

**KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN EZARPENAREN ZIURTATZE-
TXOSTENA/INFORME DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA
DE GARANTÍA DE CALIDAD**

**KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN EZARPENAREN ZIURTATZE-TXOSTENA /
INFORME DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

EBALUATUTAKO ZENTRUAREN DATUAK/ DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Unibertsitatea/ Universidad	UPV/EHU
Zentroa/ Centro	FACULTAD DE QUÍMICA
Norainokoa/ Alcance del SGC	GRADO EN QUÍMICA

**KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN EZARPENAREN BALORAZIO OROKORRA /
VALORACIÓN GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGC**

La Comisión AUDIT de la Agencia, una vez examinada la documentación que integra el expediente de certificación del SGC del citado centro, emite la siguiente valoración global:

FAVORABLE

BALORAZIO OROKORRAREN JUSTIFIKAZIOA / JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

Para la realización del presente informe, la Comisión AUDIT, integrada por:

- José Joaquín Mira (Presidente)
- Nekane Arratibel (Vocal)
- María Paz Alvarez (Vocal)
- Imke Buss (Vocal)
- Jaime Sagarduy (Vocal)
- Sergio López (Vocal estudiante)
- Eva Fernández de Labastida (Secretaria técnica)

ha seguido fielmente la metodología propuesta en la Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Garantía de Calidad disponible en la página web de Unibasq. Con objeto de poner en común las impresiones sobre la documentación aportada junto con el informe de visita emitido, la Comisión se reunió online el 15 de abril de 2019, debatiéndose en el pleno de la Comisión todos los aspectos relativos a la documentación presentada y a la recopilada en el informe de visita. Aunque el

presidente ha sido el responsable último de la dirección del proceso, las tareas se han realizado de forma colegiada, con la participación activa de todos los miembros de la Comisión, habiéndose consensuado la conclusión y contenidos de este informe de certificación del SGC. El presente informe se ha redactado ajustándose a la documentación disponible, ciñéndose a las cuestiones planteadas y añadiendo cuanta información aclaratoria ha sido considerada como necesaria. Las debilidades y las propuestas de mejora sugeridas se ajustan a los objetivos del Programa AUDIT. La Comisión de Evaluación valora el esfuerzo realizado en la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la formación universitaria en el marco del programa AUDIT.

Revisada la documentación presentada y considerando la información recogida durante la visita, ha quedado evidenciada la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que está orientado hacia la mejora continua de sus procesos. El SGC tiene en su gestor de procesos un apoyo para la evaluación y monitorización de resultados. Esta herramienta ha sido objeto de una mejora significativa que permite la actualización de los procesos, así como la medición, revisión y mejora continua.

Se observa una clara tendencia a la identificación de las oportunidades de mejora. Esto ha permitido a la Facultad plantearse unos objetivos de calidad concretos, realizando un adecuado seguimiento periódico de los mismos, lo que queda reflejado en los informes anuales que elaboran tanto las comisiones de calidad de título como la comisión de calidad de centro.

El SGC dispone de suficientes registros y evidencias que demuestran su implantación y evolución. Cuenta también con una revisión, de periodicidad anual, con el fin de asegurar que se mantiene su eficacia y adecuación.

RESUMEN GLOBAL POR CADA DIRECTRIZ

VALORACIÓN Y, EN SU CASO, ASPECTOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS	
Directriz AUDIT	Valoración
1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	Se cumple la directriz.
1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	Se cumple la directriz.
1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Se cumple la directriz.
1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	Se cumple la directriz.
1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Se cumple la directriz.
1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Se cumple la directriz.
1.6. Cómo el Centro publica información sobre las titulaciones	Se cumple la directriz.

INDARGUNEAK / FORTALEZAS

Una vez evaluada y revisada toda la documentación presentada, incluido el informe de la visita, el SGC de la Facultad de Química de la UPV/EHU presenta, a juicio de la Comisión de Evaluación, las siguientes fortalezas:

1. La Facultad cuenta con un modelo de gestión por procesos, con sus correspondientes procedimientos y equipos, que responde a las demandas del programa AUDIT. En general, los procesos se encuentran implantados y recogen los aspectos más relevantes de los requisitos de un sistema de calidad.
2. El SGC facilita el ciclo de mejora continua. Se especifican las fuentes de información a utilizar en el análisis y que dan lugar al informe de seguimiento/renovación de acreditación del título, al informe de revisión del sistema que se realiza anualmente y que incluye un plan de acciones de mejora. Existen mecanismos que facilitan la implantación de acciones de mejora derivadas del proceso de seguimiento.
3. La sistemática elegida para el seguimiento de la implantación del SGC, garantiza el cumplimiento de los objetivos.
4. Se ha observado un liderazgo real, tanto académico como técnico, en la implantación del sistema. La aplicación informática UNIKUDE facilita el acceso a los indicadores de seguimiento del SGC de forma que se permite una monitorización del mismo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Respecto a la participación de los grupos de interés:
 - a. Fomentar la participación del alumnado en la Comisión de Calidad de la Facultad para aumentar la comunicación interna con dicho colectivo y su participación en el desarrollo, implantación y funcionamiento del SGC.
 - b. Valorar la presencia del PAS en la Comisión de Calidad de la Facultad, tal y como está previsto en la composición de esta publicada en la página web de la Facultad.
 - c. Intensificar la formación al alumnado sobre el SGC y las evaluaciones de calidad que se realizan a diferentes niveles (centro, titulaciones, etc.), y de la importancia que tiene su participación. En esta misma línea, sería recomendable actuar con el PDI y el PAS que no tenga responsabilidades en el SGC, para que lo conozcan y sean conscientes de la información que genera su funcionamiento.
 - d. Potenciar la participación de los grupos de interés, particularmente los externos (egresados y empleadores), en los distintos procesos de revisión de resultados y de los enfoques de la enseñanza (innovaciones en el plan de estudios, adecuación del perfil de egreso, etc.).
2. Respecto a la satisfacción de los grupos de interés:
 - a. Aunque existen mecanismos para la medición de la inserción laboral de los egresados (LANBIDE), que incluyen cuestiones sobre su satisfacción con los títulos bajo el alcance del SGC a nivel institucional, sería interesante, dado el lapso temporal necesario para la obtención de resultados sobre esta cuestión, la realización de encuestas a egresados aprovechando, por ejemplo, el momento de recogida del título. Asimismo, mientras no se disponga de encuestas a empleadores, se recomienda recoger información sobre la satisfacción de los instructores de prácticas para poder analizar el grado en que se consiguen los resultados de aprendizaje previstos, así como para plantear posibles mejoras para los títulos bajo el alcance del SGC.
 - b. Incentivar la participación en la cumplimentación de encuestas a todos los grupos de interés y utilizar vías alternativas a las actuales para la transmisión de la información resultante de su análisis, informando claramente a los grupos de interés encuestados de las acciones que surgen de dicho análisis.
 - c. Se debería contemplar, en la medición de la satisfacción de los diferentes grupos de interés y para cada una de las encuestas, la población a encuestar y el tamaño de la muestra que responde a la encuesta, por ser esta información indispensable para conocer cómo de significativa y representativa es la información obtenida.
 - d. Se recomienda medir la satisfacción de los estudiantes con la movilidad y los servicios del centro/universidad.
3. Analizar los indicadores relativos al PDI y PAS ya disponibles en el SGC para poder promover sugerencias y propuestas de mejora a la UPV/EHU sobre actualización de plantilla, necesidades específicas de formación, etc. (aunque la competencia del centro al respecto sea limitada).
4. Como consecuencia de la madurez de la implantación del Sistema, se recomienda realizar una revisión y valoración de los registros recogidos en los procedimientos y mantener sólo aquellos que realmente añadan valor y contribuyan a la mejora continua. Se anima al centro a seguir en la dinámica de revisión y mejora, valorando la posibilidad de reducir el número de procedimientos (todo ello en función de su valor añadido puesto que, en algunos casos, aparecen como inactivos:

por ejemplo, H2-H6) y registros asociados, puesto que pueden no ser necesarios ya para el sistema.

5. Generar las evidencias necesarias (y que se estimen oportunas) para que el SGC pueda integrar en su funcionamiento tanto el análisis como la validación de la adquisición, por parte de los estudiantes, de los resultados del aprendizaje de los títulos bajo el alcance del SGC.

Lo establecido en este informe podrá ser objeto de alegaciones que deberán presentarse en un plazo de 15 días naturales. Pasado este plazo sin que se hayan recibido alegaciones el informe pasará a tener carácter de informe definitivo.

En Vitoria-Gasteiz, a 7 de mayo de 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Eva Ferreira', written over the printed name.

Izptua./Fdo. Eva Ferreira
Zuzendaria/Directora

