replantearse el proceso PS03(b) «*Gestió de serveis*» para adecuarlo a la realidad de las actividades que se realizan, de tal manera que la información que se recoja esté alineada con la necesaria para la consecución de su estrategia (**AM-5.1.1**).

**(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).*

Se han presentado evidencias de informes de revisión de los procesos que intervienen en este apartado, así como planes de mejora que se han puesto en marcha y que se canalizan a través de los informes de gestión de la calidad del centro.

El análisis de la información que arrojan los indicadores en los dos procesos asociados a esta dimensión no es la fuente de origen de los planes de mejora encontrados y tampoco ayudan a la consecución de los objetivos de los procesos por lo que convendría atender aquí a la **RE-2.4.1**. para no estar alimentando un plan de mejora que no está vinculado ni al desarrollo de los programas formativos, ni a la mejora del SIGC, ni a la estrategia de la Facultat.

## C6. Información pública y rendición de cuentas

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

Implantación parcial

Implantación suficiente

Implantación avanzada

El centro dispone de un conjunto de procesos relacionados con la información pública y la rendición de cuentas de los programas formativos. De manera directa, los procesos específicos que rigen las actuaciones institucionales son los siguientes:

- PS08. Información pública y rendición de cuentas.
- PS05. Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- PS06. Satisfacción de los grupos de interés.

Para la evaluación de esta dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos, así como las evidencias derivadas de la visita externa.

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

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con la publicación de información y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Satisfactorio).*

Los procesos vinculados a la información pública y la rendición de cuentas poseen una cadena de responsabilidades que garantiza su funcionamiento, análisis y mejora. Se considera que los responsables establecidos son los adecuados para llevar a cabo estas funciones.

La cadena de responsabilidades asociada al PS08 «*Informació pública i rendició de comptes*» está bien definida y es adecuada para llevar a cabo la gestión del proceso, su seguimiento e implementación de mejoras. La responsabilidad recae en la secretaría académica, mientras que su gestión queda en manos del gestor o gestora académica y de servicios de la Facultat. Se constata en la visita que la toma de decisiones es adecuada y se realiza a partir del análisis y la mejora de los procesos asociados.

En cuanto al PS06 «*Satisfacció dels grups d'interès*» se incluye una cadena de responsabilidades que siendo compartida (en parte) con la UAB garantiza el correcto funcionamiento del proceso y se considera relevante tanto como modelo de gestión compartida extrapolable como buena práctica asociada.

El PS05 «*Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions*» vuelve a ser un ejemplo de proceso compartido entre la Facultat y la UAB llevado a cabo con éxito. Aunque la gestión se realiza



a través del «servei OPINA» de la UAB, el SIGC del Centro garantiza su correcto funcionamiento (y difusión).

***BP-6.1.1:*** *A la hora de recoger la satisfacción de los grupos de interés el SIGC de la Facultat cuenta con un proceso que atiende a sus necesidades actuales y a las que se puedan producir en un futuro. La realización de encuestas propias conforme a las necesidades del SIGC supone una actitud activa en la adquisición de la información fundamental para conocer la satisfacción de los diferentes colectivos.*

A la hora de recoger información sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés el proceso PS06 atiende a los importantes recursos que presta la UAB, pero realiza además encuestas propias (tipificadas en el propio proceso) con el fin de completar la información que se recoge en las encuestas institucionales. Esta nueva información a la altura de las necesidades de la Facultat se explota y alimenta directamente al SIGC del Centro. También recoge el proceso la posibilidad adicional de plantear nuevas encuestas propias puntuales según las necesidades que el SIGC detecte.

## **(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. (Suficiente). Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos. (Satisfactorio).***

### ***Valoración global: Suficiente.***

Se constata que el centro desarrolla las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas de acuerdo con los procesos del SIGC de la Facultat. En este sentido, tanto el Manual de Calidad de la Facultat (apartado 3.7) como las fichas de los procesos describen las actividades relacionadas con la información pública y la rendición de cuentas, con apartados específicos.

El centro utiliza como principal canal de comunicación y transparencia su página web, en la que se difunden los programas formativos y sus resultados, las noticias, las actuaciones y los acontecimientos de la vida universitaria. La Facultat realiza un esfuerzo por disponer toda la información en dicha web pero sería conveniente en este apartado atender a la **RE-6.2.2** sobre todo en lo que respecta a la traducción de la documentación (v.g.: toda la documentación pública del SIGC).

En el ámbito digital, dispone de otros canales como las redes sociales y de comunicación (X e Instagram). Así mismo, no menos importante es la divulgación que realiza la propia Facultat a través de canales físicos en donde se dan cita la tradición y las nuevas tecnologías (pantallas informativas, cartelería, tableros, códigos QR en tableros de anuncios).

La rendición de cuentas se completa con las comunicaciones de los resultados que periódicamente tienen lugar en los órganos colegiados de la Facultat, en que están representados la mayor parte de los grupos de interés.

**RE-6.2.1:** *Se recomienda atender a la medición del impacto de la información pública que aparece en la web de la Facultat en lo referido a las métricas de impresiones, de «clics», de posición media y de porcentaje de «clics».*

Para conocer el verdadero impacto de la información pública (e incluso la de la intranet) que se publica en la web de la Facultat es aconsejable atender a las métricas de impresiones (frecuencia con la que alguien ha visto un enlace a la web de la Facultat), de «clics» (frecuencia con la que se ha hecho clic al enlace de la web de la Facultat), de posición media (posición relativa de la posición del enlace de la Facultat en Google) y de porcentaje de «clics» (resultado de la fórmula «clics/impresiones»). También se observa que cuando se accede desde la página web de la Facultat a la información pública relevante referida a las titulaciones la navegación ya se realiza por páginas web asociadas (la de la UAB). Se recomienda una navegación que permita siempre la permanencia en la web de la Facultat.

**RE-6.2.2:** *Priorizar la traducción de información y documentación.*

Dentro del esfuerzo que hace la Facultat por disponer de la traducción al inglés y al español de toda la información y la documentación pública se considera muy recomendable que la guía del alumnado de la Facultat se encuentre cuanto antes disponible en los tres idiomas: <https://www.uab.cat/web/estudiar/guia-de-l-estudiant-de-la-fti-1345867902561.html>

### **(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 PS08 «*Informació pública i rendició de comptes*» incorpora 6 indicadores asociados al proceso y que permiten la recogida de datos sobre la información pública que se encuentra alojada en la web. Ninguno de ellos tiene que ver con la satisfacción de los usuarios sobre la información pública. En líneas generales arrojan información sobre visitas a la web del centro y a las titulaciones y el número de usuarios (sesiones por usuario).

El PS05 «*Gestió de suggeriments, queixes y felicitacions*» se sirve de 3 indicadores; el primero de ellos atiende al número de sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas a través del aplicativo de la UAB «OPINA», el segundo recoge la tasa de eficacia en la respuesta a las sugerencias y quejas y el tercero atiende ahora sí a la valoración sobre este apartado que se recoge en las encuestas de satisfacción a titulados. Estos indicadores además de medir la tendencia y la eficacia permiten conocer el impacto de tal manera que cualquier modificación que se estableciera podría también medirse en términos de impacto.

El PS06 «*Satisfacció dels grups d'interès*» contiene igualmente 3 indicadores; el primero que mide el porcentaje de participación en encuestas institucionales, el segundo hace lo propio con las encuestas propias y el tercero que mide el número de foros de docencia realizados. Como ya se ha comentado la «foto fija» que permite la información que se recoge con estos indicadores puede no ser suficiente para llevar a cabo un análisis y mejora de la información pública y la rendición de cuentas. Convendría atender también en este apartado a la **RE-2.4.1.**

Se recomienda la identificación clara de métricas clave (por ejemplo, tasas de satisfacción de quien accede a nuestra información pública -alumnado y otros-) que permitan abordar mejoras efectivas (sobre todo respecto a la comunicación eficaz de la información y de todos los aspectos que los grupos de interés consideren relevantes). Analizar la posibilidad de incorporar, en las encuestas al alumnado sobre el funcionamiento global del centro, ítems específicos sobre, por ejemplo, la claridad, utilidad, pertinencia o facilidad de acceso de la información proporcionada.

***RE-6.3.2:*** *Optimizar los procedimientos vinculados a la formulación de sugerencias por parte de los diferentes colectivos para monitorizarlos convenientemente y que puedan alimentar el plan de mejora.*

Además de las métricas empleadas hasta la fecha, vinculadas con la respuesta en un plazo determinado (15 días) de su tramitación o desestimación, puede ser importante para la persona sugerente recibir información sobre la efectiva implementación de su idea/propuesta/mejora, en caso de que ésta haya sido aceptada. De este modo se monitorizaría no solamente la comunicación del estado de una sugerencia (desestimada o en trámite) sino su resolución e implementación práctica, aspecto clave que es el que realmente importa a quien sugiere.

En este sentido, también puede ser interesante asegurar que las mejoras que provienen del «servei OPINA» de la UAB, convenientemente analizadas y validadas, alimentan, cuando se considere y proceda, el plan de mejora, donde se aglutinan todas las iniciativas de mejora del centro.

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

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

Se constata que la información pública se revisa y se analiza de manera periódica dando lugar a acciones de mejora que se llevan a cabo.

La existencia de únicamente 2 acciones de mejora abiertas para esta dimensión (n.º 227 y n.º 401) es susceptible de entender que al igual que sucede en otros procesos y dimensiones analizadas, los indicadores definidos para medir la eficacia de los procesos carecen de valores que se vinculen directamente con la estrategia de la Facultat (**RE-2.4.1** y **AM-1.2.2**).

Como ya se ha apuntado, se recomienda establecer indicadores que cumplan con las premisas indicadas de dibujar tendencias, ser objetivables, permitir comparaciones y visualizar una clara relación de causas-efectos para que el análisis de la información no arroje una única acción de mejora en 4 años para esta dimensión.

Como ilustración, el hecho de establecer valores objetivos explícitos y formales, por ejemplo, en los plazos específicos a la hora de proceder a actualizar la información pública (a diferentes niveles), ayuda a objetivar el desempeño del centro en este ámbito.

## D. Resultado de la evaluación

La evaluación del CEE-SGIC, como resultado del análisis de las evidencias y de la información recogida durante la visita a la Facultat de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona, es en buena medida positiva. Todas las dimensiones evaluadas se han valorado como implantadas de manera avanzada o suficiente. El proceso de evaluación ha sido, en líneas generales, satisfactorio.

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

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

## E. Acta de envío del informe externo

---

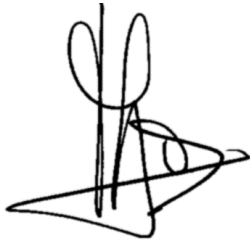
Centro evaluado: Facultat de Traducció i d'Interpretació

Universidad: Universitat Autònoma de Barcelona

Fechas de la visita: 2 y 3 de noviembre de 2023

---

El presidente del CEE manifiesta que el presente documento constituye el informe de visita de certificación de la implantación del SGIC del centro indicado anteriormente.



**José Ramón García Aranda,**  
**Presidente del CEE**

## Anexo. Alcance de la evaluación

---

### A. Procesos evaluados

Procesos del SGIC del centro:

PE01.	Definición de la política y objetivos de calidad
PE02.	Definición, despliegue y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad
PE03.	Creación y diseño de nuevas titulaciones. Mapa de titulaciones
PE04.	Definición de la política del PDI
PE05.	Definición de la política del PAS
PC01.	Definición de los perfiles de ingreso, graduación y acceso a los estudios
PC02.	Programación docente de las asignaturas y módulo Guías docentes
PC03 (a).	Gestión de las prácticas externas curriculares
PC03 (b).	Gestión de trabajos de final de estudios (TFE)
PC04.	Orientación al estudiante
PC05.	Evaluación del estudiante
PC06.	Gestión de la movilidad del alumnado, PAS y PDI
PC07.	Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones
PC08.	Modificación y extinción de titulaciones
PC09.	Gestión documental
PC10.	Acreditación de titulaciones oficiales
PS01.	Formación e innovación docentes
PS02.	Formación del PAS
PS03 (a).	Gestión de recursos materiales
PS03 (b).	Gestión de servicios
PS04.	Organización y gestión académica
PS05.	Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones
PS06.	Satisfacción de los grupos de interés
PS07.	Inserción laboral de los titulados
PS08.	Información pública y rendición de cuentas
PS09.	Evaluación de la actividad docente del PDI
PS10.	Evaluación del PAS