

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

Informe de evaluación externa

Centro: 08072681 – Escola d'Enginyeria de Barcelona Est (EEBE)

Universidad: Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)

Fecha de la visita: 17, 18 y 21 de noviembre de 2022

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	14
C3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado	17
C4. Personal académico	21
C5. Recursos materiales y servicios	25
C6. Información pública y rendición de cuentas	28
D. Resultado de la evaluación	31
E. Acta de envío del informe externo	32
Anexo. Alcance de la evaluación	33

A. Introducción

1. Descripción del SGIC evaluado

Centro:	Escola d'Enginyeria de Barcelona Est (EEBE)
Código:	08072681
Tipología:	Propio
Sede:	Barcelona
Universidad:	Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
Alcance del SGIC:	Titulaciones de grado y máster del centro (procesos del Anexo)

2. Composición del comité externo de certificación

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
Presidente	Alfonso Davalillo	Física Aplicada / Sistemas de gestión	Universidad del País Vasco UPV/EHU
Profesional	Laura Barba	Responsable de calidad	Universidad CEU San Pablo
Estudiante	Sálvora Feliz	Proyectos Arquitectónicos	Universidad Politécnica de Madrid
Secretaria	Sandra Nieto	Técnica en Evaluación de la calidad	AQU Catalunya

3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escola d'Enginyeria de Barcelona Est (EEBE) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), 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 SGIC, tiene principalmente dos finalidades:

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

B. Desarrollo del proceso de evaluación

1. Breve descripción del proceso de evaluación

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE-SGIC) realizó una visita previa al centro el 11 de julio de 2022, 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 los días 17, 18 y 21 de noviembre de 2022.

El programa de la visita, llevada a cabo a través de videoconferencia los dos primeros días y de forma presencial el tercer día, fue el siguiente:

Día 17/11/2022 (1ª Jornada)

09:00 - 09:30	Bienvenida institucional. Presentación del modelo de SGIC de la EEBE
9.30 - 11:00	Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC Procesos incluidos ¹ : <ul style="list-style-type: none">• P1.1 Definir política y objetivos de calidad de la formación• P8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIQ, y control de la documentación• P3.7 Gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.• P6.1 Recoger y analizar los resultados Cuestiones generales del SGIC: <ul style="list-style-type: none">• Seguimiento de indicadores y plan de mejora del SGIC• Gestión de documental• Gestión de la Información
11:00 - 11:30	Pausa (Trabajo interno CEE)
11:30 - 12:30	Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos Procesos incluidos ¹ : <ul style="list-style-type: none">• P 2.1.1 Verificación• P 2.1.2 Seguimiento• P 2.1.3 Modificación• P 2.1.4 Acreditación
12:30 - 13:00	Pausa (Trabajo interno CEE)
13:00 - 14:00	Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado Procesos incluidos ¹ : Proceso de enseñanza-aprendizaje: <ul style="list-style-type: none">• P3.1 Definir los perfiles de ingreso, egreso y criterios de acceso• P3.2 Soporte y orientación profesional• P3.3 Metodología de enseñanza y evaluación• P3.4 Gestionar la movilidad del estudiante
14.00	Fin de la 1ª jornada

Día 18/11/2022 (2ª Jornada)

9:00 - 9:30	Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado Procesos incluidos ¹ : <ul style="list-style-type: none">• P3.5 Gestionar la orientación profesional• P3.6. Gestionar las prácticas externas
9:30 - 9:45	Pausa (Trabajo interno CEE)
9:45 - 11:00	Dimensión 4. Personal académico Procesos incluidos ¹ : <ul style="list-style-type: none">• P4.1 Definir las políticas de PDI• P4.2 Captación y selección de PDI• P4.3 Formación de PDI• P4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI
11:00 - 11:30	Pausa (Trabajo interno CEE)
11:30 - 12:15	Dimensión 5. Recursos materiales y servicios Procesos incluidos ¹ : <ul style="list-style-type: none">• P5.1 Gestionar y mejorar los recursos materiales• P5.2 Gestionar y mejorar los servicios
12:15 - 12:45	Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas Procesos incluidos ¹ : <ul style="list-style-type: none">• P7.1 Publicar información y rendir cuentas sobre los programas formativos
12:45 - 13:15	Pausa (Trabajo interno CEE)
13.15	Fin de la 2ª jornada

Día 21/11/2022 (3ª Jornada presencial)

09:00 - 10:15	Entrevista con la Comissió de Planificació Acadèmica de Qualitat del EEBE
10:15 - 10:30	Pausa (Trabajo interno CEE)
10:30 - 11:15	Entrevista con las Direcciones de Departamento
11:15 - 12:00	Entrevista con profesorado
12:00 - 12:15	Pausa (Trabajo interno CEE)
12:15 - 13:00	Entrevista con estudiantes y egresados
13:00 - 13:45	Entrevista con equipo técnico de calidad de la UPC y responsables del SGIC transversal <ul style="list-style-type: none">• Presentación de los sistemas de gestión de la información y gestión documental de soporte al SGIC (plataformas y herramientas utilizadas)• Acceso y demostración en tiempo real, en su caso
13:45 - 14:15	Audiencia abierta
14:15 - 15:45	Pausa (Comida y trabajo interno del CEE)
15:45 -16:00	Presentación de conclusiones preliminares y despedida

2. Incidencias más destacables

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

3. Actitud de la comunidad

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

En este sentido, el comité externo valora positivamente la colaboración recibida de todas las personas vinculadas al SGIC y de los grupos de interés con los que tuvo ocasión de dialogar, así como sus aportaciones a las cuestiones planteadas por los miembros del CEE-SGIC; agradece también su interés en contribuir al desarrollo de este proceso y a lo que del mismo podrá derivarse para la mejora del centro y de los programas formativos que imparte.

4. Alegaciones

Con fecha de 2 de marzo de 2023, la EEBE informa que no presenta alegaciones al informe previo de visita externa.

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 dos procesos específicos de carácter estratégico asociados a la revisión y mejora del SGIC:

- P 1.1. Definición de la política y objetivos de calidad
- P 8.1. Despliegue, seguimiento y revisión del SGIQ, y control de la documentación

Así mismo, de forma indirecta, también se dispone de otros procesos interrelacionados con los anteriores y vinculados a esta dimensión:

- P 3.7. Gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- P 6.1. Recoger y analizar resultados

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)

La EEBE cuenta con un sistema de garantía interno de la calidad formalmente establecido y de acceso público. En el Manual de Calidad se detallan los órganos de gobierno, representación y consulta que incluyen enlaces a la web donde se pueden consultar su composición (personas concretas) y, a su vez, enlaces a reglamentos donde se puede consultar sus funciones.

En todos los procesos detallan las figuras responsables incluyendo las siguientes tres figuras: responsable del proceso, responsable gestor y responsable de la aprobación del proceso. Se detallan las funciones de todos los implicados en el proceso. El responsable del proceso siempre es unipersonal garantizando la revisión de los procesos y la definición de la cadena de responsabilidad es clara.

Además, según el Reglamento de organización y funcionamiento de la EEBE, se establece la creación de la Comisión Permanente que tendrá las competencias que le delegue la Junta de Escuela sus funciones y organización constan y son públicas en la web.

RE-1.1.1. Publicar el cuadro resumen de los cargos implicados en cada proceso para identificar rápidamente y de forma transversal las personas con responsabilidad en los procesos.

Se recomienda publicar el cuadro global de los cargos implicados en la implantación de los procesos del SGIC facilitado como evidencia al CEE-SGIC (sin incluir nombres, sólo cargos) a través de un enlace en el Manual de Calidad o directamente en la web.

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

En la última modificación del Manual de Calidad en julio de 2022, se ha actualizado la política y objetivos de calidad y su desarrollo a los compromisos del nuevo Plan Estratégico de la EEBE para el período 2022-2025, aprobado en diciembre de 2021 por el Consejo de Gobierno de la Universidad. El Manual incluye una tabla clara con esta relación.

La política y objetivos de calidad se revisan periódicamente según indica el proceso "P8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC", y control de la documentación, quedando evidenciado en el "Informe del proceso" incluido en el "Informe integral de centro" donde se puede comprobar la valoración de cada objetivo y de las acciones relacionadas con cada objetivo de calidad y la ponderación de cada criterio por objetivo.

Se aportan evidencias del desarrollo del plan estratégico en la Escuela (Informe del Pestelli, informe del DAFO y Cruzamiento global del DAFO). Esta documentación es el resultado del trabajo del recientemente reelegido equipo directivo de la EEBE para elaborar un Plan estratégico del EEBE alineado con el Plan estratégico de la UPC, que finaliza con una asamblea abierta el 26 de mayo de 2022.

Es el equipo directivo de la Escuela el que define y revisa la política, objetivos y Manual de Calidad y es la Junta de Escuela (u órgano en quien delegue) la que debate y aprueba la política, los objetivos y Manual de Calidad. En la Junta de Escuela participan, como miembros electos, representantes del PDI, del PAS y estudiantado de grado y máster.

Si bien se recoge en los procesos que todos los colectivos de la escuela - incluyendo estudiantes- también participan en el diseño, revisión, análisis de datos y mejora de los procesos del SGIC mediante los órganos colegiados y comisiones consultivas de la escuela, en las actas aportadas de la Comisión de planificación académica y de calidad no se identifican los cargos de los asistentes y solo en el caso de que el alumno intervenga consta su participación.

(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 generalmente vinculados, según lo

descrito en el mapa. Aun así, se observa alguna incoherencia en la relación entre procesos. (Suficiente)

El mapa de procesos del SGIC de la EEBE es, en general, coherente con los procesos implantados y con las interrelaciones definidas entre ellos y con los procesos transversales de la UPC. El mapa es revisado y actualizado según el control de cambios del Manual de Calidad. En la última revisión se unificó en un mapa los dos mapas de procesos incluidos en la versión 2 del Manual (con la interrelación de los procesos del EEBE y la relación entre los procesos del SGIC de la EEBE y los del SGIC de la UPC).

RE-1.3.1. Evidenciar la interrelación entre los procesos estratégicos P2.1 (VSMA) y los procesos clave P3 en el mapa de procesos.

Como se ha comprobado en la visita, todo el proceso VSMA se recoge en el proceso estratégico P2.1, sin embargo, la aportación de indicadores clave relacionados con el VSMA al Cuadro de Mando se realiza desde los procesos clave P3.1, P3.2, P3.3, P3.4, P3.5 y P3.6. Esta relación no aparece claramente visualizada en el mapa de procesos del SGIC del centro.

(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)

Según las evidencias "3. Certificado de diseño del SGIC" y "9. Informe definitivo de evaluación del diseño" del SGIC de la EEBE, en febrero de 2021 cumplió con el requerimiento indicado en la Guía para la Certificación de la Implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de febrero de 2020 de la AQU, que exige que si el diseño del SGIC del centro no ha recibido un informe favorable o no se ha evaluado dentro del programa AUDIT, es necesario un informe de evaluación favorable de la unidad técnica de calidad de la institución, en este caso, el Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad (GPAQ) de la UPC.

El Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad (GPAQ) de la UPC evaluó como positivo el diseño del SGIC de la EEBE.

En el informe se hace constar que no se ha evaluado la vinculación del SGIC con los procesos transversales por lo que el informe favorable incluye el requerimiento de volver a realizar una evaluación del diseño del mismo una vez vinculados los procesos transversales y una vez se tengan en cuenta las recomendaciones que se indican en el informe.

Prácticamente todas las recomendaciones que emitió el GPAQ fueron atendidas por la EEBE lo que da muestra de una mejora significativa en la implantación y desarrollo de su SGIC.

Según el informe de los procesos transversales de la UPC de julio de 2020, en el que se obtiene una valoración favorable de la Comisión Específica de Certificación de AQU Catalunya, se puede constatar que el SIGC implantado mantiene el cumplimiento de las dimensiones del programa AUDIT y da respuesta adecuada a los estándares en materia de garantía de la calidad de los programas que forman parte del Marco VSMA.

RE-1.4.1. Mostrar la tabla de correspondencia entre las dimensiones del Programa Audit y el SGIQ del centro.

Se recomienda incluir en el Manual de Calidad una tabla con la relación de las dimensiones del programa AUDIT y los procesos del SGIQ de la EEBE, para garantizar que la implantación de los procesos recoge todas las dimensiones del programa.

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

Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que permite un muy fácil acceso a la última versión del SGIC y del conjunto de documentación que se genera al respecto. La documentación está organizada de forma sistemática. (Satisfactorio)

En el proceso 7.1 Publicación de información y rendición de cuentas, se describe cómo la EEBE garantiza a toda la comunidad el acceso a la información que se genera en el conjunto de la EEBE y en sus órganos de gobierno, facilitando el conocimiento del conjunto de actividades que se llevan a cabo en la EEBE.

En este proceso se recoge como evidencia la Guía de Información donde se puede comprobar el lugar y custodia de las evidencias de cada proceso. En líneas generales la documentación puede estar archivada en estas plataformas:

- 1.-Aplicativo de la UPC, donde el panel ha tenido a acceso a las actas de la Comisión Permanente y Junta de Escuela.
- 2.-Intranet CPAiQ web de la escuela, donde se registran las actas de los órganos consultivos (el panel tiene acceso a alguna de estas actas a través de one drive).
- 3.-Intranet SAT del GPAQ, donde se gestiona el plan de mejora.

El proceso 8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC, y control de la documentación describe cómo la EEBE despliega su SGIC y hace el seguimiento, su modificación, si procede, así como cómo define y revisa el Sistema de Gestión Documental (SGD) del centro.

BP-1.5.1. La aplicación web para la gestión de actas y acuerdos permite una gestión clara y dinámica de dicha documentación.

El aplicativo web para la gestión documental de sus órganos de gobierno Comisión Permanente y Junta de Escuela, en el que constan de manera clara y dinámica los acuerdos alcanzados, asistentes y tienen un sistema de aceptación y aprobación de actas que facilita la gestión.

(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)

La EEBE dispone de un sistema de gestión de la información que establece claramente la recogida de datos e indicadores para elaborar los 31 informes de seguimiento del centro (21 de procesos del SGIC y 10 de titulación). Por un lado, se tiene el sistema de información de la UPC, que cuenta con dos elementos destacables en la gestión de la información, el portal de datos estadísticos e indicadores y el catálogo de indicadores a los cuales se puede

acceder desde la web de la EEBE comprobando que esta información es extensa y detallada. Por otro lado, la EEBE también dispone de indicadores que provienen del propio centro (sistema de gestión de expedientes). A partir de toda esta información, se crea un documento que contiene los datos e indicadores definidos para cada uno de los procesos, y se envía a la persona responsable correspondiente.

En cuanto a la recomendación del informe transversal respecto a "*sería conveniente que la Universidad sistematizara la información cualitativa que puede ser susceptible de ser considerada como acciones de mejora en los procesos. Esta información se puede encontrar en actas (acuerdos y discusiones), en documentación de reuniones o discusiones mantenidas en ellas, etc. Esa sistematización ayudaría a que todas las propuestas se tuvieran en cuenta en la mejora de los procesos.*" A este respecto, en la visita se informa que, en las distintas comisiones, como hay representantes de cada colectivo de interés, se tiene en cuenta también la información cualitativa, y que existen áreas de mejora que nacen del análisis de esta información.

Se dispone de un cuadro de mando que recoge los indicadores por procedimiento atendiendo a las recomendaciones realizadas en la primera visita. Si bien los informes de seguimiento de procesos incorporan indicadores útiles para el seguimiento de los mismos, en el cuadro de mando se incorpora una selección de indicadores por procesos que en algunos casos no son los más importantes.

La recogida y análisis de resultados está contemplado en el proceso 6.1 del SGIC de la EEBE.

AM-1.6.1. Los indicadores incluidos en el cuadro de mando no son suficientes ni significativos para el análisis y mejora de la mayoría de los procesos.

Gran parte de los indicadores incluidos en el cuadro de mando, en parte debido a la juventud de este Cuadro aportado como evidencia, no son significativos para el seguimiento, análisis y mejora de los procesos. Sin embargo, los informes de seguimiento anuales de los procesos contemplan indicadores que recogen información relevante para analizar el funcionamiento de dicho proceso. Por ejemplo, para los procesos VSMA (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) tan solo se contempla un único indicador en el cuadro de mando que corresponde al número de seguimientos realizados. Este indicador carece de sentido cuando hace 4 cursos que el centro lleva a cabo el seguimiento anual de todas las titulaciones y todos los procesos. Sería interesante reflexionar sobre la relevancia en la selección de indicadores incluidos en el cuadro de mando.

(1.7) Existencia de evidencias sobre la eficiencia 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 de decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones. La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. (Suficiente)

El SGIC del centro dispone de procesos específicos de calidad que regulan y gestionan la revisión del propio sistema de calidad a través del proceso 8.1 Despliegue, seguimiento y

revisión del SGIC, y control de la documentación. El Manual de Calidad y todos los procesos del SGIC son públicos en la web de la EEBE en su versión en catalán.

El equipo directivo es el responsable de evaluar anualmente la titulación teniendo en cuenta el Informe Integral de los procesos del SGIC (elaborado en el proceso 6.1 Recoger y analizar los resultados) y el Plan de Mejora (elaborado en los procesos 2.1.1 Seguimiento de centro y 2.1.4 Acreditación de la titulación de cursos anteriores) tal y como se explica en el 2.1.2 Garantizar la calidad de los programas formativos: seguimiento.

Se ha comprobado que existen planes de mejora anuales de centro incluido en los informes de seguimiento de centro desde su apertura en el curso 2016-17 hasta 2020-21 y están disponibles en la web. Estos planes son resultado del análisis de los resultados. La elaboración e implantación de este plan es responsabilidad del equipo directivo y puede influir en la definición de la política y los objetivos de la calidad, que quedan recogidos en el proceso 1.1 Definir la política y objetivos de la calidad. En las actas facilitadas se puede comprobar la aprobación del informe de seguimiento del centro.

Según el informe de seguimiento, las propuestas de mejora se recogen en el aplicativo SAT de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones de la UPC.

La recogida de información queda recogida en el proceso 6.1 Recoger y analizar los resultados. Y para un mejor control interno de la información y rendición de cuentas, se ha diseñado el documento Guía de información asociado al proceso 7.1 Publicación de información y rendición de cuentas.

También se publican en la web los resultados del seguimiento y acreditación de todas las titulaciones oficiales de la EEBE.

Además, se facilita como evidencia el "Informe de actualización de la documentación del SGIC" que se elabora cada curso académico, correspondiente al análisis de los procesos del SGIC, en el que constan las actualizaciones de cada proceso con sus fechas.

BP-1.7.1. El Aplicativo SAT de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones de la UPC permite hacer un seguimiento de las acciones de mejora ágil y eficiente.

A lo largo de la visita y en gran parte de las audiencias, las personas responsables de los procesos enseñaron al CEE-SGIQ el aplicativo SAT que recoge todas las propuestas de mejora que han resultado del análisis de las titulaciones llevadas a cabo por las coordinaciones de titulaciones (de acuerdo con las correspondientes Comisiones de Titulación), y del análisis de todos los procesos del SGIC hechas por la dirección y las subdirecciones del equipo directivo de la EEBE. El sistema permite a cada persona responsable de titulación y proceso filtrar las acciones de mejora de las cuales son responsables y hacer un seguimiento exhaustivo de las mismas. Cada acción de mejora incorpora información relevante como la descripción, objetivo, implicación de la acción, estado (en curso, finalizada) y término (cuando debería estar finalizada), etc.

AM-1.7.1. Completar la información de las actas incluyendo los cargos de las personas que participan en las reuniones.

En las actas presentadas como evidencias, se ha comprobado que aparecen el nombre de las personas que asisten a las reuniones, pero no los cargos que ocupan. Sería conveniente incluir los cargos que participan en las reuniones para poder valorar la participación de todos los grupos de interés.

AM-1.7.2. Se desconocen los procesos que se asocian con cada una de las acciones de mejora.

Sería conveniente incluir en el SAT, y ligado al plan de mejora, el dato del proceso del que deriva esa acción para garantizar la trazabilidad entre la revisión del proceso y el plan de mejora del mismo.

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:

- P 2.1.1 Verificación
- P 2.1.2 Seguimiento
- P 2.1.3 Modificación
- P 2.1.4 Acreditación

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)

El SGIC de la EEBE dispone de cuatro procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con el diseño, revisión y mejora de las titulaciones: Proceso 2.1.1 Verificación, Proceso 2.1.2 Seguimiento, Proceso 2.1.3 Modificación y Proceso 2.1.4 Acreditación. Estos procesos relacionados con el aseguramiento de la calidad de los programas formativos tienen carácter de estratégicos. En general, la cadena de responsabilidades en la toma de decisiones está bien definida y permite garantizar la calidad de los programas. De igual forma, las responsabilidades definidas son las pertinentes para el análisis y mejora de los programas formativos que ofrece el centro.

Como ejemplo, en la evidencia "3-Evidències de la presa de decisions" se explica el proceso de toma de decisiones y se da acceso en Google Drive evidencias que lo demuestran relacionadas con la modificación de titulaciones a partir del proceso de revisión de las titulaciones.

(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 el centro tiene implantados procesos para el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos y, si procede, su extinción. El conjunto de actuaciones relacionadas con la evaluación de titulaciones se despliega en el centro atendiendo a los procesos establecidos de acuerdo con las fases del marco VSMA.

Todas las acciones de revisión y mejora están muy detalladas y responden a una estructura que describe no sólo la acción que se va a desarrollar, sino de dónde viene, a qué estándar da respuesta, cuál es su diagnóstico, si implica o no modificación de la memoria verificada, que objetivos y acciones se proponen, cómo se va a medir, su prioridad y fecha de ejecución y una vez ejecutada pasa al estado de finalizada indicando las acciones que se han realizado y los resultados obtenidos.

(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 proceso 6.1 Recollir i analitzar els resultats de la EEBE está sustentado por el proceso transversal PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès. Como se reconoce en el informe transversal de la UPC, "la UPC dispone de varias herramientas para la recogida de información de las titulaciones que imparte que permiten su análisis y mejora. Entre ellas cabe destacar la excelente página de Datos estadísticos y de gestión y la herramienta de gestión de las oportunidades de mejora que permite un seguimiento exhaustivo del estado de implantación de las acciones que se derivan de los seguimientos de los programas formativos" y así se puede comprobar en la web de la UPC y de la EEBE.

Los datos de centro son públicos y están bien organizados. También se pueden consultar los indicadores del centro por titulación y acceder (pestañas) a los resultados de las encuestas son públicos en la web de la UPC.

Los datos internos son recogidos en el Cuadro de Mando, aportado como evidencia, que siguiendo recomendaciones hechas por el GPAQ en su auditoría del diseño del SGIC, se asocia un rango permitido de valores en cada indicador cuantitativo, de modo que aparece en verde o rojo en el salpicadero, según su valor en relación con una horquilla de valores predeterminada. Si bien el Cuadro de Mando tiene un solo indicador relacionado con todos los procesos VSMA (número de seguimientos anuales), cada responsable dispone de más datos a diferentes niveles que utilizan en los informes de seguimiento para el análisis de la

titulación. Tanto el Informe Integral del SGIQ EEBE como el Informe de Seguimiento del Centro son evidencias de esta recogida de información.

(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 completo y estructurado. Se lleva a cabo Dicho plan es un seguimiento sistematizado del plan de mejora. (Satisfactorio)

El SGIC cuenta con un proceso dedicado al seguimiento y mejora de las titulaciones universitarias: Proceso 2.1.2 Seguimiento. Anualmente, se presentan los informes de seguimiento de cada una de las titulaciones que incluyen el plan de mejora. Las acciones de mejora quedan recogidas en un plan estructurado que permite en cualquier momento comprobar su estado y eficacia.

Las Comisiones de Coordinación de Titulación (CCT) son las principales encargadas del seguimiento de las titulaciones y en particular de la coordinación horizontal y vertical. Formalmente, son las responsables de la elaboración del Informe de Seguimiento de la titulación, elaborado cada curso académico. Se han identificado acciones de mejora sobre la coordinación que se están llevando a cabo actualmente.

Para las titulaciones de grado existe una Comisión de Fase Inicial (CFI), que focaliza el seguimiento y coordinación horizontal en esta fase (asignaturas de Q1 y Q2). Para facilitar la comunicación entre la Comisión de Fase Inicial y las Comisiones de Coordinación de Titulación (elemento clave para una completa coordinación vertical), en cada una de estas últimas (para las titulaciones de grado) existe un representante de la CFI.

La EEBE también dispone de una Comisión de Planificación Académica y de Calidad creada con el objetivo de planificar, organizar y coordinar la actividad académica del conjunto de enseñanza del Centro. El profesorado que tiene la responsabilidad de ser coordinador de la titulación es miembro nato de esta comisión.

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 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 clave que rigen las actuaciones institucionales para favorecer los aprendizajes son los siguientes:

- P 3.1. Definir los perfiles de ingreso, egreso y criterios de acceso
- P 3.2. Apoyo y orientación al estudiantado
- P 3.3. Metodología de enseñanza y evaluación
- P 3.4. Gestionar la movilidad del estudiantado
- P 3.5. Gestionar la orientación profesional
- P 3.6. Gestionar las prácticas externas

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 a los estudiantes, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Satisfactorio)

El SGIC de la EEBE tiene implantados procesos que permiten el diseño, desarrollo y mejora continua de los procesos de admisión y matriculación, la metodología de enseñanza y evaluación, las prácticas externas (PE) y movilidad, los trabajos fin de grado (TFG) y de máster (TFM), así como la orientación académica y profesional. La cadena de responsabilidades en cada uno de estos procesos está bien establecida, son las pertinentes y permiten el correcto funcionamiento de todas las acciones contempladas en los procesos, incluidos el análisis y mejora de estos. Queda evidenciado en las actas de equipo directivo y de la Junta de Escuela que son los órganos en los que se toman las decisiones.

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

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

Las actividades relacionadas con la enseñanza-aprendizaje la EEBE las lleva a cabo de acuerdo con lo previsto en sus procesos relacionados. El centro organiza sus actividades docentes situando al alumnado en el centro de proceso de enseñanza-aprendizaje. Eso se refleja en los procesos que forman parte del SGIC y en toda la información pública disponible para el alumnado en la web.

Se dispone públicamente de guías y normativas detalladas para la elaboración del TFE y prácticas externas para todos los títulos del centro (grado y máster) lo que permite una revisión horizontal mucho más efectiva y garantiza la transmisión de buenas prácticas entre los títulos de diferentes niveles MECES.

El sistema cuenta con mecanismos para garantizar que a través de las prácticas externas el conjunto de estudiantes lleva a cabo tareas que son propias del ámbito profesional. Las acciones de movilidad del estudiantado son coherentes con los objetivos de los planes de estudios y su planificación. El proceso de solicitud está claro en la web y el alumnado dispone de información organizada del mismo.

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

Las acciones vinculadas con el apoyo 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)

La EEBE sigue lo establecido en sus procesos en cuanto a las acciones previstas para dar apoyo y orientación al estudiantado.

En las actas aportadas se evidencian distintas acciones de mejora relacionadas con los procesos de orientación académica y profesional como la mejora de la Monitorización de la tasa de empleo a través de red social, la elaboración de material de apoyo a estudiantes de nuevo ingreso y la creación de un Hub de empresas y la revisión del Plan de Orientación Professional.

En la web hay disponible un servicio para solicitar entrevistas de orientación laboral individuales.

En la visita al centro se pudo comprobar la elevada satisfacción del estudiantado y egresados con las acciones llevadas a cabo por el centro para contribuir a la inserción laboral de sus estudiantes: prácticas obligatorias en los grados, charlas en la escuela de UPC alumni, fórum de empresas (el centro pregunta al estudiantado qué empresas están interesados en que participen).

BP-3.3.1. La existencia de la Aula Lliure, que forma parte del plan de acción tutorial, destaca como medida de apoyo al aprendizaje para el alumnado de primer año.

La EEBE convoca becas para alumnado que ha superado la fase inicial del grado para que imparta clases de refuerzo en materias de primer curso al estudiantado que tiene dificultades con determinadas asignaturas. Las propias coordinadoras de la Aula Lliure

llevan a cabo encuestas de satisfacción a los estudiantes que participan y han obtenido muy buenos resultados.

El CEE-SGIC identifica como fortaleza el altísimo compromiso e implicación del equipo directivo, personal de administración y servicios y profesorado en las labores de orientación, apoyo y seguimiento del alumnado. Se plasma esta implicación en los consistentes planes que han sido revisados durante el curso 2020-2021: Plan de Promoción, Plan de Acogida, Plan de Acción Tutorial, y el Plan de Orientación Profesional.

RE-3.3.1. Recoger los servicios en los procesos pertinentes del centro.

Sería conveniente que todos los servicios que ofrece el centro en apoyo al alumnado estuvieran contemplados en alguno de los procesos. Por ejemplo, el servicio que ofrece “Aula Lliure”, que claramente mejora el rendimiento del estudiantado, no está recogido en ningún proceso. Sin embargo, dispone de recursos, de un proceso de selección definido del alumnado que tutoriza, recoge datos de satisfacción del alumnado que hace uso del servicio y analizan los resultados para implantar acciones de mejora.

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

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

Existen evidencias que la EEBE recoge información para el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo al estudiantado. La mayoría de los indicadores del Cuando de Mando forman parte de estos procesos y son ofrecidos por el GPAQ. Por un lado, se ofrece la información básica de la titulación (oferta, demanda, tasas de rendimiento, graduación, etc.) y, por otro lado, información que proviene de encuestas de satisfacción del estudiantado. Toda esta información se recoge de forma sistemática y se publica en el web de la universidad y del 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)

Según lo establecido en SGIC, los procesos analizados en esta dimensión se revisan de manera periódica. Dicha revisión genera un plan de mejoras que las personas responsables de los procesos utilizan para hacer un seguimiento de la implantación de las acciones propuestas. Esto se evidencia en el Informe anual de seguimiento del centro.

RE-3.5.1. Algunos instrumentos cualitativos de recogida y análisis de información no están relacionados con la revisión de los procesos.

El centro cuenta con múltiples instrumentos de recogida de información cuantitativa, así como cualitativa (a través de las reuniones que se llevan a cabo de forma periódica). Estos

instrumentos cualitativos deben relacionarse con la revisión de los procesos para que los planes de mejora derivados de su análisis queden recogidos en dicha revisión.

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 del mismo, en colaboración con otros órganos institucionales, para garantizar la calidad del profesorado:

- P 4.1. Definir las políticas del PDI
- P 4.2. Captación y selección del PDI
- P 4.3. Formación del PDI
- P 4.4. Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI.

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

Los procesos que el sistema de gestión de la EEBE dedica a la gestión del personal académico son 4, uno de carácter estratégico (4.1 Definir las Políticas de PDI), vinculado estrechamente con el proceso transversal del mismo nombre de la UPC y tres más que son procesos de soporte del sistema de gestión, 4.2 Captación y selección del PDI, 4.3 Formación del PDI y el 4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI que están perfectamente definidos e implantados.

En la visita al centro se ha explicado que la contratación de personal de la UPC depende de los departamentos, no de los centros (y que en la UPC los departamentos están presentes en diferentes centros). Cuando se lleva a cabo el reparto docente, son los departamentos los encargados de distribuir al profesorado entre los distintos centros que imparten docencia y, si no tienen suficiente profesorado, negocian con el vicerrectorado correspondiente las nuevas contrataciones. El centro recibe información de las nuevas asignaciones al centro a través del director/a de departamento o de/la representante del departamento.

Son los departamentos (dirección o representantes) los responsables de dar la bienvenida a los nuevos PDI. Cuando el PDI es asignado a un departamento que tiene la dirección en el centro, hay una persona de la UTG que se encarga de la acogida desde el punto de vista

logístico. En el caso que el PDI es asignado a un departamento que no tiene dirección en el centro (tiene representante), es el mismo representante de departamento el que se encarga de hacer la acogida ya que la persona de la UTG correspondiente está en otro campus. En cada caso, se tiene en cuenta el reglamento interno de cada departamento.

RE-4.1.1. El procedimiento de acogida del profesorado no está definido a nivel de centro, sino que difiere según el departamento.

En las audiencias con el profesorado se ha evidenciado que la acogida al nuevo profesorado difiere según el departamento al que corresponda dicho profesorado novel. Sería recomendable crear un procedimiento de acogida del profesorado propio del centro, o recoger este aspecto en algunos de los procedimientos ya existentes, con indicadores de satisfacción y que contemple a todos los departamentos, casuísticas y perfiles del profesorado que participa en el centro.

(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)

El Informe anual de seguimiento del centro presenta cómo todas las acciones relacionadas con la gestión del personal académico de cada titulación se obtienen del análisis de las propias titulaciones que alimentan a los procesos de gestión del PDI.

Las acciones relacionadas con la gestión del personal académico y el desarrollo de los programas formativos se realizan de acuerdo con lo establecido en los procesos transversales: PT.04.02 Acceso y selección del PDI y PT.09 Asignación y encargo docente de grado y máster, tal y como contempla el proceso de la EEBE 4.2 Captar y seleccionar el PDI.

Según el informe del proceso incluido en el informe integral, se analizan los indicadores relacionados con el proceso y se valora que:

- 1.- El profesorado reúne los requisitos del nivel de calificación académica exigidos por las titulaciones del centro y tiene suficientes y valorada experiencia docente, investigadora y, en su caso, profesional.
- 2.- El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes.

(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)

En el informe transversal de la UPC quedó identificado como buena práctica el sistema de evaluación del PDI y las acciones a las que da lugar. El sistema de evaluación de la actividad

docente e investigadora del profesorado permite identificar las buenas trayectorias del profesorado y recompensarlas, además de los casos en los que es necesario iniciar acciones específicas para la mejora de dichas actividades. Los resultados de estas evaluaciones son conocidas por todos los agentes involucrados en la mejora de la docencia e investigación y por el propio profesorado.

Los procesos de la EEBE Procés 4.3 Formació de PDI y Procés 4.4 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI se realizan de acuerdo con lo establecido en los procesos transversales.

Fruto del proceso 4.3 se han llevado a cabo acciones de mejora encaminadas a identificar y mejorar la formación de los profesores.

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

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la detección de necesidades y las acciones para promover la formación, el reconocimiento, la promoción y la evaluación del personal académico. (Suficiente)

En el informe transversal de la UPC quedó identificado que la universidad recoge indicadores suficientes para la gestión de su personal académico. Los datos e indicadores directamente relacionados con los programas formativos se encuentran disponibles públicamente en el portal de datos estadísticos y de gestión de la Universidad. Los indicadores recogidos permiten realizar una reflexión sobre el nivel de adecuación de la calidad del profesorado a escala de Centro docente.

El profesorado de la UPC en general y de la EEBE en particular recibe normalmente un adecuado soporte para la formación y la mejora de la calidad de su actividad docente, principalmente a través de la labor del ICE (Instituto de Ciencias de la Educación de la UPC) y así se constata en los datos aportados en los informes de seguimiento. El centro también ha llevado a cabo encuestas al profesorado para detectar necesidades formativas y en algunos casos esta formación se ha podido realizar en el propio centro.

RE-4.4.1. Los indicadores de los procesos de formación y evaluación del PDI que aparecen en el cuadro de mando no permiten realizar un buen seguimiento y análisis de resultados del profesorado.

El cuadro de mando solo considera un indicador para el proceso 4.3 Formación del PDI (% PDI que ha hecho cursos de formación) y otro indicador para el proceso 4.4. Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI (% de PDI evaluado favorablemente). El CEE-SGIC considera que estos indicadores no permiten realizar un buen seguimiento y un análisis de resultados de estos aspectos y recomienda al centro revisar y ampliar estos indicadores.

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

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

De acuerdo con la sistemática de revisión, los procesos analizados se revisan de manera periódica, y dicha revisión genera un plan de mejoras que las personas responsables de los procesos utilizan para hacer un seguimiento de la implantación de las acciones que se proponen.

Cabe destacar que tras el análisis de los resultados de los procesos ligados a la gestión del PDI, sólo se presente una acción de mejora con relación a la identificación de las necesidades de formación del PDI.

AM-4.5.1. Todos los indicadores de gestión de PDI sólo reciben la información que ofrecen los servicios centrales de la UPC.

Para garantizar la responsabilidad de la gestión del PDI en el centro sería conveniente establecer, además de una estrecha relación entre los procesos centrales de la UPC y del Centro en esta área, la posibilidad de medir a nivel de gestión, formación y evaluación a nivel de centro, para poder identificar con claridad las propuestas de mejora.

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 SGIC de la EEBE dispone de un conjunto de procesos asociados a la gestión de los recursos materiales y los servicios de apoyo a los programas formativos, de carácter transversal pero que se despliegan a nivel de centro. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones en relación con la gestión y mantenimiento de los recursos, infraestructuras y servicios de soporte a la docencia, son los siguientes:

- P 5.1. Gestionar y mejorar los recursos materiales
- P 5.2. Gestionar y mejorar los 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 muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados. (Satisfactorio)

La cadena de responsabilidades relacionadas con los dos aspectos contemplados en este estándar, recursos materiales y servicios, se encuentra perfectamente definida en los dos procesos establecidos con este fin: 5.1 Gestionar y mejorar los recursos materiales y 5.2 Gestionar y mejorar los servicios. Se identifican de manera clara los diferentes actores que intervienen y en qué momento del proceso lo hacen.

El equipo directivo con la persona responsable de la UTG elabora una propuesta de presupuesto y priorización de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios para realizar la actividad del centro.

Para desarrollar esta propuesta se tiene en cuenta el proceso PT.10 Recursos materiales y servicios que establece la sistemática que se aplica a nivel de la UPC en la detección de necesidades, planificación, adquisición, implantación y seguimiento de los principales recursos materiales en relación con el desarrollo de las titulaciones.

En cuanto a los recursos, la Junta de Escuela debate y aprueba anualmente el presupuesto y priorizaciones de necesidades. Este documento se incluye como evidencia en la segunda revisión del proceso en 2020 y así consta en la guía de información del SGIC. En cuando a los servicios, cuando la propuesta de nuevos servicios implica un gasto en el presupuesto

anual, la Junta de Escuela debate y aprueba la propuesta de presupuesto y la relación de mejoras en los servicios.

La subdirección responsable de infraestructuras y recursos y la persona responsable de la UTG revisan y autorizan los gastos hacen el seguimiento de la ejecución del presupuesto.

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

Todas las acciones vinculadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios 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 subdirección responsable de infraestructuras y recursos gestiona los resultados de los procesos de esta dimensión con la ayuda de la subdirección responsable de la calidad que gestiona todas las sugerencias, quejas y reclamaciones de la EEBE y que en los aspectos ligados a infraestructuras y servicios genera una entrada en los procesos mencionados en esta dimensión.

Si bien es cierto que los alumnos demandan zonas comunes para poder compartir vida universitaria se percibe una buena satisfacción con los recursos y servicios necesarios para el adecuado desarrollo de los programas formativos, por ejemplo, un sistema de orientación laboral, sistema de mentores (Aula Lliure) la cercanía con el profesorado y la representación de estudiantes para elevar quejas y sugerencias a través de los delegados.

En las entrevistas se pone de manifiesto la satisfacción con los laboratorios. Se destaca que son la escuela con mayor inversión en laboratorios y el valor del equipo de técnico de los mismos, reconocido por la UPC.

(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. (Satisfactorio)

En general, la EEBE recoge información sobre los recursos materiales y servicios que permiten el análisis de su calidad y la mejora continua. Se han implementado acciones de mejora para mejorar en la recogida de información de las instalaciones y equipamientos de los laboratorios docentes que se contempla en el informe del proceso 5.1.

La UPC proporciona datos generales sobre la satisfacción de los estudios, pero se ha detectado desde el propio centro que sería necesaria una encuesta específica y propia del EEBE de satisfacción del estudiantado y del PDI de las instalaciones y equipamientos de los laboratorios docentes.

En la visita se comprueba que el centro realizó una encuesta propia en 2022 a PDI y PAS que actualmente están analizando con los responsables de las diferentes UTG (mantenimiento, IT, relaciones instituciones, investigación...) para implementar las mejoras que se concreten en cada unidad.

RE-5.3.1. Los resultados de las encuestas no se ofrecen de forma segmentada para las diferentes unidades de la UTG.

Tras el análisis de la encuesta propia, se recomienda segmentar los resultados para cada una de las 9 unidades de la UTG, para facilitar el análisis de los datos y definir el plan de mejora a implementar en cada unidad.

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

La gestión de los recursos materiales y de los servicios es eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora. (Satisfactorio)

En los informes anuales de seguimiento de estos procesos se ha comprobado la existencia de datos que evidencian que el centro analiza y mejora continuamente los procesos relacionados con la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

Se recoge en actas de la junta de escuela los asuntos de presupuestos y necesidades de recursos y servicios.

En las diferentes audiencias se evidenció la calidad de los laboratorios del centro: declaran que son la escuela con mayor valor económico en laboratorios y con un equipo técnico de laboratorio muy formado, reconocido por todos los estamentos del centro.

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 proceso directamente relacionado con la información pública y la rendición de cuentas de los programas formativos:

- P7.1 Publicar información y rendir cuentas sobre los programas formativos

Así mismo, se cuenta el proceso P6.1 Recoger y analizar los resultados con una alta implicación en esta dimensión.

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.

(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)

La EEBE dispone de un proceso 7.1 Publicar información y rendir cuentas, dependiendo de la Secretaría Académica del centro (responsable del proceso), que garantiza que toda la información producida por el centro y que tenga interés para los diferentes grupos de Interés, pueda ser accesible en la web donde presenta todos los datos relevantes tanto del centro con de sus respectivas titulaciones. Se especifica también el responsable gestor (PAS) así como el responsable de aprobación.

Estos procesos tienen como referencia los procesos transversales de la UPC, PT.08 Informació Pública i Rendició de Comptes y PT.12 Recollida de la informació.

(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 equipo directivo es el responsable de que se facilite a todos los grupos de interés la información relacionada con los programas formativos. La secretaría académica elabora y actualiza el documento Guía de información (se aporta como evidencia) que recoge las

evidencias que se generan en los procesos del SGIC de la EEBE, especialmente el canal de publicación y las correspondientes personas con acceso, localización interna y tiempo de conservación y el responsable de la custodia.

Además, el Informe de Gestión se publica anualmente para rendir cuentas de la actividad institucional desarrollada para la implementación de las líneas políticas y de actuación de la EEBE. Y la Memoria de la Escuela, que recoge toda la actividad que desarrolla la EEBE, también se publica anualmente para cada curso académico.

El análisis de los resultados del proceso, así como la revisión del funcionamiento del proceso, queda recogido en el Informe del proceso como evidencia. La suma de estos informes da como resultado el informe integral del centro.

RE-6.2.1. El Informe integral del centro es denso y difícil de leer.

El Informe integral del centro recoge todos los informes de proceso que llevan a cabo, pero están incompletos o son de difícil lectura. Se recomienda revisar el formato e incluir observaciones explicativas si se dejan apartados incompletos. Se recomienda, también, estandarizar el informe integral de centro para que sea más ágil su revisión.

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

Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre la información pública (Satisfactorio)

El proceso 7.1 Publicación de información y rendición de cuentas recoge información del 70% de los procesos del sistema de gestión de la EEBE (12 de 17), por lo tanto, recaba información de todo el núcleo de procesos clave ligados al desarrollo de los programas formativos y a la totalidad de los procesos estratégicos junto al proceso de gestión y mejora de los servicios, el proceso de recogida y análisis de resultados y el proceso de despliegue del seguimiento y revisión del SGIQ y control de la documentación.

Se recoge información suficiente sobre la calidad de la información pública que permite su análisis y mejora a través del proceso 6.1 Recoger y analizar los resultados. que contempla un cuadro de mando de indicadores con información completa sobre su evolución temporal e información sobre la satisfacción de los grupos de interés

La UPC dispone de sistemas informáticos a través de los que se obtienen datos, que son revisados por parte del personal técnico del centro o de la UPC (a través del Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad), y se formulan indicadores de la actividad docente y de investigación, de personal y de gestión que se publican en el Portal de Datos e Indicadores de la UPC.

Los indicadores que permiten evaluar todos los procesos del SGIC de la EEBE se encuentran recogidos en el documento Indicadores del SGIC EEBE, que incluye como anexo el cuadro de mando de indicadores.

Además, en el proceso en el Informe Integral del SGIC, que sirve para realizar el Informe de Seguimiento de Centro (proceso 2.1.2 Seguimiento de centro), se recogen todos los informes de procesos donde queda recogido el análisis de los resultados del proceso, así como la revisión del funcionamiento del proceso.

Para un control interno de la información y rendición de cuentas, se ha diseñado el documento Guía de información asociado al proceso 7.1 Publicación de información y rendición de cuentas.

(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)

La información a la que se puede acceder vía web evidencia de forma clara la rendición de cuentas de la EEBE a sus grupos de interés (memorias del curso, datos estadísticos...) desde el apartado “calidad de las titulaciones” No obstante, toda esta información desaparece en la web en español y en inglés.

Además, existen evidencias documentales que la EEBE analiza y mejora continuamente los procesos (planes de mejora, informes de procesos, informes de seguimiento...).

RE-6.4.1. Ampliar la información pública sobre calidad de la EEBE, ya que actualmente solo aparece en catalán.

El apartado de Calidad de las titulaciones no es accesible desde los idiomas inglés y español. Es recomendable publicar la información básica de este apartado en inglés y español, ya que parte de su oferta formativa se orienta al estudiantado de fuera de Cataluña.

RE-6.4.2. Mejorar la selección de indicadores del cuadro de mando del proceso 7.1.

El proceso 7.1 Publicación de información y rendición de cuentas, dispone de un indicador en el cuadro de mando integral que mide la satisfacción del estudiante de nuevo ingreso. El CEE-SGIQ considera que este indicador no es relevante para analizar y mejorar el proceso y ha observado que el centro dispone de indicadores ligados al proceso más relevantes que debieran formar parte del cuadro de mando integral.

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 Escola d'Enginyeria de Barcelona Est de la UPC, es en líneas generales positiva y el proceso de evaluación ha sido satisfactorio.

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

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

El CEE-SGIC propone la certificación de la implantación del SGIC de la Escola d'Enginyeria de Barcelona Est de la Universitat Politècnica de Catalunya a la Comisión Específica de Certificación.

E. Acta de envío del informe externo

Centro evaluado: Escola d'Enginyeria de Barcelona Est (EEBE)

Universidad: Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)

Fechas de la visita: 17, 18 y 21 de noviembre de 2022

Fecha del informe previo: 16 de febrero de 2023

Alegaciones: No se presentan (02 de marzo 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.

Dr. Alfonso Davalillo

Presidente del CEE-SGIC



Bilbao, 2 de marzo de 2023

Anexo. Alcance de la evaluación

A. Procesos evaluados

Procesos del SGIC del centro:

1.1	Definir política y objetivos de calidad de la formación
2.1.1	Verificación
2.1.2	Seguimiento
2.1.3	Modificación
2.1.4	Acreditación
3.1	Definir los perfiles de ingreso, egreso y criterios de acceso
3.2	Soporte y orientación al estudiantado
3.3	Metodología de enseñanza y evaluación
3.4	Gestionar la movilidad del estudiantado
3.5	Gestionar la orientación profesional
3.6	Gestionar las prácticas externas
3.7	Gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
4.1	Definir las políticas de PDI
4.2	Captación y selección de PDI
4.3	Formación de PDI
4.4	Avaluación, promoción y reconocimiento del PDI
5.1	Gestionar y mejorar los recursos materiales
5.2	Gestionar y mejorar los servicios
6.1	Recoger y analizar los resultados
7.1	Publicar información y rendir cuentas sobre los programas formativos
8.1	Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC, y control de la documentación