



**UPV/EHUKO HEZKUNTZA ETA KIROLA FAKULTATEKO KALITATEA BERMATZEKO  
SISTEMAREN EZARPENAREN ZIURTATZE-TXOSTENA/INFORME DE CERTIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN  
Y DEPORTE DE LA UPV/EHU**

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

<b>EBALUATUTAKO ZENTRUAREN DATUAK/ DATOS DEL CENTRO EVALUADO</b>	
<b>Unibertsitatea/ Universidad</b>	<b>UPV/EHU</b>
<b>Zentroa/ Centro</b>	<b>Facultad de Educación y Deporte (FED)</b>
<b>Norainokoa/ Alcance del SGC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado en Educación Infantil</li> <li>• Grado en Educación Primaria</li> <li>• Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte</li> <li>• Máster en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte</li> </ul>

**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:

- Antonio López Cabanes (Presidente)
- M<sup>a</sup> Pilar Ortiz Calderón (Vocal)
- María del Carmen Navarro de la Villa (Vocal)
- Andy Tunnicliffe (Vocal)
- Markel Serrano Felipe (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 (por videoconferencia) el 29 de septiembre de 2022, debatiéndose en el pleno de la Comisión todos los aspectos relativos a la evaluación realizada. 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 considerando la documentación disponible, en especial el informe definitivo emitido tras la visita realizada por un panel de personas expertas que ha tenido en cuenta las alegaciones al informe provisional y el plan de mejoras elaborado por el Centro. Se ha atendido a las cuestiones planteadas en dicho informe y añadido cuanta información aclaratoria ha sido considerada

como necesaria. La Comisión de Evaluación entiende que las recomendaciones para la mejora sugeridas se ajustan a los objetivos del Programa AUDIT y valora el esfuerzo realizado en la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la formación universitaria en el marco del programa AUDIT que alcanza a todas las titulaciones oficiales del Centro que se imparten actualmente.

Revisada la documentación facilitada, y considerando la información recogida durante la visita, ha quedado evidenciada la adecuada implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad (SGC), que está orientado hacia la mejora continua de sus procesos.

Se constata la eficacia del SGC, en cuanto a la gestión y mejora continua de los grados y del máster impartidos en la Facultad. Se ha comprobado que la documentación del SGC está totalmente actualizada con un Manual revisado el 10/05/2022 y todos los procedimientos revisados entre marzo y mayo de 2022, así como que el sistema dispone de un importante número de indicadores, registros y evidencias que muestran un suficiente nivel de implantación y evolución.

La documentación del SGC es suficiente e incluso podría simplificarse en algunos casos, por ejemplo, no procedimentando lo que ya está normativizado o no repitiendo en unos informes lo que ya figura en otros e incluso cabría dudar de la utilidad de tanto indicador como se aporta. Incluso cabría indicar que el procedimiento de Gestión del Presupuesto queda fuera del ámbito de AUDIT, aunque el Centro es dueño de incluirlo o no en el SGC. No obstante, tal y como se recoge en el Manual del SGC, la Facultad de Educación y Deporte es fruto de la fusión en 2016 de la Escuela Universitaria de Magisterio de Vitoria-Gasteiz y de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Durante la evaluación y la visita se ha detectado la necesidad de continuar con los esfuerzos para incrementar el “espíritu de centro” que sirva para fomentar la sensación de pertenencia a un centro único que debería reflejarse también en su SGC.

### RESUMEN GLOBAL POR CADA DIRECTRIZ

<b>VALORACIÓN Y, EN SU CASO, ASPECTOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS</b>	
<b>Directriz AUDIT</b>	<b>Valoración</b>
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 Educación y Deporte (UPV/EHU) presenta, a juicio de la Comisión, las siguientes fortalezas:

1. Se ha observado un liderazgo real del Equipo de Dirección de la Facultad, tanto académico como técnico, en la revisión e implantación del sistema, contando con su alta implicación y con el apoyo de personal Técnico de Calidad y la Dirección del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional.
2. La aplicación informática UNIKUDE utilizada por la Facultad, facilita el acceso a toda la documentación del SGC, en particular a los indicadores de seguimiento y resultados clave y generales, de forma que permite la monitorización del mismo.
3. La metodología elegida para el seguimiento de la implantación del SGC permite el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores se miden de manera sistemática y periódica en cada procedimiento, lo que permite realizar un seguimiento del sistema y de su aplicación en las titulaciones que la Facultad imparte, facilitando evaluar en qué medida se alcanzan las propuestas planteadas en los diferentes Informes de Gestión del Centro, elaborados anualmente, así como en los Autoinformes de Seguimiento elaborados, también de forma anual, para cada titulación impartida.
4. El propio Informe de Gestión del Centro contiene abundante información de la actividad anual de la Facultad. Repasa desde la política de calidad hasta los resultados alcanzados en cada título incluyendo el seguimiento de las acciones de mejora de años anteriores y realizando nuevas propuestas con asignación de responsable y fecha prevista para su realización.
5. La página de presentación de cada título, que de forma resumida informa de los datos generales, salidas profesionales, perfil de ingreso y un folleto informativo del mismo. Junto a la web de la Facultad que incluye una visita virtual a la misma, aportan suficiente información al alumnado y a los grupos de interés en general.
6. El establecimiento de misión, visión y valores, junto a la existencia de un Plan Estratégico 2018/2021, que se realiza como complemento de la política de calidad y que marcan la estrategia a seguir en la gestión de la Facultad.
7. La tutoría entre iguales, que se considera una buena práctica al facilitar la orientación de alumnado de los primeros cursos por parte de alumnado de cursos superiores.
8. El interés por la coordinación, que se pone de manifiesto tanto en la lectura inicial de los documentos, como en el transcurso de la visita, en la que se trató incluso la coordinación con los centros similares de Bilbao y Donostia.
9. Las tasas de resultados académicos, que sobrepasan las previsiones de las memorias en todas las titulaciones. Así mismo, se pueden considerar más que aceptables los resultados de satisfacción obtenidos.

10. La Guía de Convivencia, una particularidad destacable de este Centro.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

De forma similar, una vez evaluada y revisada toda la documentación presentada, incluido el informe de la visita, el SGC de la Facultad de Educación y Deporte (UPV/EHU) presenta, a juicio de la Comisión de Evaluación, las siguientes oportunidades de mejora:

1. Se sugiere se revise la redacción de la política de calidad y se le dé una forma de declaración concreta, que podría estar en web separada del conjunto de la documentación del SGC, sobre el compromiso de la dirección de la Facultad con la gestión de la calidad de sus titulaciones, personas, recursos, etc., que generan los objetivos de calidad, claramente establecidos.
2. Relacionado con la recomendación anterior, los objetivos de calidad deberían ir alineados con los objetivos estratégicos del plan estratégico vigente y desplegados en objetivos anuales.
3. El proceso de Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR), debería tener la consideración de fuente de información en todos aquellos procesos en los que se mida la satisfacción, por ejemplo, con el profesorado o los recursos materiales. Se sugiere asimismo que se reflexione sobre la posibilidad de admitir información anónima, que, si se considera procedente, el propio equipo de dirección podría hacer suya. Asimismo, se podría reflexionar sobre considerar una SQR aquellos comentarios que se consideren destacados o repetidos en las encuestas de satisfacción. Además, se echa en falta dejar claramente establecido qué se va a considerar sugerencia, queja o reclamación y establecer algún indicador del número de SQR recibidas, que puede complementarse con una clasificación por tipología (servicios, formación...).
4. En relación a las SQR, los Consejos de Estudiantes tienen un protocolo específicamente creado para estos casos llamado Kexatu y el propio Manual de la Facultad recoge en el proceso 5.2 (relativo a las SQR) al Consejo de Estudiantes como participante en el mismo, por lo que se recomienda al equipo decanal que trabaje conjuntamente con el Consejo para impulsar y dar a conocer dicho protocolo, o, en su caso, utilizarlo como inspiración para elaborar uno propio.
5. Continuar la labor iniciada de dar a conocer el SGC del Centro entre sus grupos de interés internos, potenciando de este modo la cultura de la calidad entre los mismos, tal vez con una estrategia más sólida para comunicar la utilidad del SGC, qué se hace con los resultados de las encuestas, cómo se analizan los resultados académicos, etc. En este sentido, se sugiere incorporar a un externo (empleador/a, tutor/a de prácticas, egresado/a ...) en la Comisión de Calidad, si no es posible como miembro de pleno derecho, como invitado en alguna sesión.
6. Se considera necesario fomentar la participación del estudiantado en las actividades de gestión o de calidad del centro, tanto con su participación en las diferentes comisiones como detallando la importancia de su participación a todos los niveles, y como se ha indicado anteriormente, comunicando la utilidad del SGC, qué se hace con los resultados de las encuestas, cómo se analizan los resultados académicos, etc. Respecto a la composición de la Comisión de Calidad de la Facultad de Educación y Deporte se indica en la web de la Facultad que *“La Comisión de Calidad estará integrada, por: ...Tres representantes del alumnado, una o uno por grado.”* Se recomienda revisar

su redacción sustituyendo, en su caso, una o uno por grado por una o uno por título para incluir también al máster.

7. Se sugiere se refuerce el procedimiento de identificación de las necesidades formativas del profesorado, llegando a establecer, si procede, un Plan de Formación del Centro, bien a su cargo o como sugerencias al Servicio de Asesoramiento Educativo (SAE) de la Universidad. Además, se debería medir la eficacia de la formación recibida, sobre todo en los casos en que es directamente aplicable a la labor docente o investigadora.
8. Valorar la realización de un análisis comparativo de los resultados académicos entre campus/ grupos euskera o castellano. Asimismo, podría ser interesante realizar una comparativa con los procedentes de titulaciones de la misma área de conocimiento en esta universidad y con los mismos títulos en otras universidades bien por medio del SIIU o propiciado por las conferencias de Decanos y Decanas.
9. Reflexionar sobre si el procedimiento 2.3.11 de orientación profesional e inserción laboral, debería dividirse en dos por tratarse de actividades completamente diferenciadas, incluyendo a las personas egresadas como participantes en el caso de la inserción laboral, ya que son los que rellenan las encuestas correspondientes.
10. De modo general, revisar los flujogramas incluidos en cada procedimiento, que reflejen la realidad de los mismos y se facilite su entendimiento, por ejemplo. en el procedimiento 2.3.13 se entiende que ha de haber una oferta de TFG antes de realizar la asignación.
11. Medir la efectividad de los canales de comunicación externos e internos. Aunque existen canales de comunicación con el alumnado, y estos participan en las encuestas de satisfacción, sería recomendable reforzar la información que se aporta al alumnado sobre las evaluaciones de calidad que se realizan a diferentes niveles (centro, titulaciones...) así como de la importancia de su participación. En este sentido, sería recomendable informar claramente de las acciones que se proponen tras el análisis de las diferentes encuestas realizadas, en particular a las personas encuestadas, lo que cabe entender fomentará el interés y la participación y asegurará un seguimiento y trazabilidad de los asuntos identificados. En el Plan de Comunicación, se indica "eficacia de la comunicación", pero el propio Plan indica que se valora como A, B o C según los mecanismos utilizados, pero no su eficacia como tal.
12. Considerar la posibilidad de analizar el Plan de Comunicación de modo independiente del conjunto de procesos, dada su complejidad y el ser un nexo de unión de todos los grupos de interés en torno a una misma información.
13. Se sugiere utilizar la misma escala de valoración en todas las encuestas de satisfacción, ya que el utilizar unas veces el 1 a 5 y otras el 1 a 10 puede generar confusión.
14. Se recomienda que en las guías docentes se informe de con qué metodologías se trabajan las diferentes competencias que tiene asignadas, así como con qué criterios se evalúa su nivel de

consecución (sistema de evaluación). Así mismo se sugiere incluir un cuadro resumen con la planificación horaria de las acciones formativas, que facilite su comprensión.

15. Sería deseable una mayor concreción sobre cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés diferenciando según las necesidades de dichos grupos.

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.