

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

## Informe de evaluación externa

**Centro:**

08071159 Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

08072425 Departamento de Ciencias Políticas y Sociales

**Universidad:** Universitat Pompeu Fabra

**Fecha de la visita:** 9, 10 y 11 de febrero de 2021

## ÍNDICE

<b>A. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>B. Desarrollo del proceso de evaluación .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación.....</b>	<b>6</b>
<b>C1. Revisión y mejora del SGIC .....</b>	<b>6</b>
<b>C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos .....</b>	<b>16</b>
<b>C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes .....</b>	<b>21</b>
<b>C4. Personal académico .....</b>	<b>27</b>
<b>C5. Recursos materiales y servicios.....</b>	<b>32</b>
<b>C6. Información pública y rendición de cuentas .....</b>	<b>36</b>
<b>D. Resultado de la evaluación.....</b>	<b>40</b>
<b>E. Acta de envío del informe externo .....</b>	<b>41</b>
<b>Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados.....</b>	<b>42</b>

# A. Introducción

## 1. Descripción del SGIC evaluado

<b>Centro:</b>	Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
<b>Código:</b>	08071159
<b>Departamento:</b>	Departamento de Ciencias Políticas y Sociales
<b>Código:</b>	08072425
<b>Sede:</b>	Ramon Trias Fargas, 25-27, 08005. Barcelona
<b>Tipología:</b>	Propio
<b>Universidad:</b>	Universitat Pompeu Fabra
<b>Alcance del SGIC</b>	Titulaciones de grado y máster de la UCA

## 2. Composición del Comité externo de certificación

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
<b>Presidenta</b>	Nekane Errasti Lozares	Organización de Empresas	Mondragon Unibertsitatea
<b>Profesional</b>	Enric Brull Alabart	Director del Área de Conocimiento y Calidad	Diputació de Tarragona
<b>Estudiante</b>	Laia Aleu Barnadas	Psicología	Universitat de Barcelona
<b>Secretaria</b>	Caterina Cazalla Lorite	Evaluación de la Calidad	AQU Catalunya

## 3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y del Departamento de Ciencias Políticas y Sociales, en adelante Unidad de Coordinación Docente de Ciencias Políticas y Sociales (UCA-CPS) o centro, de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), se ha centrado, de acuerdo con la *Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad* de AQU Catalunya (en adelante *Guía para la Certificación*) en las seis dimensiones obligatorias: Revisión y mejora del SGIC; Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; Sistemas de apoyo al aprendizaje y de apoyo a los estudiantes; Personal académico; Recursos materiales y servicios; e Información pública.

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

En el marco de las actuaciones prevista en el “Protocolo de actuación en el Marco VSMA debido a los efectos del Coronavirus SARS-COV-2”, aprobado por la Comisión de evaluación de Instituciones y programas de AQU Catalunya el 12 de mayo de 2020, se adapta el proceso de certificación de la implantación del SGIC para ser desarrollado de forma no presencial. Todas las reuniones se organizan utilizando el software Zoom.

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE) realizó una visita previa virtual al centro el día 28 de mayo de 2020, después de revisar la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita, el CEE solicitó un conjunto de evidencias adicionales que el Centro se comprometió a entregar y presentó en el plazo indicado.

La visita de certificación se realizó los días 9, 10 y 11 de febrero de 2021.

El programa de la visita fue el siguiente:

#### 1<sup>a</sup> jornada: martes 9 de febrero de 2021

<b>08:45 - 09:30</b>	Bienvenida institucional y presentación del SGIC de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
<b>09:30 - 11:00</b>	POL1.1. Establecer los objetivos de calidad en la docencia y el aprendizaje de los estudios del centro de Ciencias Políticas y Sociales y realizar el seguimiento POL1.2. Revisar y actualizar el SGIC del centro de Ciencias Políticas y Sociales  <i>Cuestiones generales del SGIC:</i> - Seguimiento de indicadores y plan de mejora del SGIC - Gestión de documental - Gestión de la Información
<b>11:00 - 11:30</b>	<i>Pausa</i>
<b>11:30 - 12:45</b>	POL2.1. Gestionar los planes docentes de las asignaturas del centro POL3.1. Asignar tutor al estudiante de los grados del centro POL3.2. Gestionar las prácticas de los grados del centro
<b>12:45 - 13:00</b>	<i>Pausa</i>
<b>13:00 - 14:00</b>	POL3.3. Gestionar el trabajo de final grado del centro POL3.4. Gestionar el trabajo de final de los masters del centro

#### 2<sup>a</sup> jornada: miércoles 10 de febrero de 2021

<b>09:00 - 10:00</b>	POL4.1. Gestionar la asignación del profesorado de las asignaturas y grupos de los estudios del centro POL2.2. Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia del centro
<b>10:00 - 10:15</b>	<i>Pausa</i>

<b>10:15 - 11:00</b>	POL6.1. Gestionar la información pública i el rendimiento de cuentas de los programas formativos del centro
<b>11:00 - 11:30</b>	<i>Pausa</i>
<b>11:30 - 12:30</b>	Entrevista con profesorado
<b>12:30 - 12:45</b>	<i>Pausa</i>
<b>12:45 - 13:45</b>	Entrevista con estudiantes y egresados

### **3<sup>a</sup> jornada: jueves 11 de febrero de 2021**

<b>09:30 - 10:45</b>	Entrevista con la Comisión de Calidad de la Facultad
<b>10:45 - 11:00</b>	<i>Pausa</i>
<b>11:00- 12:00</b>	Entrevista con representantes SGIC Marco UPF
<b>12:00 - 13:30</b>	Trabajo interno CAE
<b>13:30</b>	Presentación de conclusiones preliminares

## **2. Incidencias**

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 establecido.

## **3. Actitud de la comunidad**

El CEE quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de la comunidad universitaria, y en especial del equipo directivo de la UCA de Ciencias Políticas y Sociales 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; 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.

## C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación

### C1. Revisión y mejora del SGIC

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

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

La UCA-CPS dispone de un conjunto de procesos asociados a la revisión y mejora del SGIC. De una manera directa, los procesos que rigen sus actuaciones en relación con la política de calidad y la implantación del SGIC son los siguientes:

- POL1.1. Establecer los objetivos de calidad en la docencia y el aprendizaje de los estudios del centro de Ciencias Políticas y Sociales y realizar el seguimiento.
- POL2.2. Revisar y actualizar el SGIC del centro de Políticas y Sociales

Así mismo, el SGIC a nivel UCA se elabora a partir de la adaptación del SGIC marco de la universidad y al despliegue de los procesos transversales en el centro, por lo que están directamente interrelacionados con el siguiente:

- P1.2 Revisar y actualizar el SGIC marco, sus procesos e indicadores

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

#### **(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 (satisfactorio).*

*La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (satisfactorio).*

La Unidad de Coordinación Docente de Ciencias Políticas y Sociales, en adelante UCA-CPS, fue aprobada como unidad organizativa el 10 de diciembre de 2014, por el Consejo de Gobierno de la UPF. La UCA-CPS está compuesta por el Departamento de Ciencias Políticas y Sociales, responsable de la contratación del profesorado y gestión de la investigación y de los programas de postgrado, máster y doctorado; y por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, responsable de la organización y la docencia de los estudios de grado.

La UCA-CPS dispone de un Manual SGIC que identifica la estructura de gobierno de la UCA y representación, estructura académica y estructura administrativa. Se describen también las funciones de las diversas comisiones (apartado 2) y la participación de los grupos de interés (apartado 3.6.) Tras la visita de certificación, se pone de manifiesto que existe una estructura de comisiones que permite una coordinación múltiple, reflejado en las actas y en el conocimiento tácito resultado de las reuniones.

La Comisión de Calidad de la UCA-CPS, creada el 12/12/2017, es el máximo órgano de dirección y control del sistema de calidad. El Manual SGIC describe las funciones de dicha comisión (apartado 3.4.1).

La UCA-CPS dispone también de un Manual de procesos, organizado en fichas de procesos. Cada ficha de proceso incluye un apartado donde se define el propietario y el responsable de gestión (apartado 3) y una tabla que recoge la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones (apartado 6). Los diagramas de flujo, por su parte, permiten ver la participación de los diferentes agentes que participan en las diferentes etapas del proceso.

El centro cuenta con una estructura de personal docente permanente de unas 30 personas que participan en la mayoría de las comisiones, lo que permite una buena fluidez de la toma de decisiones y de la información. La plantilla alcanza alrededor de los 100 profesores y profesoras, con otros perfiles como profesorado asociado y/o visitante. Tras la visita de certificación, se evidencia que los coordinadores de las titulaciones de grado y máster son los responsables de implicar en el aseguramiento de la calidad al resto del profesorado no permanente y potenciar su participación.

## **(1.2) Política y Objetivos de Calidad**

*Se dispone de una política y unos objetivos de calidad actualizados, que son públicos y forman parte de la gestión estratégica. Las partes internas desarrollan y aplican esta política y estos objetivos mediante estructuras y procesos generalmente adecuados, pero no siempre implican las partes interesadas externas (suficiente)*

El Manual SGIC UCA-CPS muestra evidencias de que el centro cuenta con una Política de Calidad, formada por la misión, visión y valores (apartado 3.2.1.)

A nivel de universidad, la UPF cuenta con el Plan estratégico 2016-2025 en el que se definen objetivos estratégicos a nivel de universidad y que se organiza en diversos ejes (docencia, investigación, entorno y proyección, comunidad, financiación y gobernanza, internacionalización y, responsabilidad social). La UCA-CPS asume como propios los objetivos estratégicos de calidad que emanan del Plan Estratégico de la Universidad, en cuya definición participó de forma directa e identifica en su Manual de Calidad 7 objetivos estratégicos y su relación con los ámbitos estratégicos de la UPF (apartado 3.2.2.)

### **AM.1.2.1. Evidenciar la sistemática del despliegue, análisis y mejora de los Objetivos estratégicos en la UCA e incorporar evidencias en el SGIC.**

Durante la visita de certificación se muestra un aplicativo para el seguimiento de los diversos planes de actuación a nivel de universidad, entre ellos, el plan de actuación vinculado al Plan estratégico. Sin embargo, se evidencia que la información sobre las actuaciones llevadas a cabo por la UCA-CPS no se han incluido y que forman parte de una acción de futuro. En la actualidad, la documentación asociada al SGIC no evidencia el seguimiento sistemático del despliegue, análisis y mejora de los objetivos estratégicos asumidos por la UCA-CPS. El Informe de revisión de sistema muestra una valoración parcial del seguimiento de los objetivos estratégicos, faltando en la mayoría de los casos información sobre las acciones previstas para el despliegue de dichos objetivos, los indicadores asignados, y los resultados alcanzados. Se debe incluir la información que evidencie que se realiza el análisis y la valoración del cumplimiento de los objetivos

estratégicos de calidad, en base a criterios objetivos y medibles. Asimismo, debe valorarse la incorporación de los objetivos estratégicos en el cuadro de mando de indicadores de la UCA-CPS, con la finalidad de disponer de una herramienta que facilite el seguimiento de estos.

***RE-1.2.1 Revisar la definición de los Objetivos estratégicos de calidad.***

La definición de algunos objetivos estratégicos de calidad puede resultar ambigua y dificultar un seguimiento efectivo y la medición del nivel de cumplimiento. Se recomienda precisar la redacción de la redacción de los objetivos de calidad, de forma que sean más específicos, medibles, realistas, etc., con el fin de facilitar un seguimiento, revisión y mejora más efectiva.

***RE-1.2.2. Generar documentos independientes del Manual de calidad para la información que requiera actualización periódica.***

Los objetivos estratégicos se entienden como parte de la política de calidad de la UCA-CPS y por ello se incorporan en el Manual de calidad, lo que implica una modificación en el Manual cada vez que se incorpore un nuevo objetivo o se actualice uno de los existentes. Se recomienda generar un documento independiente con los Objetivos estratégicos de calidad, dejando en el Manual de calidad los aspectos del funcionamiento del SGIC de carácter más permanente.

**(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 (suficiente).*

*Los procesos del SGIC implantados están generalmente vinculados según lo descrito en el mapa. Aun así, se observa alguna incoherencia en la relación entre procesos. (suficiente).*

El SGIC de la UCA-CPS se organiza en 10 procesos clasificados por tipología: estratégicos (2), clave (6) y de soporte (2). El mapa de procesos, definido en el apartado 3.8 del Manual de calidad y el apartado 2 del Manual de procesos, incluye los procesos específicos de la UCA y los procesos transversales que afectan a la UCA. De los 27 procesos transversales del SGIC marco UPF, 12 forman parte del SGIC del centro y se representan en su mapa (1 de carácter estratégico, 8 claves y 3 de soporte). Los procesos específicos son los que gestiona directamente el centro (como propietario o responsable de gestión), mientras que los transversales son los gestionados por otros órganos y servicios de la universidad.

En el mapa de procesos se identifican de manera genérica las interrelaciones principales entre las tres tipologías de procesos de la UCA con los transversales de universidad.

El Manual de procesos de la UCA-CPS incluye una ficha para cada uno de los procesos (apartado 3) que describen los propietarios y los responsables de la gestión, la descripción de las principales fases del proceso, la participación de los grupos de interés, las aplicaciones o sistemas de gestión de la información, los indicadores, la información documentada asociada, la vinculación con otros procesos, ya sean transversales o de la UCA, la normativa, las revisiones y un diagrama de flujo.

***AM-1.3.1. Incorporar los procesos transversales (P2.3) de modificación de títulos y el (P2.5) de extinción, en el mapa de procesos del SGIC de la UCA.***

A diferencia del resto de procesos del marco VSMA, el mapa de procesos de la UCA-CPS no incorpora el proceso P2.3, relacionado con la modificación de títulos, ni el P2.5, vinculado a la extinción de títulos, como parte de los procesos transversales que contempla el SGIC de la UCA-CPS. Se considera que la participación directa de los responsables del centro y de los títulos en los procesos del Marco VSMA justifican la incorporación de dichos procesos en el mapa de procesos de la UCA.

***AM-1.3.2 Revisar el mapa de procesos con el objetivo de que evidencie que se da respuesta a las dimensiones AUDIT.***

El mapa de procesos del SGIC de la UCA muestra los procesos bajo la responsabilidad de la UCA y los procesos transversales (12) que también forman parte de la actividad del centro. Considerando ambas tipologías de procesos, se observa que en su conjunto falta evidenciar el cumplimiento de determinadas dimensiones del Programa AUDIT, especialmente las vinculadas al personal académico y los recursos materiales y servicios. La UCA debería realizar una revisión general para garantizar que los procesos contemplados en el mapa (tanto a nivel de UCA como transversales) muestran que se da respuesta a las dimensiones del Programa AUDIT, por ejemplo, incorporando los procesos transversales que corresponda en el mapa de procesos del SIGC de la UCA.

***RE-1.3.1. Revisar el contenido del Manual de calidad y Manual de procesos evitando incorporar información duplicada o innecesaria.***

Se identifica, por ejemplo, que la información vinculada al mapa de procesos se encuentra repetida en el Manual de calidad (apartado 3.8), en el Manual de procesos (apartado 2) y descrita en detalle en las fichas de procesos (apartado 11). Se recomienda revisar el contenido de la documentación del SGIC, evitando la duplicidad de información o la incorporación de contenido no relevante para el objeto del documento, con el fin de prevenir posibles errores en futuras revisiones y simplificar la gestión documental. En este sentido, por ejemplo, se detecta que el Mapa de procesos que incluye el Manual de procesos no incluye el POL1.2, mientras que el Mapa de procesos del Manual de calidad si lo incluye.

Por otro lado, se recomienda eliminar de las fichas de procesos información que pueda quedar obsoleta o incompleta. A modo de ejemplo, en el apartado de indicadores incluyen los valores obtenidos en los últimos cursos analizados, información que podría eliminarse dado que puede contribuir a que el Manual de procesos no se encuentre correctamente actualizado.

**(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).***

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociales obtuvo la evaluación positiva del diseño del SGIC, en el marco del Programa AUDIT el 23/10/2011.

En el Manual de procesos Transversales del SGIC marco de la UPF, anexo 2, se muestra una tabla que detalla la relación entre los procesos transversales y las dimensiones establecidas

en el Programa de Certificación de la Implantación de SGIC, además de evidenciar que la universidad partió del modelo 6Q y ha ido evolucionando hasta el modelo actual. La tabla de correspondencia (anexo 2) permite extraer la relación de los procesos transversales, aunque de forma indirecta, con las dimensiones del programa AUDIT.

A partir del diseño del SGIC marco de la UPF, modelo común para el conjunto de centros integrados de la universidad, se diseñan, despliegan e implantan los SGIC en las UCAs, permitiendo adaptarse a sus especificidades.

Tras la visita de certificación, se evidencia que el SGIC de la UCA-CPS da respuesta a las dimensiones del Programa AUDIT, si se tienen en cuenta tanto los procesos transversales de universidad como los específicos del centro.

***RE-1.4.1 Incorporar en la documentación del SGIC de la UCA una referencia explícita a la vinculación del SGIC con las dimensiones del Programa AUDIT.***

Tras la revisión de la documentación, se observa que la única referencia a la vinculación entre los procesos y las dimensiones del Programa se encuentra en el catálogo de indicadores del SGIC-UCA.

En línea con lo indicado en la AM 1.3.2, una vez revisado el mapa de procesos y, en su caso, decidido la incorporación de algunos procesos transversales, se recomienda reflejar en la documentación del SGIC de la UCA la vinculación entre procesos y las dimensiones del Programa AUDIT (por ejemplo, a través de una tabla de referencias cruzadas), que facilite la visualización directa de la correspondencia entre modelos. Se considera que esta mejora permitiría, además, identificar de forma inequívoca los procesos transversales que contribuyen al aseguramiento de la calidad de sus titulaciones de forma directa y, en consecuencia, identificar la necesidad de que el centro participe en la revisión y mejora de los procesos transversales que le afecten.

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

***Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que incluye la última versión del SGIC y la documentación más relevante que se genera al respecto. La mayor parte de la documentación está organizada de forma sistemática (suficiente).***

Tras el análisis documental, se observa que las referencias explícitas a la gestión documental se encuentran en las fichas de los procesos del Manual. En cada una de las fichas se definen los documentos relacionados (apartado 10), que informa sobre el código, nombre, tipología (entrada/salida), responsable, ubicación (aplicativo y/o plataforma) y publicación para cada documento. Sin embargo, el Manual de calidad de la UCA no hace referencia explícita al sistema de gestión documental ni existe un proceso concreto en el Manual de procesos. El informe de respuesta presentado por el centro tras el informe de visita previa emitido por AQU Catalunya, se informa que la gestión de la documentación asociada al SGIC se realiza utilizando un sistema de carpetas compartidas en red (Drive) por el centro y la Oficina Técnica de Calidad (OTQ), y permite recoger y almacenar las evidencias que emanan de la aplicación de los procesos y los documentos asociados al SGIC de la UCA. De forma general, se observa que se aplica una codificación a nivel de procesos e indicadores, así como de las acciones de mejora, lo que permite su identificación y ubicación.

A nivel institucional, se dispone de la Aplicación de Evaluación de Títulos (ATI), actualmente denominado “Gestor de Calidad”, que da soporte a los centros y permite trabajar colaborativamente en la elaboración de los informes de titulaciones. La plataforma permite la incorporación automática de indicadores, el seguimiento y revisión de los informes por parte de la Oficina Técnica de Calidad, incluye avisos automáticos de los plazos y permite la generación y monitorización de las propuestas de mejora.

***AM-1.5.1. Incorporar en la documentación del SGIC información sobre la gestión documental.***

El SGIC no incorpora información sobre los criterios y procedimientos para la gestión de la documentación y registros del SGIC. Debe incorporarse dicha información, con el objetivo de sistematizar y mostrar la trazabilidad de la documentación y registros generados por el sistema. Esta incorporación podría realizarse en al Manual de calidad de la UCA o a través de la definición de un proceso específico para ello.

***RE-1.5.1. Asegurar que todos los registros se enmarcan en la documentación del SGIC.***

Durante la evaluación, el CEE ha tenido acceso a registros vinculados al SGIC sin codificar, como, por ejemplo, el catálogo de indicadores, el plan de mejora del SGIC UCA-CPS y los diversos planes de mejora a nivel de titulación. Se recomienda que el conjunto de registros clave vinculados al SGIC se encuentren correctamente codificados.

***RE-1.5.2. Continuar el proceso de sistematización y automatización del sistema de gestión documental del SGIC, permitiendo una adecuada trazabilidad e integración entre las diferentes soluciones utilizadas (Sistema de carpetas compartidas, ATI, ...)***

Las tareas de gestión documental a través del sistema de carpetas compartidas se realizan, al menos en parte, de forma manual (versionados, flujo de trabajo, etc.) encargándose de ello, fundamentalmente la OTQ junto con los responsables del centro. En la medida de lo posible, se recomienda valorar la automatización y/o simplificación de alguna de estas tareas, con el objetivo de mejorar la eficiencia del sistema y la trazabilidad de la documentación generada. El despliegue efectivo de la herramienta “Gestor de Calidad” (ATI) en el centro y sus nuevas funcionalidades, deberán contribuir a esta transformación, permitiendo, entre otros aspectos, facilitar un acceso más directo a la información necesaria para dar soporte al SGIC.

**(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).***

Tal y como se identifica en el Manual de calidad del SGIC Marco UPF (apartado 5), la universidad dispone de herramientas comunes y transversales a todos los centros que integran el sistema de gestión de la información UPF, que aportan información completa y fiable al sistema y mediante el cual se explotan y se generan los datos e indicadores necesarios para los procesos de análisis, revisión y mejora de la calidad, así como los informes públicos de rendición de cuentas: Datawarehouse, SEP (control y seguimiento de

las acciones de los planes de actuación de la UPF) y AVALDO (presentación de resultados y gestión de las encuestas de evaluación de la docencia). Adicionalmente, la universidad cuenta con otros aplicativos que contribuyen a la gestión por procesos: PAE (plataforma de administración electrónica), SIGMA (gestión académica) HOMINIS (gestión de los recursos humanos de la universidad) y un repositorio de convenios institucionales. En su conjunto, el sistema de gestión de la información de la UPF y las diferentes plataformas de explotación de gestión de datos se considera una fortaleza a nivel institucional, dado que contribuye a la disposición de datos e indicadores fiables para la toma de decisiones en el marco del aseguramiento de la calidad y facilita la información pública y rendición de cuentas sobre la calidad, tanto a nivel de UCA como a nivel de universidad.

La información generada por el sistema, a la que tienen acceso los responsables de gestión y propietarios de los diferentes procesos en su ámbito de actuación, permite alimentar los procesos tal y como se establece en los apartados 8 y 9 de las fichas de procesos, donde se describen las aplicaciones o sistemas concretos que permiten la generación, publicación o almacenamiento de la información que requiere el proceso (DRIVE, ATI, Web, ...) y los indicadores asociados a cada proceso.

Tal y como se ha indicado en el subestándar 1.5, la plataforma “Gestor de Calidad” (anterior ATI) integra elementos relacionados con el sistema de información y documental de la UPF, entre los que se encuentran: Documentación (informes generados); indicadores y valores alcanzados, resultados de las encuestas; contenido de los informes de valoración de la actividad académica (que contribuyen a facilitar la toma de decisiones estratégicas); y planes de mejora.

La UCA-CPS dispone de un catálogo de indicadores propio y de acceso público a través de la página web del centro. Dicho catálogo está organizado por procesos. Cada uno de los indicadores dispone de una ficha de seguimiento, que integra la descripción de sus principales características: código, denominación, responsable, frecuencia de la medición, definición, cálculo, procesos vinculados, valores alcanzados en los últimos cursos analizados, valor objetivo y porcentaje de cumplimiento. Además, cada ficha presenta también una gráfica que permite visualizar los valores alcanzados.

***AM-1.6.1. Incluir en el catálogo de indicadores del centro los indicadores generados por los procesos transversales que afecten directamente a la UCA.***

Tal y como se evidencia en el Mapa de procesos de la UCA, existen procesos transversales que contribuyen de forma directa al aseguramiento de la calidad de sus programas formativos. A pesar de que estos procesos están liderados por los servicios centrales, los responsables de la UCA y del SGIC-CPS manifestaron durante las audiencias que los asumen, en cierta medida, como procesos propios. Sin embargo, el catálogo de indicadores del centro no integra indicadores asociados a dichos procesos transversales. Dichos indicadores se encuentran definidos y monitorizados a través del catálogo de indicadores transversales, con información sobre los valores alcanzados a nivel global de la universidad.

El CEE considera que, dado que se trata de procesos que afectan a aspectos clave del aseguramiento de la calidad de los programas formativos, como por ejemplo los procesos vinculados al Marco VSMA, la UCA debería realizar una monitorización y análisis de dichos indicadores a nivel de centro/titulación. Para ello, se hace necesaria su incorporación en el catálogo de indicadores propio de la UCA.

***RE-1.6.1. Actualizar de forma sistemática la información sobre los resultados alcanzados por los indicadores.***

Algunos de los indicadores no incluyen la información sobre los valores alcanzados en los últimos años analizados (2018/19 y/o 2019/20). Se recomienda a la institución una actualización de los indicadores sistemática, de manera que estén disponibles y permitan una adecuada toma de decisiones.

***RE-1.6.2. Asegurar que el conjunto de indicadores definidos en el catálogo de indicadores aporte un valor añadido para la toma de decisiones, incluyendo indicadores de rendimiento y valores objetivo/meta para el conjunto de ellos.***

El SGIC efectivamente está dotado de abundantes indicadores, la mayoría de ellos de utilidad para la revisión y mejora de los procesos del centro y del SGIC de la UCA. No obstante, se recomienda repensar los indicadores con el objetivo de valorar su capacidad y adecuación para medir la eficacia y la eficiencia de los procesos. En este sentido, en algunos casos se limitan a ofrecer información sobre el volumen de actividad que genera el proceso, más que sobre su rendimiento, como por ejemplo el POL I3.2.1, el POL I3.2.2 o el POL I6.1.3.

Asimismo, se observa que existe algún indicador en el que no se establece un valor objetivo y, en consecuencia, no permite analizar el porcentaje de cumplimiento, por ejemplo, el indicador POL I16.1.3. Si bien la ficha de seguimiento de indicador, en el apartado de observaciones, informa que no se ha establecido un valor meta, no se encuentra justificada esta decisión.

***RE-1.6.3. Valorar la incorporación de los indicadores asociados a los Objetivos estratégicos de calidad en el catálogo de indicadores del centro.***

En la línea con la acción de mejora AM.1.2.1, que insta a la institución a evidenciar el análisis y la valoración del cumplimiento de los objetivos estratégicos de calidad, se recomienda incluirlos en el cuadro de mando de la UCA-CPS, estableciendo valores objetivos y medibles para cada uno de ellos, con la finalidad de disponer de una herramienta que facilite su análisis y monitorización.

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

*La información que se deriva de la mayoría de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, generalmente permite tomar decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones (suficiente).*

*La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Éste aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada (suficiente).*

El centro dispone de un proceso estratégico (POL1.2) que tiene como objetivo la revisión y actualización del SGIC. La aplicación del proceso, con una periodicidad mínima anual, da como resultado el Informe de revisión del SGIC, un plan de mejora y, si procede, modificaciones en el SGIC.

Para la visita externa de certificación, el CEE solo ha tenido acceso a un Informe de revisión del SGIC, aprobado con fecha 11.03.2020 y público a través de la página web de la UCA. En el informe emitido por el CEE tras la visita previa, se hacía constar que dicho informe no

incluye el análisis de los indicadores ligados a los procesos y que la revisión del SGIC debería mostrar la sistemática de revisión y mejora de los procesos, incluyendo el análisis de los indicadores y los objetivos planteados por el centro. Como respuesta al informe previo, la UCA-CPS informa que la Comisión de Calidad de la UPF ha introducido una propuesta de mejora que incidirá en los procesos de revisión de los SGIC del conjunto de centros. Como resultado, se implanta un nuevo formato de Informe de revisión del SGIC, que incluye la revisión del conjunto de procesos a nivel de centro y los objetivos asociados, a través de fichas de revisión para cada uno de ellos, además de la revisión de los Objetivos estratégicos de calidad.

El Informe de revisión del SIGC da lugar a un plan de mejora, que integra tanto las acciones derivadas de la revisión del sistema (Plan de mejora de la UCA), como las procedentes de los diversos procesos de evaluación internos y externos (Plan de mejora de los grados, Plan de mejora de los másters y Plan de mejora del doctorado). La gestión de los planes de mejora se realiza a través de la plataforma “Gestor de Calidad” (ATI), lo que garantiza una estructura homogénea y un sistema de alertas que informa a los responsables de las acciones de su caducidad.

***AM.1.7.1. Implantar el nuevo modelo de Informe de revisión del SGIC aprobado por la Comisión de Calidad de la UPF.***

La UCA debe comprometerse a implantar el nuevo modelo de Informe de revisión del SGIC aprobado por la UPF durante la próxima revisión del sistema.

De acuerdo a la AM-1.6.1, una vez introducidos en el catálogo de indicadores del centro los indicadores generados por los procesos transversales que afecten directamente a la UCA, la revisión de los valores alcanzados a nivel de centro deberá formar parte del Informe de Revisión del SGIC.

***AM-1.7.2. Detallar con mayor precisión la información del plan de mejora con el fin de garantizar el análisis y seguimiento de las acciones.***

El plan de mejora incluye los ítems mínimos que conforman un plan de acción de mejora: código de la acción, nivel de afectación, estado, plazo, prioridad, responsable, estándar, problema detectado, acción que se propone, objetivo a alcanzar, indicador, resultado, y origen de la propuesta. No obstante, se debe precisar con mayor detalle algunos aspectos con el fin de garantizar el análisis y seguimiento de su implantación: algunos de los objetivos son poco concretos y no se especifica el porcentaje de mejora alcanzar; la mayoría de las acciones no tiene la información relativa al indicador o resultado; si bien existe una priorización de las acciones, acciones con prioridad alta y media tienen el mismo plazo establecido de implantación, por lo que se hace necesario establecer un calendario más detallado, por ejemplo, semestralizando las acciones; se hace referencia al estándar pero no se identifica el programa de evaluación; debe concretarse en algunos casos el responsable de la acción a nivel de órgano unipersonal, evitando asignar responsabilidades ambiguas (por ejemplo, al “centro”). Asimismo, el Plan de mejora debe estar correctamente codificado (ver RE-1.5.1) ya que no incorpora ninguna identificación sobre la fecha de la última actualización.

Por otro lado, debe mejorarse la trazabilidad entre el análisis de los indicadores y las propuestas de mejora. Durante la visita externa, se constata que los valores alcanzados por

los indicadores vinculados a los procesos son objeto de revisión y análisis en las diversas reuniones de órganos y comisiones. No obstante, debe explicitarse el vínculo entre el resultado de los indicadores y las mejoras propuestas, ya sea en el Informe de revisión del SGIC o en el plan de mejora.

***AM-1.7.3. Completar y concretar la información de entrada que se utiliza para gestionar el proceso de revisión y mejora del SGIC de la UCA.***

Los procesos que se definen en el Manual de procesos de la UCA no incorporan la fase de revisión y mejora. Asimismo, el proceso POL1.2 (Revisar y actualizar el SGIC del Centro), establece la vinculación con 3 procesos del manual. Si el centro opta por no incluir la fase de revisión y mejora en cada uno de los procesos, el POL1.2 debería hacer referencia a todos los procesos del SGIC que se van a tener en cuenta en el proceso de revisión y mejora.

Por otro lado, el informe resultante del proceso transversal de gestión de la satisfacción de los grupos de interés (P2.6) se contempla como input en el proceso P1.2 de revisión y actualización del SGIC marco UPF. Sin embargo, no se contempla como input en el proceso POL1.2 de revisión y actualización del SGIC del centro. La información sobre satisfacción sólo parece canalizarse a través de los indicadores que incorporan algunos procesos. Se debería valorar su inclusión como input en el proceso de revisión del SGIC de la UCA.

## 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 de carácter transversal asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación), que se despliegan a nivel 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:

- P2.1 Programar y Verificar un nuevo título de grado, máster o doctorado
- P2.2 Hacer el seguimiento de las titulaciones
- P2.3 Modificar un título de grado, máster o doctorado
- P2.4 Acreditar los títulos de grado, máster o doctorado
- P2.5 Gestionar la extinción o desprogramación de un título de grado, máster y doctorado

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

- POL2.1. Gestionar los planes docentes de las asignaturas del centro de Ciencias Políticas y Sociales.
- POL2.2. Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia del centro de Ciencias Políticas y Sociales

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

**(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 muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados (satisfactorio).*

El núcleo de las actividades vinculadas con el diseño, la revisión y mejora de los programas formativos (MARCO VSMA) se lideran a través de los procesos transversales de la universidad. Según evidencia el mapa de procesos de la UCA-CPS, los procesos transversales se encuentran vinculados con algunos procesos de centro: Verificación (P2.1 – POL2.1), Seguimiento (P2.2 – POL6.1) y Acreditación (P2.4 – POL6.1). Tal y como se ha señalado en

anteriormente (AM-1.3.1), el mapa de procesos de la UCA-CPS no explicita los procesos vinculados a la Modificación (P2.3) y Extinción (P2.5) de los programas formativos.

Los procesos transversales definen los responsables institucionales y de gestión. Parte de las acciones a desarrollar en los procesos transversales, vinculadas al Marco VSMA y que la UCA asume como propios, corresponden a cargos u órganos que se consideran vinculados al centro o dentro del alcance de este. En este sentido, los diagramas de flujo de las fichas de procesos (apartado 14) dejan clara la participación del centro: las responsabilidades del Consejo de Departamento, de la Junta Permanente de la Facultad, de la Dirección de la UCA, la Dirección de la UGA, la Comisión de Calidad de Centro (CCC), la persona responsable de Calidad del Centro/SGIC, el Comité de Evaluación Interna del centro (CAI), las coordinaciones de titulaciones o los y las responsables académicos. Se constata que existe una adecuada definición y puesta en marcha de las responsabilidades que garantizan el correcto funcionamiento de estos procesos a nivel de centro.

El análisis y la mejora de estos procesos se definen a nivel institucional mediante el proceso marco P1.2, pero, como se ha comentado en la dimensión 1 (véase AM-1.3.3), estos procesos parecen no analizarse y mejorarse a nivel de centro puesto que el POL1.2 está exclusivamente centrado en los procesos específicos del centro. En todo caso, se comprueba que todos los procesos han sido actualizados recientemente, en mayo o noviembre de 2020, en respuesta a la evaluación preliminar de los procesos transversales de la UPF.

## **(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).*

El núcleo de las acciones vinculadas con el diseño, la revisión y mejora de los programas formativos (MARCO VSMA) se lideran a través de los procesos transversales de la universidad. Dichos procesos han obtenido un resultado de “implantación avanzada” en el proceso de evaluación de los procesos transversales, hecho que avala su funcionamiento satisfactorio a nivel de universidad.

La implementación y el despliegue de los procesos en el centro han contribuido a mejorar el desarrollo de los programas formativos, si se atiende a los resultados positivos obtenidos en los diferentes informes de evaluación externa. Se comprueba que las titulaciones del centro obtienen unos resultados positivos en los procesos de evaluación externa. Un alto porcentaje de las titulaciones bajo el alcance de la UCA-CPS han obtenido la valoración de *acreditado en progreso hacia la excelencia*. Se destaca también la participación de algunas titulaciones de Máster en los procesos de evaluación de las dimensiones adicionales de “Internacionalización” e “Interacción entre investigación y docencia”.

### **BP-2.2.2. Informes de análisis de los resultados de rendimiento académico de los títulos de la UPF.**

Se destacan los [Informes de Desarrollo y Rendimiento de los títulos de la UPF](#) que elabora anualmente la UPEQ (Unidad de Proyectos, Estudios y Calidad), como instrumento de seguimiento y análisis en relación a los indicadores y resultados más relevantes de las titulaciones (tasa de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento, etc.). Dichos informes, contribuyen a facilitar la labor de los responsables de los centros y títulos en los procesos de seguimiento y les permite situar al centro y sus títulos en el contexto de la universidad.

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

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el programa formativo, por ejemplo, sobre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos, la inserción laboral y otros elementos necesarios para la revisión de los programas (suficiente).*

A nivel institucional, la universidad recaba información completa sobre los programas formativos. La UPF dispone de un sistema DWH que centraliza y provee a los centros la mayor parte de datos e indicadores para llevar a cabo el análisis y la mejora de las titulaciones (ver Dimensión 1).

El proceso que define la aplicación de las principales encuestas de satisfacción corresponde al SGIC-Marco UPF (P2.6), en concreto: encuesta de satisfacción dirigida al estudiantado sobre la actividad docente del profesorado en las asignaturas (AVALDO), encuesta trienal para conocer la satisfacción del estudiantado sobre diferentes aspectos relacionados con el sistema y la organización de la enseñanza en la UPF (EVSOE) y encuesta de satisfacción dirigida al profesorado sobre la docencia y la organización docente. La institución también realiza encuestas sobre el proceso de matrícula o de satisfacción con la acción tutorial. Por último, el P.26, también define las acciones a nivel institucional y en colaboración con AQU Catalunya para la realización de encuestas sobre la satisfacción de egresados e inserción laboral.

La UPEQ lidera la gestión del conjunto de dichas encuestas institucionales, que se realizan de forma periódica a los principales grupos de interés, y cuyos resultados pueden consultarse en el apartado de "[encuestas](#)" del web de la UPF.

#### ***RE-2.3.1. Revisar los indicadores establecidos en el catálogo de la UCA-CPS vinculados al Marco VSMA de manera que contribuyan de forma efectiva al análisis de los procesos.***

El catálogo de indicadores de la UCA-CPS establece dos indicadores que deben contribuir al análisis y la mejora de los programas formativos. Por un lado, se establece el POLI2.1.1 Porcentaje de PDA (Planes docentes) publicados en relación con el total de asignaturas del curso (desagregado para titulaciones de grado y de máster). Se trata de un indicador dicotómico que puede no estar midiendo aspectos clave como por ejemplo la actualización o compleción de la información publicada. Adicionalmente, los resultados mostrados en el catálogo de indicadores muestran que, si bien las asignaturas de grado alcanzan sistemáticamente durante los años analizados el 100% de las publicaciones de los planes docentes, no es así en las titulaciones de máster. Por ejemplo, llama especialmente la atención el caso del MU en Filosofía Política, cuyos datos son variables a lo largo de los cursos, mostrando en el último curso analizado (2019/20) que solo el 59'69% de los planes docentes están publicados, sin embargo, no se ha encontrado ninguna acción de mejora al

respecto. Se recomienda emprender las acciones pertinentes para alcanzar el 100% requerido en todas las titulaciones del centro.

El segundo indicador asociado a esta dimensión es el POL I2.1.2 (Grado de satisfacción respecto al cumplimiento de los contenidos y las competencias del plan docente), información que se extrae de la encuesta AVALDO, sobre una escala de 0-10. El valor objetivo se establece en un 7,5. Se observa que los datos mostrados para el último curso analizado están por encima de dicho valor objetivo. Sin embargo, tal y como evidencian los datos de participación de las encuestas, éstos no son representativos, por lo que se recomienda al centro seguir implementando acciones para aumentar la participación del estudiantado. Por otro lado, durante las audiencias se puso de manifiesto que parte del profesorado está llevando a cabo mecanismos para la recogida de información vinculada a la satisfacción de los y las estudiantes, como reuniones con delegados. Sin embargo, dichos mecanismos no aparecen de forma explícita en el Manual de procesos. Se recomienda valorar la posibilidad de incluir estas actuaciones en el SGIC.

***RE-2.3.2. Implementar mecanismos de recogida de la satisfacción de otros grupos de interés (PAS y empleadores) en los procesos de evaluación y mejora de las titulaciones.***

En la documentación facilitada no se identifica que se apliquen de forma sistemática encuestas de satisfacción al PAS del centro ni a empleadores, cuyos resultados puedan ser utilizados como entradas para la mejora de las titulaciones. Tampoco que se recaba la opinión mediante otros mecanismos (focus group, entrevistas, ...). Se recomienda implementar mecanismos para la recogida de la opinión/satisfacción de dichos grupos de interés vinculados a las titulaciones, e incorporar los resultados en los procesos de seguimiento y mejora de los programas formativos.

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

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

En la revisión de la documentación facilitada, se constata que los programas formativos se analizan y, como resultado, se implementan acciones para su mejora, incluidas en los Planes de mejora a nivel de titulación. Así, los outputs de los procesos transversales P2.2, P2.3 y P2.4 (seguimiento, modificación y acreditación) constituyen evidencias de que los programas formativos se analizan y se mejoran de forma periódica. Los procesos P2.2 y P2.4 contemplan el plan de mejora como input y como output, de forma que incorporan nuevas acciones al mismo.

La UCA-CPS dispone de un Plan de mejora a nivel de UCA y uno para cada nivel de titulación (grado, máster y doctorado), disponibles a través de la página web. Se constata que las acciones de mejora derivadas de los procesos de seguimiento, modificación y acreditación forman parte dichos Planes de mejora.

No obstante, tal y como se ha señalado en la AM-1.6, deberían incluirse en el catálogo de indicadores del centro los indicadores generados por los procesos transversales que afecten directamente a la UCA, especialmente los que se encuentran vinculado a aspectos clave del aseguramiento de la calidad de los programas formativos, como son los del Marco VSMA.

Ello permitiría realizar una monitorización y análisis de dichos indicadores a nivel de centro/titulación e incluir las mejoras detectadas en los respectivos Planes de mejora de la UCA.

***AM-2.4.1. Sistematizar la incorporación de las acciones de mejora derivadas del análisis de los indicadores asociados a los procesos sobre la revisión y mejora de los programas formativos.***

Tras analizar los resultados de los indicadores a nivel de titulación, se observa que algunos indicadores no alcanzan el valor objetivo establecido por la institución. Sin embargo, el Plan de mejora de la UCA, no incorpora acciones con el fin de mejorar dichos datos. A modo de ejemplo, se señala el POLI2.1.1 (Porcentaje de PDA publicados en relación con el total de asignaturas del curso) que, a excepción del MU en Investigación en Sociología y Demografía, el resto de las titulaciones de máster no alcanza el 100% de publicaciones de planes docentes. Lo mismo ocurre con el POL I2.1.2 (Grado de satisfacción respecto al cumplimiento de los contenidos y las competencias del plan docente), ya que se observa que el Grado en Filosofía, Política y Economía no alcanza el valor objetivo y sin embargo no se observan acciones de mejora.

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

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

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

La UCA-CPS dispone de un conjunto de procesos asociados a los sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación al estudiantado. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales para favorecer los aprendizajes son los siguientes:

- POL3.1. Asignar tutor al estudiante de los grados del centro de Políticas y Sociales y realizar el seguimiento.
- POL3.2. Gestionar las prácticas de los grados del centro de Ciencias Políticas y Sociales.
- POL3.3. Gestionar el trabajo de final de grado del centro de Ciencias Políticas y Sociales.
- POL3.4. Gestionar el trabajo de final de máster del centro de Ciencias Políticas y Sociales.

Así mismo, en el centro se despliegan otros procesos transversales relacionados con el apoyo y orientación a los estudiantes y, por tanto, asociados a esta dimensión:

- P3.1 Gestionar el acceso, la admisión y matrícula de estudiantes de grado
- P3.2 Gestionar la prescripción, la admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario y doctorado
- P3.3 Gestionar el plan tutorial de los estudiantes
- P3.4 Promover y organizar la movilidad y el intercambio de estudiantes
- P3.5 Gestionar las actividades de orientación profesional

Para la evaluación de la dimensión, el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

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

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo al alumnado, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es 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).*

El SGIC de la UCA-CPS cuenta con una serie de procesos específicos, de carácter clave, relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado. Adicionalmente, tal y como muestra el mapa de procesos, el sistema también cuenta con una serie de procesos transversales relacionados con esta dimensión.

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos listados anteriormente es adecuada y garantiza la atención a las necesidades de los estudiantes en su proceso formativo.

***RE-3.1.1. Revisar el proceso POL3.2 con el fin de clarificar la participación de los diferentes responsables en la identificación de las propuestas de mejora.***

Según el diagrama del POL3.2 (Gestionar las prácticas de los grados del centro de Ciencias Políticas y Sociales) la UGA participa en la identificación y propuestas de mejoras del proceso, sin embargo, en el diagrama no queda claro el proceso de comunicación de dichas propuestas. Se recomienda clarificar y evidenciar el mecanismo o circuito.

***RE-3.1.2. Revisar el proceso POL3.3 con el fin de clarificar la participación de la Comisión o Tribunal de evaluación de los TFG.***

En el diagrama del POL3.3 no se hace referencia alguna a la participación de la Comisión o Tribunal de evaluación en el proceso. Se recomienda introducir con el objetivo de clarificar las acciones y responsabilidades de dicha Comisión.

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

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

El SGIC cuenta con procesos que cubren los distintos aspectos relacionados con la enseñanza-aprendizaje, si bien algunos son abordados con procesos específicos a nivel de la UCA (TFG, TFM, prácticas externas) y otros mediante procesos transversales (acceso, admisión, matrícula y movilidad).

De forma general, el CEE constata que la UCA sigue lo establecido en sus procesos relacionados con los procesos de enseñanza-aprendizaje.

***AM-3.2.1. Definir explícitamente en alguno de los procesos del SGIC las referencias a las acciones para el aseguramiento de la calidad vinculadas a las metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.***

Tanto en la revisión de los procesos transversales como a nivel de UCA, se ha observado que no se incluye una referencia explícita a las acciones vinculadas al aseguramiento de la calidad de las metodologías de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes del estudiantado. Si bien se llevan a cabo, dichas actuaciones deben incorporarse formalmente en alguno de los procesos, lo que permitirá un seguimiento más sistemático y pormenorizado.

***RE-3.2.1. Mejorar la descripción de los procesos asociados a la gestión de los TFM y TFG.***

Los procesos POL3.3 (TFG) y POL3.4 (TFM) no especifican algunos aspectos considerados importantes para los principales grupos de interés. Por ejemplo, el diagrama del POL3.3 (TFG) no establece como input la normativa de TFG, ni se hace referencia alguna a la composición de las comisiones de evaluación ni al proceso de defensa. Por otro lado, durante las audiencias se evidencia que el profesorado puede realizar propuestas sobre

temáticas del TFG, pero este aspecto no queda recogido en el procedimiento. Se recomienda también revisar las referencias a la normativa (apartado 12) dado que se hace referencia a un documento regulador de la Facultad de Humanidades. En cuanto al POL3.4, se recomienda introducir como input la normativa y detallar quién y cómo se realizan las propuestas de temática de TFM.

Por último, ambos procesos cuentan con un indicador relacionado con la satisfacción de los estudiantes, que recoge de las encuestas de satisfacción de grado y de máster. Sin embargo, los procesos no identifican esta acción.

#### ***RE-3.2.2. Mejorar la descripción del proceso asociado a la gestión de las prácticas externas***

Si bien se trata de un proceso específico de UCA, el Servicio de Carreras Profesionales tiene un importante papel en la gestión de las prácticas, a pesar de ello, no existe un proceso en el Manual del SGIC transversal. Durante las audiencias, el CEE constata que existen acciones relevantes para garantizar la calidad de las prácticas externas que no quedan reflejadas en la descripción del proceso ni en el diagrama. Por ejemplo, según la información recogida durante la visita, el Servicio de Carreras Profesionales realiza una primera valoración de las empresas con el objetivo de validar la calidad de la propuesta y clasifica las ofertas por titulación, ámbito temático, etc. o si se detectan problemas con las empresas se gestionan o bien se eliminan de las ofertas. Estas acciones no quedan reflejadas de forma clara en el proceso. Por otro lado, según el diagrama, tanto desde la coordinación/tutor de prácticas, la UGA y la empresa/Tutor de prácticas de empresa contribuyen a identificar e incorporar mejoras en el proceso, sin embargo, no queda claro el flujo de información y/o receptores de estas reflexiones. Se recomienda realizar una exposición más pormenorizada de las acciones clave en la ficha del proceso.

#### **(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 a los estudiantes se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos (suficiente)*

El SGIC cuenta con un proceso específico de la UCA para la asignación de tutores y tutoras al estudiantado de grado (POL3.1) que, juntamente con el proceso transversal (P3.3), definen las acciones vinculadas con la orientación académica. Ambos procesos se encuentran correctamente vinculados; el proceso transversal se centra en el diseño del modelo del Plan de acción tutorial (PAT) a nivel de universidad, la gestión de las encuestas de satisfacción y el análisis y mejora de este, mientras que el proceso a nivel de UCA gestiona la asignación y el desarrollo de las acciones de tutorización.

Durante la visita se observa que si bien el centro lo destaca como aspecto muy importante y el conjunto de profesorado con vinculación permanente participa en las tareas de tutoría, entre el estudiantado entrevistado existe cierto desconocimiento de los tutores académicos. Evidencia de ello es el valor medio a nivel de universidad que obtiene el indicador transversal de I3.3.1 (Grado de conocimiento del PAT), que en el último año registrado (2018) alcanzó un 51%, siendo el valor objetivo el 75%.

Las acciones relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes se enmarcan en el proceso transversal P3.5 (Gestionar las actividades de orientación profesional). La universidad cuenta con un [servicio de carreras profesionales](#) que ofrece al estudiantado diversos servicios de asesoramiento laboral y actividades de formación e información con el objetivo de orientar su carrera profesional, buscar trabajo o desarrollar competencias clave para alcanzar el éxito profesional, a través del programa *Skills*. Dicho servicio también gestiona las prácticas en empresas externas.

***BP-3.3.1. La progresiva incorporación de la perspectiva de género en las acciones vinculas a los procesos de enseñanza y aprendizaje.***

Se destaca el esfuerzo que está realizando la UCA con el objetivo de incorporar la perspectiva de género en la docencia universitaria. A modo de ejemplo se señala la incorporación de información en el Plan de acción tutorial de la UCA información sobre necesidades específicas de orientación que pueden derivarse a la Unidad de Igualdad (vinculadas a la prevención y el abordaje del acoso sexual, por razón de género o identidad) o la constitución de los tribunales de TFM equilibrando la presencia de mujeres y hombres. Así mismo, en el apartado del web dirigido a información para el estudiantado de las diversas titulaciones de la UCA, existe un apartado dedicado a las Políticas de Igualdad, que ofrece información de las acciones que se llevan a cabo tanto a nivel de UCA como de universidad.

***RE-3.3.1. Implementar medidas para la mejora del Plan de acción tutorial.***

Las evidencias documentales consultadas y la información recogida durante las audiencias ponen de manifiesto la necesidad de implementar medidas para potenciar el PAT con el fin de mejorar las acciones de orientación del estudiantado. El grado de satisfacción de los estudiantes de la UCA-CPS no alcanza el valor objetivo deseado (en el curso 2017/18 el Grado en Ciencias Políticas y de la Administración alcanzó un 2.30 sobre 4 y el Grado en Filosofía, Política y Economía un 1.70 sobre 4. Sin embargo, no se observan acciones de mejora en los planes de mejora a nivel de centro. El grado de utilidad del PAT según el estudiantado alcanzó un valor medio a nivel de universidad del 3.72 sobre 4.

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

***Se recoge información bastante completa, y generalmente fiable sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes (suficiente).***

El SGIC de la UCA-CPS recoge información para el análisis y mejora de los procesos asociados al proceso de enseñanza y aprendizaje y de apoyo a los estudiantes. El conjunto de procesos cuenta con indicadores, si bien el CEE se remite a las propuestas de mejora y recomendaciones realizadas en la dimensión 1 para la mejora de éstos. En este sentido, reitera la necesidad de contar con resultados actualizados para la toma de decisiones (RE-1.6.1), ya que tal y como se constata en el catálogo de indicadores, la mayoría de los indicadores muestran los datos hasta el curso 2018/19. Por otro lado, dada la relevancia de algunos procesos transversales en el proceso de enseñanza aprendizaje, el CEE considera que la UCA debería incluir indicadores clave de algunos de estos procesos en su cuadro de mando, como por ejemplo, los asociados al Plan de acción tutorial (AM-1.6.1).

**RE-3.4.1. Revisar el conjunto de indicadores asociados a los procesos de enseñanza-aprendizaje y orientación del estudiantado de manera que contribuyan de forma efectiva al análisis de los procesos y a la toma de decisiones.**

Se recomienda repensar los indicadores con el objetivo de valorar su capacidad y adecuación para medir la eficacia y la eficiencia de los procesos. En este sentido, en algunos casos se limitan a ofrecer información sobre el volumen de actividad que genera el proceso, más que sobre su rendimiento. A modo de ejemplo el POL I3.2.1, recoge el número de estudiantes que han realizado prácticas externas en las titulaciones de grado; este dato no se considera relevante para la toma de decisiones, dado que las prácticas externas son obligatorias en los dos grados de la UCA. Por otro lado, se recoge el número de tutores (POL I3.1.1). Por sí solos, dichos indicadores no parecen aportar información relevante para la toma de decisiones, dado que la tutoría entra dentro de las funciones del profesorado permanente y los estudiantes obligatoriamente deben tener asignado un tutor. Se recoge también la ratio tutor/estudiante (POL I.31.3) para el que se establece un valor objetivo de 60. Se recomienda disminuir el valor objetivo a menos de 60 alumnos, puesto que se considera que dificulta una adecuada atención a los estudiantes.

Asimismo, se observa que existe algún indicador que recoge el valor absoluto y no establece un valor objetivo, como por ejemplo el nombre de empresas que acogen estudiantes de prácticas (POL I3.2.2). Se recomienda avanzar en la incorporación de indicadores de rendimiento del proceso. Por ejemplo, más allá de recoger el número de empresas, se recomienda también incorporar indicadores que midan la calidad de los centros de prácticas o el uso óptimo de los recursos, como por ejemplo el tiempo invertido en firmar los convenios.

**RE-3.4.2. Evidenciar formalmente en la documentación la dinámica de reuniones de valoración con los delegados y delegadas.**

Tras la visita y las audiencias con los diferentes grupos de interés, se pone de manifiesto que existe una dinámica de recogida de información para el análisis y mejora de los procesos vinculados a la enseñanza-aprendizaje, los mecanismos de apoyo y orientación y calidad de los programas formativos, liderada por los responsables de las titulaciones, a través de reuniones de valoración con delegados y delegadas. Estas reuniones permiten canalizar los inputs recibidos por el estudiantado a las diversas comisiones de la UCA. El CEE recomienda reflexionar sobre la vía para incorporar estos mecanismos que permiten recoger la percepción de los estudiantes formalmente en el SGIC 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 a los estudiantes 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).*

A nivel de UCA, se dispone de un proceso para la revisión y actualización del SGIC (POL1.2). Según lo establecido en el proceso, se revisan los procesos vinculados con la enseñanza-aprendizaje y la orientación de los estudiantes, cuyo principal output es el Informe de

Revisión del SGIC y los planes de mejora correspondientes (A nivel de UCA y a nivel de titulación).

A nivel institucional se cuenta proceso P1.2 (revisión y actualización del SGIC marco) que permite la revisión de los procesos transversales. No obstante, si bien los responsables de la UCA-CPS asumen como propios los procesos transversales que forman parte de su mapa de procesos, el SGIC del centro no evidencia el análisis de los resultados alcanzados por dichos procesos a nivel de centro (ver AM-1.6).

***AM-3.5.1. Sistematizar la incorporación de las acciones de mejora derivadas del análisis de los indicadores de los procesos de la UCA sobre la enseñanza-aprendizaje y orientación de los estudiantes.***

Tras analizar los resultados de los indicadores a nivel de titulación, se observa que algunos indicadores no alcanzan el valor objetivo establecido por la institución. Sin embargo, el Plan de mejora de la UCA o de las titulaciones, no incorporan acciones con el fin de mejorar dichos datos. Esto ocurre en varios indicadores, como por ejemplo: el número de estudiantes tutorizados en el Grado de Filosofía, Política y Economía (POL I3.1.3) es 75, cuando el valor objetivo es 60, el nivel de satisfacción de los estudiantes del mismo Grado con el PAT (POL I3.1.4) es 1,70, cuando el valor objetivo es 4, el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al TFG (POL I3.3.2) en el Grado citado es 2,70 y el valor objetivo es 4 o el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al TFM (POL I3.4.2) en el MU en Democracias Actuales es 3 y en el MU en Filosofía Política es 2,67, cuando el valor objetivo es 4. No se han identificado acciones de mejora para revertir estas situaciones. De forma general, se observa que las acciones identificadas en los Planes de mejora derivan de los procesos de evaluación externa de las titulaciones, pero no parecen incorporar el análisis de los indicadores.

## 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

La UCA-CPS dispone de un proceso relacionado con la competencia y cualificación del personal académico que rige las actuaciones institucionales para garantizar la calidad del profesorado:

- POL4.1. Gestionar la asignación del profesorado de las asignaturas y grupos de los estudios del centro de Ciencias Políticas y Sociales.

Así mismo, en el centro se despliegan otros procesos transversales relacionados con la competencia y cualificación del personal académico y, por tanto, asociados a esta dimensión:

- P4.1 Establecer la Política del PDI
- P4.3 Captar y seleccionar PDI permanente (tenure track)
- P4.4 Captar y seleccionar PDI temporal (lectores y asociados)
- P4.6 Actualizar y acreditar el modelo de evaluación de la actividad docente del PDI
- P4.7 Gestionar la evaluación docente del PDI
- P4.8 Programar y evaluar la formación del PDI

Para la evaluación de la dimensión, el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con este proceso.

**(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).*

El SGIC de la UCA-CPS cuenta con un proceso específico relacionado con el personal académico e investigador, POL4.1, que tiene como objetivo la gestión de la asignación del profesorado a las asignaturas y grupos de las titulaciones del centro. El proceso define propietarios y responsables, así como las personas o unidades responsables de las acciones que se desarrollan a largo del mismo (especificadas en el flujograma) y las unidades gestoras de los indicadores vinculados.

Adicionalmente, el sistema cuenta con procesos transversales relacionados con el personal académico. En particular, los procesos relacionados con el establecimiento de la política de PDI (P4.1), la captación y selección de personal permanente (P4.3) y temporal (P4.4), la actualización y acreditación del modelo evaluación docente (P4.6), la gestión de la evaluación docente (P4.7) y la gestión de la formación del PDI (P4.8), aunque sólo los

procesos P4.3 y P4.4 se incluyen en el mapa de procesos del SGIC del centro. Tales procesos cuentan con sus responsables institucionales y de gestión e identifican las personas responsables de los indicadores vinculados al proceso. La participación de la UCA-CPS o de cargos o unidades organizativas vinculadas a la misma está definida en los procesos transversales. La definición de responsabilidades ha sido valorada como satisfactoria en el informe de certificación del SGIC marco de la UPF.

Las responsabilidades sobre el análisis y la mejora de estos procesos transversales se definen a nivel institucional mediante el proceso marco P1.2, con las salvedades detalladas en la dimensión 1 (véase AM-1.7.3), sobre la necesidad de clarificar la participación del centro en la revisión y mejora de los procesos transversales.

***RE-4.1.1. Definir de forma inequívoca los responsables del POL4.1.***

Durante la visita, el CEE pudo comprobar que la cadena de responsabilidades es muy adecuada para garantizar el correcto funcionamiento del proceso. No obstante, a nivel documental, se definen dos propietarios y dos gestores. Se recomienda identificar un solo responsable por perfil.

***RE-4.1.2. Reflejar en el diagrama la vinculación del POL4.1 con el proceso transversal P4.3. Captar y seleccionar PDI permanente (tenure track).***

El mapa de procesos incluye dos procedimientos transversales (P4.3 y P.44). No obstante, en el POL4.1 a nivel de UCA solo aparecen reflejadas las relaciones y flujos de información con el P4.4. Se recomienda evidenciar también la interrelación con el P4.3.

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

*Todas las actuaciones 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 proceso que incluye el SGIC de la UCA (POL4.1) cubre los aspectos de gestión del personal académico en cuanto a la asignación de profesorado a las titulaciones. Este proceso de centro se encuentra estrechamente vinculado a procesos transversales (P4.1, P4.3 y P4.4), cuya adecuada implementación se encuentra avalada por la evaluación de los procesos del SGIC marco UPF.

Durante la visita externa el CEE pudo constatar que las acciones vinculadas a la gestión del personal académico se llevan a cabo según lo establecido en el proceso y que contribuyen de forma satisfactoria a la garantizar la calidad de los programas formativos. Así, la UPF establece unas directrices generales para la gestión y contratación de personal docente y la UCA es la responsable de su aplicación, proceso en el que aplica unos criterios específicos adaptados a las necesidades y funcionamiento de las propias titulaciones. Para la asignación de la docencia, las personas responsables de las titulaciones (Caps d'àrea) tienen acceso a los resultados de las encuestas y de la evaluación docente.

Se destacan la existencia de requisitos con un nivel de exigencia elevado (todo el profesorado es doctor, tanto como el permanente como el asociado, el nivel de lengua inglesa, especialmente para las titulaciones de máster o los criterios de valoración para la

contratación de profesorado asociado). Este aspecto se evidencia en los resultados de las evaluaciones externas obtenidos por las titulaciones, ya que gran parte de los másteres han obtenido una valoración en progreso hacia la excelencia en la dimensión vinculada al profesorado.

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

*Todas las actuaciones 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).*

Las acciones vinculadas con la formación y la evaluación del personal académico son lideradas mediante procesos de carácter transversal, P4.7 (Gestionar la evaluación docente del PDI) y P4.8 (Programar y evaluar la formación del PDI). En ambos procesos transversales intervienen las personas responsables a nivel de centro cuando es requerido (participando en la aplicación del modelo de evaluación de la docencia, identificando necesidades de formación, etc)

En cuanto a la formación, el CLIK organiza trimestralmente cursos, talleres y seminarios dirigidos al personal docente e investigador de la UPF. A través de la página web, el profesorado puede solicitar cursos no incluidos dentro del programa de formación institucional, así como ofrecerse como formador o formadora. Durante la visita externa se constata que el profesorado de la UCA-CPS está satisfecho con el servicio.

En cuanto a la evaluación, el centro participa aplicando el modelo de evaluación de la UPF, que está compuesto por tres elementos: autoevaluación del PDI, satisfacción del estudiantado y resultados académicos y valoración por parte de los responsables académicos. El proceso de evaluación mantiene una conexión importante con el proceso POL2.2 (Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia). Así mismo se evidencia que los responsables el centro participan en la gestión de los resultados de la evaluación para poner en marcha y/o recomendar las acciones de mejora derivadas de la evaluación en caso de ser necesarias (acciones formativas, etc)

Por último, se destaca la valoración/evaluación que realiza el centro del profesorado asociado, ya que éste no se contempla dentro del modelo de evaluación docente de la UPF. En concreto, se realiza en base a una ponderación de tres criterios (formación, adecuación del perfil y experiencia profesional y, currículum y experiencia docente).

#### **(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).*

La UCA recoge información vinculada al proceso a nivel de centro (POL4.1). Dicha información está fundamentalmente relacionada con aspectos relativos a la asignación docente, a excepción de la información procedente del indicador sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado de grado y máster (POLI4.1.5).

A nivel de universidad, se recoge información vinculada a los procesos transversales. Los indicadores asociados a los procesos transversales están validados por el informe de evaluación del SGIC marco UPF. Sin embargo, tal y como se ha señalado en la AM.1.6.1, el CEE considera necesario que el SGIC de la UCA disponga de información derivada de los indicadores clave que en la actualidad el SGIC recoge a nivel de universidad.

***RE-4.4.1. Revisar el conjunto de indicadores asociados al proceso de gestión de asignación de la docencia con el fin de que aporten un valor añadido a la toma de decisiones.***

El conjunto de indicadores vinculados a POL4.1 son de carácter volumétrico. El CEE considera que el centro puede avanzar en la definición de indicadores que contribuyan a valorar aspectos con un carácter más cualitativo, como por ejemplo el nivel de cumplimiento con los requisitos legales del perfil y cualificación del profesorado o el grado en que se cumplen los requisitos de calidad en la asignación de la docencia establecidos por la UCA.

***RE-4.4.2. Definir indicadores que permitan medir la composición del profesorado en términos de igualdad de género.***

En línea con la estrategia ya iniciada por la universidad en relación con la incorporación de la perspectiva de género en la docencia, se recomienda introducir algún indicador que permita analizar la gestión de la docencia desde una perspectiva de género.

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

A nivel de UCA, se dispone de un proceso para la revisión y actualización del SGIC (POL1.2). Según lo establecido en el proceso, se revisa el proceso vinculado con la gestión de asignación de la docencia, cuyo principal output es el Informe de revisión del SGIC y los planes de mejora correspondientes (a nivel de UCA y a nivel de titulación).

A nivel institucional se cuenta proceso P1.2 (revisión y actualización del SGIC marco) que permite la revisión de los procesos transversales. No obstante, si bien los responsables de la UCA-CPS asumen como propios los procesos transversales que forman parte de su mapa de procesos, el SGIC del centro no evidencia el análisis de los resultados alcanzados por dichos procesos a nivel de centro (ver AM-1.6.1).

***BP-4.5.1. Incorporación en el Plan de mejora de los grados una acción dirigida a fomentar la participación del profesorado en el PlaCLICK con el fin de facilitar la incorporación de la perspectiva de género en la docencia.***

Las acciones para fomentar la incorporación de la perspectiva de género en la docencia tienen un carácter estratégico dentro de la universidad. En el marco de esta línea estratégica, se destaca la definición de una propuesta de mejora con la finalidad de que el

profesorado de la UCA participe en un PlaCLICK (Plan de ayudas de apoyo a la calidad y la innovación en el aprendizaje y el conocimiento) vinculado a esta temática.

***AM-4.5.1. Sistematizar la incorporación de las acciones de mejora derivadas del análisis de los indicadores asociados a los procesos de la UCA sobre la gestión del personal académico.***

Tal y como se ha señalado, la mayoría de los indicadores vinculados al proceso de gestión de la docencia son de carácter volumétrico. En general, se observa que cumplen con los valores objetivo establecidos por el centro. Sin embargo, se observa que únicamente una de las titulaciones (MU en Investigación en Sociología y Demografía) alcanza el valor objetivo definido por el SGIC en relación con el indicador relacionado con la satisfacción de los estudiantes con el profesorado (POLI4.1.5). Sin embargo, el Plan de mejora de la UCA o de las titulaciones, no incorporan acciones con el fin de mejorar dichos datos. De forma general, se observa que las acciones de mejora vinculadas a garantizar la calidad del personal académico reflejadas en los Planes de mejora derivan de los procesos de evaluación externa de las titulaciones, pero no parecen incorporar el análisis de los indicadores.

## 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

La UCA-CPS no dispone de procesos en su SGIC relacionados con la gestión recursos materiales y servicios.

La universidad dispone de un conjunto de procesos de carácter transversal asociados con la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos, en los que la UCA-CPS participa en su implementación. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con la gestión y mantenimiento de los recursos, infraestructuras y servicios de soporte a la docencia, son los siguientes:

- P5.1 Gestionar las necesidades de recursos tecnológicos y de información de soporte a la docencia
- P5.2 Hacer el seguimiento de las necesidades de infraestructuras y equipamiento en el campus
- P5.3 Gestionar los servicios generales de reprografía/impresión y restauración

Así mismo, se dispone de otros procesos relacionados con la detección de necesidades y la evaluación y mejora de los recursos materiales y servicios:

- P5.4 Gestionar las sugerencias y quejas en la UPF
- P5.5 Gestionar las quejas al Síndic de Greuges
- P2.6 Gestionar la satisfacción de los grupos de interés

**(5.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.**

*La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada y generalmente se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (suficiente)*

Los procesos vinculados con los recursos materiales y servicios se gestionan de forma centralizada a nivel universidad. En el Manual de procesos del SGIC-UPF identifica los procesos transversales que dan respuesta a la dimensión 5: gestión de necesidades TICs para la docencia (P5.1), seguimiento de infraestructuras y servicios (P5.2) y gestión de los servicios de reprografía y restauración (P5.3). Estos procesos son desplegados en los centros, ya que el SGIC de la UCA no dispone de procesos específicos relacionados directamente con esta dimensión y cuentan con sus responsables institucionales y de

gestión. Además, se especifican los cargos responsables de los indicadores vinculados a cada proceso.

En cuanto al despliegue de los procesos transversales en la UCA, los responsables y grupos de interés participan en diversas tareas, incluida la revisión y mejora de las actividades que se desarrollan en su ámbito de actuación: detección de necesidades de recursos y su mantenimiento, atención a demandas de las titulaciones y grupos de interés, propuestas de redistribución de espacios, adquisiciones, procedimiento de respuesta a incidencias, sugerencias, etc. La participación se implementa mediante la presentación de quejas y sugerencias a través de los procesos correspondientes, la comunicación de incidencias al Centro de Atención a Usuarios (CAU) o participando en las encuestas de satisfacción aplicadas por la universidad.

Respecto a las infraestructuras y equipamiento, se gestionan a nivel universidad y se validan a nivel campus para dar una coherencia estratégica a las actuaciones. Los procesos 5.1 y 5.2 recogen algunas tareas a desempeñar por la UCA, fundamentalmente la autorización para la adquisición de software o equipamiento tecnológico, así como la identificación de necesidades de infraestructuras. Cualquier usuario y, en concreto, los centros (UCA/UGA) pueden hacer llegar sus solicitudes mediante la aplicación del CAU. Así mismo, las solicitudes de intervención también se pueden articular mediante las reuniones de coordinación entre direcciones de campus, biblioteca y servicio de infraestructuras y patrimonio. En todos los casos las responsabilidades quedan claras en el flujograma del proceso.

***AM-5.1.1. Incorporar en el Manual de procesos y/o el mapa de procesos de la UCA referencias a la gestión centralizada de los procesos vinculados a la gestión de los recursos materiales y servicios.***

La documentación asociada al SIGC de la UCA no hace referencia a la gestión centralizada de estos procesos. Con el objetivo de clarificar las interrelaciones entre procesos UCA y procesos transversales en lo que hace referencia a esta dimensión, debe introducirse alguna alusión en la documentación informando de la existencia de dichos procesos y del liderazgo de estos a nivel centralizado por parte de la universidad.

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

***Todas las actuaciones relacionadas 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 UCA-CPS participa realizando las acciones establecidas en los procesos transversales definidos en el SGIC-UPF para la gestión de los recursos materiales y servicios.

La universidad gestiona de forma centralizada las necesidades de recursos tecnológicos y de información de apoyo a la docencia a través de diversas soluciones y servicios a los que pueden acceder los usuarios del centro (Aula Global, bibliografía recomendada, préstamos de recursos audiovisuales, portátiles, wifi, ...), así como de las necesidades en materia de infraestructuras y equipamiento del campus.

En los informes de evaluación externa vinculados a la acreditación de títulos, se comprueba que todas las titulaciones del centro obtienen una valoración “en progreso hacia la excelencia” en el estándar relacionado con los recursos materiales y servicios (E5), lo que demuestra que los servicios, infraestructuras y equipamiento de apoyo a la docencia dan una respuesta muy adecuada a las necesidades de las titulaciones y facilitan el aprendizaje de los estudiantes.

***RE-5.2.1 Revisar los canales de comunicación establecidos para realizar solicitudes en relación con las infraestructuras y equipamiento.***

En el PR P5.2 se afirma que cualquier usuario y, en concreto, los centros (UCA/UGA) pueden hacer llegar sus solicitudes mediante la aplicación CAU. Sin embargo, en el apartado 10 de la ficha del procedimiento, se establece que el documento relacionado con las solicitudes de reordenación del espacio (D5.2.2) se ubica en el correo y no en los registros de la aplicación CAU como cabría esperar. Durante las entrevistas se constata que en el centro también se detectan necesidades, se recaban opiniones y se realizan solicitudes sobre esta área mediante otros mecanismos (reuniones con delegados, comisiones, Junta de Facultad, ...). Se recomienda revisar y actualizar la información para guardar coherencia con el contenido detallado en el proceso.

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

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

Dado que el SGIC de la UCA-CPS no incluye procesos a nivel de centro, la información que se recoge y que se traslada al cuadro de indicadores se aborda, en la mayoría de los indicadores, a nivel de universidad. El SGIC marco UPF incluye 14 indicadores asociados a los procesos vinculados a la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios (fundamentalmente relativos a la satisfacción de los grupos de interés, número de quejas y sugerencias, número de acceso a los aplicativos, aulas virtuales, etc.) y han sido validados durante el proceso de evaluación del marco SGIC transversal.

A nivel institucional se cuenta con tres procesos con potencial para generar información de utilidad para el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y servicios: satisfacción de los grupos de interés (P2.6), quejas y sugerencias (P5.4) y quejas al Síndic de Greuges (P5.5).

***AM-5.3.1 Incorporar en el catálogo de indicadores de la UCA-CPS indicadores que permitan realizar un seguimiento de la calidad de los recursos materiales y servicios.***

En línea a lo comentado en dimensión 1 (véase AM-1.6.1), si bien el SGIC de la UCA-CPS no incluye ningún proceso vinculado a la gestión de los recursos materiales y los servicios, el CEE considera que el centro, a través de su SGIC, debe disponer de datos desagregados a nivel de UCA que permita monitorizar y analizar la calidad de sus recursos y servicios.

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

**La gestión de los recursos materiales y de los servicios es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).**

A nivel institucional se cuenta con el proceso P1.2 de revisión y actualización del SGIC marco a través del cual se revisan los procesos transversales. Su funcionamiento ha sido validado en el proceso de evaluación del SGIC marco.

Los resultados del proceso P2.6, vinculados a la satisfacción de los grupos de interés, se utilizan como input en el proceso P1.2 de revisión de los procesos y, además, son la base para la construcción de varios indicadores de los procesos P5.1, P5.2 y P5.3.

***RE-5.4.1 Incorporar la información y evidencias generadas por las quejas y sugerencias recibidas a nivel del centro como inputs de los procesos del SGIC de la UCA.***

Se considera que la información recabada en los procesos de gestión de quejas y sugerencias de la UPF (P5.4) y de quejas al Síndic de Greuges (P5.5) puede ser una fuente de información valiosa para el análisis y mejora de los procesos del SGIC del centro. En la revisión de la documentación, no se detecta que estos procesos transversales estén generando información desagregada a nivel de UCA y/o titulación que permita su utilización directa por parte del centro (indicadores incorporados en el catálogo de indicadores propio, informes de resultados desagregados, etc.). El CEE recomienda establecer mecanismos e incluir referencias explícitas en el SGIC de la UCA, de forma que esta información pueda ser utilizada como input en los procesos relacionados con la revisión y mejora de los procesos de su SGIC.

## C6. Información pública y rendición de cuentas

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

Implantación parcial       Implantación suficiente       Implantación avanzada

El centro dispone de un proceso relacionado con la información pública y la rendición de cuentas:

- POL6.1. Gestionar la información pública i la rendición de cuentas de los programas formativos del centro de Ciencias Políticas y Sociales.

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con este proceso.

**(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 adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (suficiente)*

El SGIC de la UCA-CPS cuenta con un proceso de soporte que tiene como objetivo garantizar la calidad y compleción de la información pública de sus titulaciones, así como la rendición de cuentas de las actividades que desarrolla (POL6.1). El proceso detalla el propietario (responsable de la UCA) y el responsable de gestión (Jefe de la UGA) y a lo largo del fluograma se informa sobre la cadena de responsabilidades de los diversos órganos, servicios o unidades que participan en el mismo, tanto a nivel de UCA como de universidad.

Entre los agentes que intervienen en las actividades del proceso se encuentran, por ejemplo, los responsables de las titulaciones y el responsable de calidad, que revisan y validan la adecuación del contenido de la web de títulos y de calidad; la UGA que se encarga de controlar, mantener y mejorar la página web, garantizando que se publica la información mínima; la UPEQ y otros servicios de la universidad aportan información, etc.

Parte de la información publicada en la web del centro tiene su origen en las fuentes de información facilitadas por los servicios o unidades centrales de la universidad. El Manual de calidad del SGIC marco de la UPF (apartado 3), se establece el sistema de información de soporte a la dirección constituido por herramientas y fuentes de información que son gestionadas por la UPEQ. Entre sus funciones se encuentra la de aportar a los diferentes órganos y unidades estructurales la información, estudios e instrumentos necesarios para la toma de decisiones, así como asesorar en los aspectos relacionados con la gestión de datos. Por tanto, se considera que su papel es fundamental para un adecuado desarrollo del proceso a nivel de UCA.

**AM-6.1.1 Detallar con mayor precisión la descripción del desarrollo del proceso POL6.1 y sus conexiones con los servicios o unidades centrales de la universidad.**

El CEE considera que la ficha del proceso realiza una descripción muy general de su desarrollo. La información se encuentra muy desagregada a lo largo de la ficha, hecho que dificulta conocer el funcionamiento real del mismo. Asimismo, el flujograma incluye referencias a servicios, unidades, etc cuya identificación es difícil dado que no se hace referencia a los mismos en otros apartados de las dichas. Se recomienda incorporar una descripción de las responsabilidades y funciones que se llevan a cabo a nivel de centro para gestionar la información pública y la rendición de cuentas: actividades y tareas más relevantes que se realizan, qué actores participan en cada tarea, mecanismos de interacción/comunicación entre los responsables de la información a nivel universidad y centro, etc. Dado que el SGIC transversal de la UPF no incluye ningún proceso vinculado a la información pública y la rendición de cuentas, sería deseable que el SGIC de la UCA-CPS disponga una información clara e inequívoca.

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

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

El proceso POL6.1 establece una primera fase de incorporación de nuevas titulaciones y establecimiento de contenidos comunes (a nivel universidad y a nivel UCA) y una segunda fase de revisión y actualización tanto de la web de cada titulación en su conjunto, como del apartado dedicado a la gestión de la calidad.

En el Manual de calidad del SGIC de la UCA-CPS (apartado 3.7) se detalla la información y documentación que el centro publica en su web para garantizar la información y rendición de cuentas: información sobre las titulaciones y sus resultados, información sobre los procesos de evaluación interna y externa; información sobre el SGIC (Manual de calidad y Manual de procesos, Informe de revisión del sistema y catálogo de indicadores) etc. Desde la web del centro también se puede acceder a la información que los diferentes servicios de la universidad ponen a disposición de las titulaciones para dar respuesta de forma homogénea a los criterios de transparencia y publicidad que rigen en la universidad (estudios y análisis, portal de transparencia, encuestas, etc.).

La información pública se revisa con carácter anual, en base a los requisitos del proceso de evaluación de las titulaciones, de forma que se garantiza que los grupos de interés internos y externos (estudiantes y futuros estudiantes) disponen de la información necesaria sobre los programas formativos para tomar sus decisiones (plan de estudios, servicios, indicadores, resultados, ...).

En los informes de evaluación externa vinculados a la acreditación de las titulaciones evidencian que la gran mayoría de las titulaciones de máster han una valoración de "se alcanza" en el estándar relacionado con la pertinencia de la información pública (E2) y el Grado en Ciencias Políticas y de la Administración ha obtenido una valoración de progreso hacia la excelencia.

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

*Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la información pública (suficiente).*

El SGIC de la UCA-CPS recoge información para el análisis y mejora de los procesos asociados la información pública y la rendición de cuentas, en concreto: Grado de satisfacción del estudiantado con la información pública de los programas formativos (POLI6.1.1), porcentaje de titulaciones que han obtenido la valoración en progreso de excelencia relativa al estándar 2 en los procesos de acreditación (POLI6.1.2) y número de visitas al web del centro (POLI6.1.3).

#### ***RE-6.3.1 Ampliar la información recabada y analizada sobre la satisfacción de los grupos de interés con la información pública.***

La información sobre la satisfacción se centra en la opinión de los estudiantes. Si bien la opinión de dicho colectivo es clave, el CEE recomienda incorporar la recogida de información sobre la satisfacción de otros colectivos sobre este aspecto (como PDI o PAS), dado que se considera que pueden aportar información relevante para revisión y mejora del proceso.

#### ***RE-6.3.2. Reflexionar sobre la posibilidad de incorporar indicadores vinculados a la calidad de la información pública y/o actualización de contenidos.***

El SGIC de la UCA incorpora un indicador (POLI2.1.1), vinculado a la actualización y publicación de los planes docentes. Se trata de un indicador clave que permite monitorizar la correcta publicación de información relevante para el estudiantado. No obstante, el CEE considera que, considerando que se trata de un proceso que no se encuentra definido a nivel de universidad, el SGIC de la UCA-CPS podría ampliar la recogida de información vinculada con la eficiencia del proceso en cuanto a la actualización de información de carácter transversal.

### **(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).*

A nivel de UCA, se dispone de un proceso para la revisión y actualización del SGIC (POL1.2), que incluye la revisión del conjunto de procesos y cuyo principal output es el Informe de Revisión del SGIC y los planes de mejora correspondientes (a nivel de UCA y a nivel de titulación).

La UCA-CPS dispone de un Plan de mejora a nivel de UCA y uno para cada nivel de titulaciones (grado, máster y doctorado). Se constata que el conjunto de acciones de mejora vinculadas a la información pública incluidas en los Planes de mejora procede de los procesos de los procesos de evaluación interna y externa de las titulaciones.

***BP-6.4.1. Publicación de información sobre las sugerencias y quejas recibidas en la universidad en el portal de transparencia.***

La universidad publica en su [portal de transparencia](#) tanto los canales para presentar quejas y sugerencias como un cuadro de mando con los principales resultados (a nivel universidad) de la aplicación del procedimiento en los últimos 5 años (número de quejas y sugerencias, clasificación de las mismas por temática, evolución, etc). Este ejercicio de transparencia evidencia la implantación efectiva de la cultura de la calidad en la institución y demuestra una clara apuesta por la mejora continua y la rendición de cuentas a la sociedad.

***AM-6.4.1. Sistematizar la incorporación de las acciones de mejora derivadas del análisis de los indicadores asociados al proceso vinculado a la información pública y la rendición de cuentas.***

Tras analizar los resultados de los indicadores a nivel de titulación, se observa que los resultados del indicador vinculado a la satisfacción de estudiantes (POLI6.1.1) no alcanzan el valor establecido por la institución en algunas titulaciones. Sin embargo, el Plan de mejora de la UCA, no incorpora acciones con el fin de mejorar dichos resultados. Además, durante las audiencias con el colectivo de estudiantes, se recogieron quejas en relación con la desactualización de la información pública de algunos programas. Deben establecerse acciones sistemáticas para tratar las desviaciones en los indicadores.

## 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 Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UPF, es en líneas generales positiva y el proceso de evaluación ha sido satisfactorio.

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

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

El CEE propone la **certificación** de la implantación del SGIC de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UPF.

## E. Acta de envío del informe externo

---

**Centro evaluado:** UCA de Ciencias Políticas y Sociales (Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y Departamento de Ciencias Políticas y Sociales)

**Universidad:** Universitat de Pompeu Fabra

**Fechas de la visita:** 9, 10, 11 de febrero de 2021

La presidenta del CEE-SGIC manifiesta que el presente documento constituye el informe final de certificación de la implantación del SGIC de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y del Departamento de Ciencias Políticas y Sociales de la UPF

**Dra. Nekane Errasti Lozares**  
**Presidenta del CEE-SGIC**



**Elgoibar, 14 de junio de 2021**

## Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados

### Procesos específicos de centro:

<b>POL1.1</b>	Establecer los objetivos de calidad en la docencia y el aprendizaje de los estudios del centro de Ciencias Políticas y Sociales y realizar el seguimiento
<b>POL1.2</b>	Revisar y actualizar el SGIC del centro de Ciencias Políticas y Sociales
<b>POL2.1</b>	Gestionar los planes docentes de las asignaturas del centro de Ciencias Políticas y Sociales
<b>POL2.2</b>	Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia del centro de Ciencias Políticas y Sociales
<b>POL3.1</b>	Asignar tutor a los estudiantes de los grados del centro de Ciencias Políticas y Sociales y hacer el seguimiento
<b>POL3.2</b>	Gestionar las prácticas de los grados del centro de Ciencias Políticas y Sociales
<b>POL3.3</b>	Gestionar el trabajo de grado del centro de Ciencias Políticas y Sociales
<b>POL3.4</b>	Gestionar el trabajo de final de máster del centro de Ciencias Políticas y Sociales
<b>POL4.1</b>	Gestionar la asignación del profesorado de las asignaturas y grupos de los estudios de Ciencias Políticas y Sociales
<b>POL6.1</b>	Gestionar la información pública y la rendición de cuentas de los programas formativos del centro de Ciencias Políticas y Sociales

Despliegue en el centro de los procesos transversales del SGIC marco de la UPF:

<b>P1.2*</b>	Revisar y actualizar el SGIC marco, sus procesos e indicadores
<b>P2.1*</b>	Programar y Verificar un nuevo título de grado, máster o doctorado
<b>P2.2*</b>	Hacer el seguimiento de las titulaciones
<b>P2.3</b>	Modificar un título de grado, máster o doctorado
<b>P2.4*</b>	Acreditar los títulos de grado, máster o doctorado
<b>P2.5</b>	Gestionar la extinción o desprogramación de un título de grado, máster y doctorado
<b>P2.6*</b>	Gestionar la satisfacción de los grupos de interés
<b>P3.1*</b>	Gestionar el acceso, la admisión y matrícula de estudiantes de grado

<b>P3.2*</b>	Gestionar la prescripción, la admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario y doctorado
<b>P3.3*</b>	Gestionar la acción tutorial de los estudiantes
<b>P3.4*</b>	Promover y organizar la movilidad y el intercambio de estudiantes
<b>P3.5*</b>	Gestionar las actividades de orientación profesional
<b>P4.1</b>	Establecer la Política del PDI
<b>P4.2</b>	Establecer la Política del PAS
<b>P4.3*</b>	Captar y seleccionar PDI permanente (tenure track)
<b>P4.4*</b>	Captar y seleccionar PDI temporal (lectores y asociados)
<b>P4.5</b>	Captar y seleccionar el PAS -nuevo ingreso de personal funcionario y laboral-
<b>P4.6</b>	Actualizar y acreditar el modelo de evaluación de la actividad docente del PDI
<b>P4.7</b>	Gestionar la evaluación docente del PDI
<b>P4.8</b>	Programar y evaluar la formación del PDI
<b>P4.9</b>	Programar y evaluar la formación del PAS
<b>P5.1</b>	Gestionar las necesidades de recursos tecnológicos y de información de soporte a la docencia
<b>P5.2</b>	Hacer el seguimiento de las necesidades de infraestructuras y equipamiento en el campus
<b>P5.3</b>	Gestionar los servicios generales de reprografía/impresión y restauración
<b>P5.4</b>	Gestionar las sugerencias y quejas en la UPF
<b>P5.5</b>	Gestionar las quejas al Síndic de Greuges

(\*) Procesos transversales del SGIC marco de la UPF incluidos en el mapa de procesos del SGIC de la UCA.