

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

Informe de evaluación externa

**Centro:** 08071071 – Barcelona Graduate School of Economics (BGSE)

**Universidad:** Universitat Pompeu Fabra y Universitat Autònoma de  
Barcelona

**Fecha de la visita:** 1, 2, 3 y 7 de julio de 2020

# ÍNDICE

A. Introducción.....	3
1. Descripción del SGIC evaluado.....	3
2. Composición del Comité externo de certificación .....	3
3. Objetivo del informe .....	3
4. Valoración de los estándares .....	3
5. Definiciones.....	4
B. Desarrollo del proceso de evaluación.....	5
1. Breve descripción del proceso de evaluación .....	5
C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación .....	8
C1. Revisión y mejora del SGIC.....	8
C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos.....	14
C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes .....	17
C4. Personal académico .....	21
C5. Recursos materiales y servicios.....	24
C6. Información pública y rendición de cuentas .....	26
D. Resultado de la evaluación .....	28
E. Acta de envío del informe externo.....	30
Anexo 1. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados.....	31

## A. Introducción

### 1. Descripción del SGIC evaluado

<b>Centro:</b>	Barcelona Graduate School of Economics (BGSE)
<b>Sede:</b>	Ramon Trias Fargas, 25-27. 08005 Barcelona
<b>Código:</b>	08071071
<b>Tipología:</b>	Adscrito
<b>Universidad:</b>	Universitat Pompeu Fabra y Universitat Autònoma de Barcelona
<b>Alcance del SGIC</b>	Titulaciones de máster universitario

### 2. Composición del Comité externo de certificación

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Ámbito</b>	<b>Institución</b>
<b>Presidente</b>	Adolfo Vázquez	Organización de Empresas	Universidad de Sevilla
<b>Profesional</b>	Enric Brull	Exdirector Conocimiento y Calidad	Diputació de Tarragona
<b>Estudiante</b>	Carla Donadéu Matamala	Educación Social	Universitat de Girona
<b>Secretario</b>	Josep Manel Torres	Evaluación de la calidad	AQU Catalunya

### 3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Barcelona Graduate School of Economics (BGSE) centro adscrito a la Universitat Pompeu Fabra (UPF) y a la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), se ha centrado, de acuerdo con la Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de AQU Catalunya (en adelante Guía para la Certificación) en las seis dimensiones obligatorias: Revisión y mejora del SGIC; Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; 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.

### 4. Valoración de los estándares

**Satisfactorio:** Se da respuesta satisfactoria al estándar evaluado. No se identifican áreas de mejora ni se emiten recomendaciones sobre los procesos. Se pueden identificar buenas prácticas.

**Suficiente:** Se da respuesta de forma suficiente al estándar evaluado. Se identifican áreas de mejora o se emiten recomendaciones de mejora sobre el estándar o ambas.

**Insuficiente:** Se da respuesta parcial al estándar evaluado. Se identifican áreas de mejora sobre las que hay que actuar implantando acciones que permitan subsanar los problemas. Dichas acciones se expresan en forma de requerimientos.

## 5. Definiciones

**Área de mejora:** Aspecto que presenta ciertas deficiencias, pero no es suficientemente grave como para dar lugar a una valoración insuficiente del estándar.

**Buena práctica:** aspecto destacable que merece ser exportado a los sistemas de garantía de la calidad de otros centros. No son justificaciones del cumplimiento del estándar ni de su valoración.

**Recomendación:** Sugerencia para la mejora de algún proceso. Se emiten para ayudar al centro a perfeccionar el sistema de garantía interna de la calidad. No tiene consecuencias sobre la valoración de los estándares y no son de implantación obligatoria.

**Requisito:** Actuación a realizar obligatoriamente sobre algún proceso como consecuencia de una implantación incorrecta que ha dado lugar a la correspondiente valoración insuficiente del estándar.

El centro puede alegar contra la detección de áreas de mejora y requisitos.

## B. Desarrollo del proceso de evaluación

### 1. Breve descripción del proceso de evaluación

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE-SGIC) realizó una visita previa al centro el 10 de marzo de 2020, después de revisar la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita, el CEE-SGIC solicitó un conjunto de evidencias adicionales que el Centro se comprometió a entregar y presentó en el plazo indicado.

El programa de la visita se organizó para garantizar el acceso a registros y evidencias generadas en el marco del SGIC, ya que el CEE-SGIC no tuvo acceso por vía remota a gran parte de las evidencias necesarias para comprender el funcionamiento del SGIC y el grado de implantación de este.

El programa de la visita fue el siguiente:

#### ***Día: 1 de julio de 2020***

Horario	Actividad
09.00 – 09.15	Recepción y bienvenida
09.20 – 10.50	Presentación del Modelo de Calidad de BGSE (30') BGSE-PE-08 — Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad BGSE-PE-10 — Definición y aprobación de normativas BGSE-PE-07 — Definición, revisión y mejora del SGIC BGSE-PS-03— Gestión de documentación del SGIC BGSE-PS-06 — Definición de la política de PAS
11.00 – 12.30	BGSE-PE-01 — Diseño y aprobación de nuevas titulaciones BGSE-PE-02 — Seguimiento y mejora de titulaciones BGSE-PE-03 — Modificación de titulaciones BGSE-PE-04 — Extinción de titulaciones BGSE-PE-05 — Acreditación de titulaciones BGSE-PE-09 — Evaluación interna de titulaciones
12.40 – 13.50	BGSE-PS-01 — Quejas formales BGSE-PS-05 — Gestión de recursos materiales y servicios BGSE-PS-11 — Gestión presupuestos BGSE-PE-06 — Publicación de información de las titulaciones

#### ***Día: 2 de julio de 2020***

Horario	Actividad
09.00 – 10.30	BGSE-PC-01 — Acceso y admisión de los estudiantes BGSE-PC-02 — Bienvenida a los estudiantes BGSE-PC-03 — Gestión de la matrícula BGSE-PC-04 — Gestión del abandono BGSE-PC-05 — Gestión de necesidades específicas de aprendizaje BGSE-PC-06 — Gestión del Trabajo de Final del Máster (TFM) BGSE-PC-07 — Orientación a los estudiantes BGSE-PC-08 — Orientación Profesional BGSE-PC-09 — Gestión y tramitación de títulos BGSE-PC-10 — Gestión de <i>Engagement</i> BGSE-PC-11 — Gestión de <i>Alumni</i> BGSE-PC-15 — Gestión de la docencia BGSE-PC-16 — Gestión de prácticas externas
10.50 – 12.20	BGSE-PC-12 — Captación y selección de PDI BGSE-PC-13 — Gestión del Programa de Reconocimiento a la Investigación BGSE-PC-14 — Promoción del profesorado investigador BGSE-PS-04 — Evaluación de la docencia BGSE-PS-07 — Detección de necesidades y contratación del PAS BGSE-PS-08 — Formación y desarrollo del PAS BGSE-PS-09 — Evaluación del PAS
12.35 – 13.35	Entrevista con el equipo directivo

**Día: 3 de julio de 2020**

Horario	Actividad
09.00 – 10.00	Entrevista con el Comité de Calidad
10.10 – 10.50	Entrevista con el Coordinador General de Calidad de la UPF y el Jefe de la Unidad de Proyectos, Estudios y Calidad
11.15 – 12.15	Entrevista con las coordinaciones de los másteres universitarios
12.25 – 13.10	Entrevista con el profesorado
13.20 – 14.05	Entrevista con el alumnado

**Día: 7 de julio de 2020**

Horario	Actividad
12.00 – 12.30	Conclusiones

En el transcurso de la visita no se ha producido ninguna incidencia remarcable y el proceso ha sido en todo momento adecuado y conforme al plan establecido.

El CEE-SGIC quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de la directora de BGSE, la Dra. Teresa Garcia-Milà, y del resto del equipo directivo y de garantía de la calidad. Un agradecimiento que se hace extensivo a todas las personas y colectivos que participaron activamente en las audiencias celebradas, cuyas apreciaciones han sido indispensables para allegar todo el conocimiento de la institución y del nivel de implantación de su SGIC.

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

### C1. Revisión y mejora del SGIC

---

**El centro dispone de un SGIC implantado que incluye procesos para su revisión y mejora continua.**

---

Implantación parcial       **Implantación suficiente**       Implantación avanzada

---

En el manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Barcelona Graduate School of Economics (BGSE) se incluyen los siguientes procesos de revisión y mejora:

- BGSE-PE-07 — Definición, revisión y mejora del SGIC
- BGSE-PE-08 — Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
- BGSE-PE-10 — Definición y aprobación de normativas

Dentro de la definición de las políticas del centro se encuentra también el siguiente proceso de apoyo:

- BGSE-PS-06 — Definición de la política del PAS

En cuanto al sistema de gestión de la documentación el SGIC del centro cuenta con el proceso de apoyo:

- BGSE-PS-03 — Gestión de la documentación del SGIC

Para la evaluación de la dimensión, el comité de evaluación externa (CEE) ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos disponible en Google Drive, Confluence y en la página web de BGSE.

C 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.

***Nivel satisfactorio:***

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

La Barcelona Graduate School of Economics (BGSE) cuenta con un sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) formalmente establecido y de [acceso público](#). El SGIC se estructura a dos documentos fundamentales: el *Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad* y el *Manual de Procesos del SGIC*.

En el Manual del SGIC se define —apartado 2.2.— el órgano responsable del diseño, implantación y evaluación del SGIC (Comité de Calidad). El apartado 3 se dedica a la concreción del SGIC: órganos responsables, relación con el SGIC de la UPF, política de aseguramiento de la calidad, y la participación de los grupos de interés, entre otros.



Tanto en el Manual del SGIC como en cada uno de los procesos que forman parte del sistema se establecen las personas responsables de los mismos. En las fichas de los procesos se indica el nivel de participación de cada uno de los actores implicados (propietarios/gestores, otros agentes implicados y grupos de interés), así como su actuación en las diferentes etapas del proceso.

Se constata la existencia de una cultura de calidad que se empieza a plasmar ya en los primeros procesos con motivo de la verificación de los másteres universitarios (2009). Esa cultura que se encuentra en fase de consolidación se corresponde con un fuerte liderazgo y compromiso con la calidad del equipo directivo y muy especialmente de la directora de BGSE. El apoyo de la Unidad de proyectos, estudios y calidad (UPEC) de la UPF ha ayudado decisivamente en esa consolidación.

### *Buenas prácticas (BP)*

**BP 1.1.1. El liderazgo.** Es un punto fuerte el liderazgo del equipo directivo, personalizado en su dirección, pero también compartido con toda la organización en la preocupación por la mejora de la calidad. Se evidencia una cultura de liderazgo compartido que demuestra la cohesión del personal y la calidad del proyecto del centro. El impulso a la implantación del SGIC es uno de sus resultados más palpables, pero también la implantación de seguimientos trienales, o la implantación del reconocimiento al profesorado. Desde la dirección se ha empoderado al resto del equipo, profesorado y staff para que la calidad sea un elemento consustancial a su gestión y no solo un elemento más de ella. Este liderazgo es una garantía de que el SGIC seguirá consolidándose en cada ciclo de mejora.

**BP 1.1.2. El comité científico.** En la estructura de gobernanza del centro cabe destacar la existencia de un comité científico integrado por investigadores e investigadoras internacionales de reconocido prestigio entre los que se encuentran varios premios nobel (11). Este comité orienta en la estrategia y objetivos a seguir en la formación de postgrado y la investigación. La reciente creación de un subcomité de dicho comité está ayudando a que esa implicación sea aún más continua y fluida.

### *Recomendaciones (RE)*

**RE 1.1.1. Estructura del manual de calidad.** Dado el orden con el que se presenta la cadena de responsabilidades se podría llegar a la conclusión errónea que esta se sitúa en los órganos centrales de la UPF. Para evitar confusiones se recomienda trasladar el punto 3.4 al inicio del apartado.

## C 1.2 Existencia de una política y objetivos de calidad.

### ***Nivel satisfactorio:***

***Se dispone de una política y unos objetivos de calidad actualizados, que son públicos y forman parte de la gestión estratégica. Las partes internas desarrollan y aplican esta política y estos objetivos mediante estructuras y procesos adecuados y, a la vez, implican a las partes interesadas externas.***

El centro tiene un plan estratégico y una política y objetivos de calidad formalmente establecidos y aprobados por el Patronato de la BGSE. Son públicos y, por tanto, accesible a los grupos de interés. La actuación del Patronato más allá de la aprobación de la planificación y cuentas anuales centra su función en la orientación estratégica. La estrategia se concreta en planes de actuación anuales y se revisa cada dos años. Tiene una vigencia de cinco años y tiene en cuenta la estrategia de las cuatro instituciones que conforman el centro. Existe un órgano de seguimiento del plan estratégico que se reúne trimestralmente. La calidad es un eje del plan estratégico que se incorporó en 2014.

La política y objetivos de calidad se aprueban una vez establecido el plan estratégico. La política se concreta en tres ejes —investigación y el profesorado, los programas formativos y la sostenibilidad financiera— y cuatro

objetivos —excelencia, sentido de pertenencia a la institución, marca y sostenibilidad financiera—. Se definen 35 indicadores para los cuatro objetivos que forman parte tanto del plan estratégico como del SGIC.

El centro se encuentra en fase de renovación del plan estratégico. Hasta que no se apruebe y dado el estado de emergencia sanitaria actual se ha aprobado un plan de contingencia transitorio. Esto se valora muy positivamente por parte del comité.

La elaboración y revisión de la estrategia y política y objetivos de calidad cuenta con la participación de los grupos de interés del centro ya sea a través de los órganos de los que forman parte ya sea a través de los *focus groups* que se organizan dos veces al año con los estudiantes, las encuestas, reuniones sectoriales, etc.

C 1.3 Coherencia del mapa de procesos del SGIC respecto a los procesos implantados y las interrelaciones definidas entre ellos.

***Nivel satisfactorio:***

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

El mapa de procesos del SGIC se establece en el punto 3.8 del Manual de calidad del centro. Está bien estructurado y quedan establecidas de manera inequívoca las relaciones entre los procesos. El mapa se compone de un total de 35 procesos: 10 de carácter estratégico, 16 clave y 9 de soporte.

*Recomendaciones (RE)*

**RE 1.3.2. Intensificar la interrelación entre todos los elementos fundamentales del Sistema de Gestión.** Es evidente que la estrategia de la institución baja e impregna los procesos que forman parte del SGIC. Ahora bien, en ocasiones es difícil observar a simple vista como se interrelacionan. Sería conveniente trabajar en mejorar esa visualización a través de tablas de comparación, mención expresa en los procesos, etc.

**RE 1.3.4. Introducción de procedimientos e instrucciones.** Dada la complejidad de algunos de los procesos el centro puede considerar trasladar partes de ellos a procedimientos o instrucciones ligados a dichos procesos.

C 1.4 Vinculación del SGIC con las dimensiones del programa AUDIT.

***Nivel satisfactorio:***

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

El comité ha podido constatar que el SGIC implantado mantiene el cumplimiento de las dimensiones del programa AUDIT y da respuesta adecuada a los estándares en materia de garantía de la calidad de los programas que forman parte del Marco VSMA. Además, su diseño cuenta con el aval de la UPEC de la UPF.

Queda demostrado que el SGIC implantado garantiza un desarrollo óptimo de los tres másteres universitarios que oferta puesto que se han acreditado sin condiciones y dos de ellos en progreso hacia la excelencia.

## C 1.5 Sistema de gestión de la documentación del SGIC.

### ***Nivel suficiente:***

***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.***

El SGIC cuenta con un proceso de soporte para la gestión de la documentación del SGIC (BGSE-PS-03). En él se detallan los dos documentos principales del sistema: manual de calidad y manual de procesos y la estructura y contenido que deben tener. Se especifican el sistema de codificación y las responsabilidades sobre el control de versiones y actualización y archivo de la documentación.

El centro cuenta con un sistema de gestión de la documentación adecuado. Toda la documentación se alberga en un sistema de carpetas estructuradas en Google Drive que permite un acceso rápido y coherente a los registros y documentos que forman parte del SGIC. Además, se cuenta con la aplicación Confluence en la que se recogen las últimas versiones aprobadas de los procesos y la documentación activa.

### ***Áreas de mejora (AM)***

**AM 1.5.1. Mejora de la gestión documental (BGSE-PS-03).** Si bien la denominación del proceso es «gestión de la documentación del SGIC» su contenido versa principalmente sobre la estructura de los documentos, codificación y responsabilidad sobre el control y actualización. Sería conveniente incorporar en el proceso otros aspectos de gestión. Por ejemplo, dónde y en qué formato se almacenan la documentación que genera el sistema, su mantenimiento y control de acceso, entre otras cuestiones. De esta forma el contenido del proceso daría respuesta más completa a su denominación. Igualmente, sería necesario incorporar al proceso o a través de un procedimiento o instrucción los criterios de acceso a la documentación que faciliten y potencien la participación de todas las personas y grupos de interés implicados.

### ***Recomendaciones (RE)***

**RE 1.5.1. Registro de la documentación.** En línea con el AM 1.5.1, actualmente no existe un registro que reúna toda la documentación vigente que genera el SGIC. Aunque no es obligatorio la existencia de un registro, por ejemplo, una tabla en la que se relacionara toda la documentación facilitaría, por un lado, la visión de conjunto y por otro un acceso aún más eficiente. Este registro debería incluir su clasificación, la ubicación, permisos de acceso, etc.

## C 1.6 Sistema de gestión de la información.

### ***Nivel suficiente:***

***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.***

El centro dispone de múltiples herramientas de gestión de la información cuyo uso depende de la naturaleza de esa información. Entre estas herramientas se encuentran las ya citadas Google Drive y Confluence y las aplicaciones JIRA, Navision, Tableau, etc.

El sistema de seguimiento de los indicadores se realiza por medio de una herramienta OKR (Objectives and Key Results). Los valores objetivos de los indicadores se establecen en el sistema a principios de año y se asignan las personas responsables. El equipo directivo y las personas responsables de los procesos pueden hacer un

seguimiento constante de la evolución de los indicadores. En Tableau se genera un cuadro de mando que contiene todos los indicadores del plan estratégico entre los que encuentran los correspondientes al SGIC. Esta herramienta permite aplicar múltiples filtros para una gestión más eficaz.

#### *Áreas de mejora (AM)*

**AM 1.6.1. Agilizar el cálculo de ciertos indicadores.** Se ha observado la ausencia de valor para alguno de los indicadores del SGIC cuando ya se dispone de los datos para su cálculo. Debería revisarse la periodicidad para la obtención de los indicadores y mejorar el sistema de control de forma que se pueda disponer en todo momento de los indicadores que contempla el SGIC lo más actualizados posible.

**AM 1.6.2. Establecer valores objetivo para los indicadores.** En la actualidad no todos los indicadores que forman parte del cuadro de mando del SGIC tienen asociados valores objetivos. Con la finalidad de mejorar la toma de decisiones es conveniente que se asocien valores objetivos a todos los indicadores que lo permiten. Además, facilitaría el *benchmarking* con otras instituciones.

**AM 1.6.3. Revisar los indicadores que aparecen en las diversas aplicaciones y cuadros de mando.** Se ha observado disparidad en el número de indicadores que aparecen en las diferentes aplicaciones que utiliza el centro para su mejora. Se hace imprescindible una revisión completa de los indicadores que aparecen en ellas y asegurarse de que, en lo que se refiere al SGIC, son siempre los mismos.

#### *Recomendaciones (RE)*

**RE 1.6.1. Mejorar la obtención, formato y visualización de los indicadores.** Aunque la herramienta que se utiliza para el control y visualización de los indicadores (Tableau) se valora positivamente el formato en que se presentan los indicadores no permite, en todos los casos, disponer de un indicador actualizado. Por ejemplo, actualmente los indicadores se proporcionan en muchos casos como % de consecución del objetivo perseguido. Como los objetivos se suelen establecer anualmente no se visualiza el indicador hasta la revisión del sistema. Una modificación de la visualización que incluyera el valor absoluto del indicador y calculara el % de consecución alcanzado hasta el momento podría ser una buena solución.

**RE 1.6.2. Reflexionar sobre el hecho de disponer de una herramienta de integración de la información.** Sería interesante que a medio plazo el centro reflexionase sobre la posibilidad de disponer de una herramienta que, sin prescindir de las implantadas y que funcionan adecuadamente, permitiera un acceso a cualquier dato e indicador que permitiera un análisis adaptado a las necesidades de cada órgano, grupo de interés o persona responsable.

**RE 1.6.3. Establecer acciones de benchmarking.** La comparación con otras instituciones contribuiría a la mejora de los procesos. En estos momentos esta comparación es posible con titulaciones y centros catalanes a través de herramientas de AQU pero aun más importante sería el benchmarking con instituciones internacionales similares que son la auténticas competidoras de BGSE.

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

#### ***Nivel suficiente:***

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

***La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora que aborda los aspectos más relevantes de forma estructurada.***

El SGIC cuenta con el proceso BGSE-PE-07 que tiene como misión definir, revisar y mejorar el SGIC cuya responsabilidad recae en la Gerente académica y de carreras profesionales. El sistema se revisa con una periodicidad mínima anual de un año. Se revisan los manuales de calidad y de procesos, se analiza el grado de implantación del SGIC, el grado de cumplimiento de los objetivos y se proponen e implantan mejoras como consecuencia de dicho análisis.

El SGIC se ha revisado de forma excepcional dos veces este año. La última de ellas se ha producido como consecuencia de la visita previa del CEE de la que se derivaron propuestas de mejora que el centro introdujo. Una de las mejoras introducidas fue la de disponer de fichas estandarizadas para la revisión de los procesos. Esas fichas se encuentran aún en fase de definición para una parte importante de los procesos.

#### *Buenas prácticas (BP)*

**BP 1.7.1. La herramienta de gestión del plan de mejora de la UPF.** La BGSE, como el resto de los centros integrados y adscritos de la UPF, utiliza la herramienta de gestión del plan de mejoras de la UPEC. La herramienta es excelente. Además de constituir un registro histórico de las mejoras introducidas tanto en el SGIC como en las titulaciones, registra el estado de la acción, el *feedback* de la UPEC a los centros y los resultados de las acciones entre otros muchos aspectos.

#### *Áreas de mejora (AM)*

**AM 1.7.1. Finalizar la definición de las fichas de revisión de todos los procesos.** Con la finalidad de agilizar y facilitar la revisión de los procesos por parte de sus responsables es necesario que se finalice la definición de las fichas de revisión de todos los procesos.

#### *Recomendaciones (RE)*

**RE 1.7.1. Evitar errores en el seguimiento de las acciones de mejora.** El centro gestiona el plan de mejora con una "doble contabilidad". Por un lado, utiliza la excelente herramienta de la UPF para la gestión de las mejoras y por el otro mantiene una hoja Excel propia. En algún caso se ha podido observar alguna acción de mejora no debidamente actualizada. Debe implantarse alguna acción que permita tener el plan debidamente actualizado y con los menores errores posibles. El uso de una sola herramienta podría ayudar también en ese sentido.

## 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**

---

BGSE dispone de un conjunto de procesos asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación) de AQU Catalunya. 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:

- BGSE-PE-01 — Diseño y aprobación de nuevas titulaciones
- BGSE-PE-02 — Seguimiento y mejora de titulaciones
- BGSE-PE-03 — Modificación de titulaciones
- BGSE-PE-04 — Extinción de titulaciones
- BGSE-PE-05 — Acreditación de titulaciones
- BGSE-PE-09 — Evaluación interna de titulaciones

Para la evaluación de esta dimensión el CEE ha tomado en consideración la documentación generada por el SGIC disponible en Google Drive y Confluence. En la audiencia se ha tomado como ejemplo el Máster Universitario en Ciencia de Datos que se encuentra actualmente en verificación.

C 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.

***Nivel satisfactorio:***

***La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos vinculados con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados.***

Los procesos relacionados con el aseguramiento de la calidad de los programas formativos tienen carácter de estratégicos. En general, la cadena de responsabilidades en la toma de decisiones está bien definida y permite garantizar la calidad de los másteres universitarios. De igual forma, las responsabilidades definidas son las pertinentes para el análisis y mejora de los programas formativos que ofrece el centro.

C 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.

***Nivel satisfactorio:***

***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.***

El Comité de evaluación externa ha podido comprobar que las acciones relacionadas con la garantía de la calidad de los másteres universitarios se llevan a cabo de acuerdo con lo establecido en sus respectivos procesos y que estos, a su vez, respetan las directrices del Marco VSMA. Todas las evaluaciones realizadas por AQU avalan la calidad de los títulos, en especial, las acreditaciones en progreso hacia la excelencia de los Másteres Universitarios en Economía y Finanzas y en Análisis Económico Especializado que, además, cuentan con las tres dimensiones adicionales acreditadas favorablemente.

Se destaca el apoyo que realizan tanto la UPEC como la Oficina de Programación y Planificación de Estudios (OPPE).

#### *Buenas prácticas (BP)*

##### **BP 2.2.1 La evaluación trienal de los títulos oficiales para la toma de decisiones estratégicas de la escuela.**

Además del seguimiento realizado dentro del Marco VSMA, la BGSE ha implementado un seguimiento trienal de sus titulaciones. El/la directora/a de la titulación elabora y defiende los resultados de este informe de seguimiento ante el Consejo de estudios y las propuestas de mejora para el próximo trienio. Sin duda el esquema de evaluación contribuye a generar propuestas de mejora de carácter estratégico de gran calado.

#### C.2.3 Recogida de información para el análisis y la mejora de los programas formativos.

##### ***Nivel satisfactorio:***

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

La BGSE tiene un sistema muy completo de recogida de información tanto cuantitativa como cualitativa para la mejora de los másteres que imparte. En cuanto a los estudiantes destacan las encuestas de satisfacción al alumnado, los *focus groups*, tutorías, incidencias, etc. Es encomiable igualmente las acciones anuales con empleadores para conocer las necesidades del mercado para tener en cuenta en la formación de postgrado.

Igualmente se recoge y gestiona información cuantitativa (datos e indicadores) que permiten una toma de decisiones adecuada para la mejora continua de los programas formativos. No obstante, deben tenerse en cuenta las acciones de mejora AM 1.6.1 y 1.6.2.

#### *Buenas prácticas (BP)*

**BP 2.3.1. La organización bianual de reuniones con el alumnado.** Dos veces al año la BGSE organiza *focus groups* con alumnado en cada uno de los másteres que imparte. La selección de los estudiantes se realiza atendiendo a múltiples criterios: origen y género, pero también procurando la representatividad de cualificaciones obtenidas y con la presencia siempre de la persona representante del alumnado. Estas reuniones están muy bien valoradas tanto por el alumnado como por el profesorado y equipo directivo. Permiten la obtención de información cualitativa muy relevante para la mejora de los títulos y permite aumentar al mismo tiempo el sentimiento de pertenencia del alumnado a la BGSE. Es sin duda uno de los puntos fuertes del SGIC.

**BP 2.3.2. La realización de reuniones anuales con empleadores.** Con la finalidad de recabar información sobre las tendencias en el mundo laboral y la necesidad de las empresas e instituciones del sector la BGSE realiza una

reunión anual con empleadores. La información que proporciona este grupo de interés sirve para la mejora de los másteres universitarios que se imparten.

C 2.4 Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora continua de los programas formativos.

***Nivel satisfactorio:***

***El análisis de los programas formativos da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.***

El SGIC cuenta con un proceso estratégico dedicado al seguimiento y mejora de las titulaciones universitarias (BGSE-PE-02).

El comité ha podido tener acceso a las evidencias documentales que demuestran que el centro lleva a cabo un seguimiento sistemático de la calidad de los tres másteres que imparte y los mejora continuamente. Las acciones de mejora quedan recogidas en un plan estructurado que permite en cualquier momento comprobar su estado y eficacia.



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

---

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

---

Implantación parcial

Implantación suficiente

**Implantación avanzada**

---

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados a los sistemas de apoyo 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:

- BGSE-PC-01 — Acceso y admisión de los estudiantes
- BGSE-PC-02 — Bienvenida a los estudiantes
- BGSE-PC-03 — Gestión de la matrícula
- BGSE-PC-04 — Gestión del abandono
- BGSE-PC-05 — Gestión de necesidades específicas de aprendizaje
- BGSE-PC-06 — Gestión del Trabajo de Final del Máster (TFM)
- BGSE-PC-07 — Orientación a los estudiantes
- BGSE-PC-08 — Orientación Profesional
- BGSE-PC-09 — Gestión y tramitación de títulos
- BGSE-PC-10 — Gestión de Engagement
- BGSE-PC-11 — Gestión de Alumni
- BGSE-PC-15 — Gestión de la docencia
- BGSE-PC-16 — Gestión de prácticas externas

Para la evaluación de la dimensión, el comité de evaluación externa (CEE) ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos y disponible en Confluence, Google Drive y la página web de BGSE.

C 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.

### ***Nivel satisfactorio:***

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

La cadena de responsabilidades de los procesos asociados a la enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes está bien definida y se cumple. Las responsabilidades asignadas son las pertinentes y permiten el correcto funcionamiento de todas las acciones contempladas en los procesos, incluidos el análisis y mejora de estos.

### ***Buenas prácticas (BP)***

**BP 3.1.1. La implicación de la organización en el apoyo al alumnado.** El CEE ha podido comprobar el altísimo compromiso e implicación del equipo directivo, personal de administración y servicios y profesorado en las labores de orientación, apoyo y seguimiento del alumnado. Se plasma esta implicación en numerosas acciones:

la implantación de los *focus groups*, el asesoramiento en el acceso, en los trámites para la obtención de las visas, en el apoyo a la inserción laboral, en la comunicación de las coordinadoras de programa con el alumnado, etc. La satisfacción del alumnado es, en estos aspectos, muy alta. Sin duda, es uno de los puntos fuertes de BGSE.

C 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.

***Nivel satisfactorio:***

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

Las actividades relacionadas con la enseñanza-aprendizaje la BGSE las lleva a cabo de acuerdo con lo previsto en sus procesos relacionados arriba. El centro organiza sus actividades docentes situando al alumnado en el centro de proceso de enseñanza-aprendizaje. Eso se refleja en los procesos que forman parte del SGIC.

Se observa una gran implicación de todo el personal del centro en el proceso de enseñanza-aprendizaje lo que contribuye a una docencia de calidad y a muy buenos resultados académicos y de inserción laboral.

Anualmente se revisa el perfil de entrada de los estudiantes. El análisis se utiliza en los criterios de admisión del curso siguiente a la revisión.

***Recomendaciones (RE)***

**RE 3.2.1. Guía común de elaboración del TFM para todos los másteres del centro.** El CEE ha podido comprobar que existes guías con requisitos y grado de detalle dispar para la elaboración de los Trabajo de Fin de Máster. Respetando las tradiciones científicas de cada ámbito sí sería bueno poder contar con una guía común de elaboración y evaluación de los TFM. La revisión de estos documentos ayudaría también a cubrir algunas ausencias. Además, contribuiría a reforzar la imagen de la BGSE.

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

***Nivel suficiente:***

***Las acciones vinculadas con el apoyo al alumnado se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos.***

El CEE constata que la BGSE sigue lo establecido en sus procesos en cuanto a las acciones previstas para dar apoyo y orientación al estudiantado.

***Buenas prácticas (BP)***

**BP 3.3.1. Las acciones de captación de nuevo alumnado y fidelización de los egresados.** Los procesos implantados por el centro para la captación y fidelización del alumnado son ejemplos que seguir. Cabe destacar entre ellos el programa de embajadores, los encuentros con exalumnos o el seguimiento de egresados que se realiza.

**BP 3.3.2. El servicio de carreras profesionales (BGSE-PC-08).** El centro tiene un servicio excelente de orientación para la inserción laboral del alumnado egresado que se extiende hasta los seis meses posteriores a su graduación. El presente año, como consecuencia de la pandemia, está previsto extenderlo hasta el año. Esto demuestra la proactividad del centro y la atención al alumnado. Los estudiantes valoran muy positivamente el servicio. Alguno de los estudiantes entrevistados ha encontrado empleo gracias al servicio.

#### *Áreas de mejora (AM)*

**AM 3.3.1. Incorporar a los procesos de gestión del *engagement* (BGSE-PC-10) y de los *alumni* (BGSE-PC-11) todas las acciones que se llevan a cabo.** Es conveniente que el centro contemple en estos procesos todo el conjunto de acciones que lleva a cabo para la captación y el compromiso con la institución del alumnado (que el CEE considera muy pertinentes). No sería necesario desarrollar las acciones específicas al detalle puesto que varían año a año dependiendo, por ejemplo, de las condiciones del mercado, pero sí sería conveniente incluir las líneas de actuación estratégicas al respecto. La inclusión de indicadores y valores objetivos para ellas permitiría aun una mejor gestión.

**AM 3.3.2. Revisión del Plan de acción tutorial (PAT) y de sus resultados.** Tanto el PAT como su análisis necesitan de una mayor sistematización. Es cierto que por las dimensiones del centro y la implicación del profesorado y resto de personal la orientación al alumnado funciona bien. En ocasiones algunas de las acciones son de carácter informal y resulta difícil hacer una evaluación y mejora del proceso en base a evidencias documentadas. Una mayor formalización del proceso constituiría otro canal de recogida de información muy importante para la resolución de incidencias y problemas que presente el alumnado. Actualmente el centro se encuentra en fase de revisión del Plan de acción tutorial (PAT). Se está ultimando un informe a partir del cual se propondrá un nuevo PAT más eficaz. Sin duda es una acción en la buena dirección que es necesario completar y hacer un seguimiento posterior de su funcionamiento.

#### *Recomendaciones (RE)*

**RE 3.3.1. Aprovechamiento del comité científico para incrementar la vinculación de los estudiantes y egresados con BGSE.** Aunque el CEE entiende la dificultad de contar asiduamente con la presencia de las personas que integran el comité científico dada su relevancia, la organización de encuentros entre estos y los estudiantes ayudaría tanto a la captación como a la fidelización del alumnado. En este sentido las palabras que dirigirán algunos de ellos a los estudiantes en el acto de graduación de este curso 2019-2020 es una magnífica iniciativa.

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

#### ***Nivel suficiente:***

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

Como ya se ha comentado el centro cuenta con múltiples instrumentos de recogida de información, tanto cuantitativa como cualitativa. Estos instrumentos se encuentran recogidos en los procesos del SGIC del centro y son todos ellos pertinentes y muy adecuados. No obstante, el comité considera que en algún proceso la información de la que se dispone convendría que fuese más completa.

El centro cuenta con un conjunto suficiente y pertinente de indicadores (170) para el análisis y mejora de proceso de enseñanza-aprendizaje. El CAE ha podido comprobar que BGSE se ha dotado de la herramienta Tableau que permite un control en tiempo real de todos los indicadores. Permite múltiples filtros para un mejor análisis. Existe una ficha para cada indicador en la que se detalla su definición, persona responsable de su obtención, la fórmula

de cálculo, procesos a los que afecta y la periodicidad con la que se obtiene. La ficha contiene el histórico de la medición del indicador en cada año, el valor meta y el porcentaje de consecución de dicha meta. Se analizan las causas de desviación y, en su caso, se proponen mejoras.

Como se expuso en la AM 1.6.4, el centro debe revisar el número de indicadores que aparecen en las diferentes aplicaciones que usa para el control de los procesos.

#### *Áreas de mejora (AM)*

**AM 3.4.1. Mejora de la información sobre el proceso de matriculación (BGSE-PC-03).** En la actualidad la información que obtiene el centro sobre el proceso de matrícula es de carácter informal. Es necesario que se formalice un instrumento de recogida de información y sugerencias sobre el proceso de matrícula que permita un correcto análisis, revisión y mejora.

#### *Recomendaciones (RE)*

**RE 3.4.1. Mejora de la información sobre resultados del alumnado con necesidades educativas especiales.** Dado que el número de estudiantes con necesidades educativas especiales ha ido creciendo en los últimos años, el centro podría plantear la segmentación de algunos indicadores de resultados por esta tipología de alumnado. Ello permitiría, junto con los indicadores que ya presenta el proceso BGSE-PC-05, conocer mejor la eficacia de las acciones que se llevan a cabo.

**RE 3.4.2. Mejora de la descripción del proceso de reclamaciones.** Se recomienda mejorar la redacción del proceso de reclamaciones que ha de llevar consigo una mayor sistematización y mejora de los instrumentos de recogida de las reclamaciones y sugerencias.

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

#### ***Nivel satisfactorio:***

***El proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado son eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.***

La BGSE ha tenido acceso a numerosas evidencias sobre el análisis que realiza sobre los procesos implantados relacionados con la enseñanza-aprendizaje. El análisis concluye, si es oportuno, con la inclusión de propuestas de mejora en un plan que está estructurado, es completo y permite un seguimiento de las acciones muy adecuado.

El seguimiento de las acciones de mejora es adecuado, aunque ha de asegurarse en todo momento que se encuentra actualizado en los instrumentos de seguimiento propios del centro.

## C4. Personal académico

---

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

---

Implantación parcial

**Implantación suficiente**

Implantación avanzada

---

El SGIC incluye los siguientes procesos relacionados con el personal académico y personal de gestión:

- BGSE-PC-12 — Captación y selección de PDI
- BGSE-PC-13 — Gestión del Programa de Reconocimiento a la Investigación
- BGSE-PC-14 — Promoción del profesorado investigador
- BGSE-PS-04 — Evaluación de la docencia

El SGIC cuenta además con los siguientes procesos de apoyo relacionados con el personal de administración y servicios:

- BGSE-PS-07 — Detección de necesidades y contratación del PAS
- BGSE-PS-08 — Formación y desarrollo del PAS
- BGSE-PS-09 — Evaluación del PAS

Para la evaluación de la dimensión, el comité de evaluación externa (CEE) ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos y disponible en Confluence, Google Drive y la página web de BGSE.

C 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.

***Nivel satisfactorio:***

***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 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.***

La cadena de responsabilidades sobre la captación y selección de PDI, su evaluación y reconocimiento está bien definida y se cumple con lo previsto en los procesos implantados. Lo mismo aplica al personal de administración y servicios.

El profesorado de la BGSE proviene fundamentalmente de las cuatro instituciones que la componen, el personal propio es pequeño en número. Por ello, aunque los criterios de BGSE en cuanto necesidades y perfil se discute trimestralmente en el comité académico la competencia sobre la contratación recae en las cuatro instituciones que son las que proponen la afiliación del profesorado que después ratifica el Patronato.

Las responsabilidades definidas en los procesos relacionados con el personal permiten un análisis y mejora óptimos.

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

***Nivel satisfactorio:***

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

Las acciones relacionadas con la gestión del personal académico y el desarrollo de los programas formativos se realizan de acuerdo con lo establecido en los procesos del SGIC. Los directores y directoras de los másteres universitarios asignan la docencia al personal docente de acuerdo con los criterios que se establecen en proceso BGSE-PC-12.

C 4.3 Acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico, y el desarrollo de los programas formativos.

***Nivel suficiente:***

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

Dado que el profesorado afiliado a la BGSE pertenece por contrato a las cuatro instituciones fundadoras el centro no cuenta con actividades de formación del profesorado propias. No obstante, el CEE ha podido conocer la programación por parte del CLIK de la UPF de una actividad formativa de profesorado novel a iniciativa de la BGSE. Sí parece necesario, no obstante, dotarse de un proceso propio de formación del profesorado ligado a las especificidades de la docencia del centro.

Los procesos implantados por la BGSE para la evaluación, promoción y reconocimiento del profesorado se consideran una buena práctica. La asignación de la docencia se realiza, entre otros criterios, teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción del alumnado. Si estos no son buenos se comentan con el profesor o profesora afectados y se implantan acciones de mejora (formación específica, actualización del programa, mejora de la metodología docente, etc.). Si la evaluación desfavorable se repite los directores/ras asignan la docencia a otras personas.

La evaluación que realiza BGSE del profesorado no está dentro del programa DOCENTIA aunque está previsto que se incorpore a corto plazo adaptando el manual de la UPF.

***Buenas prácticas (BP)***

**BP 4.3.1. Los programas de reconocimiento de la investigación (BGSE-PC-13, BGSE-PC-14).** Las citadas figuras de *Research Professor* y *Associate Research Professor* son figuras de reconocimiento de la trayectoria investigadora en el primer caso y de potencialidad investigadora en el segundo con la finalidad de poder consolidar una plaza de profesor/a en un plazo de 5 años en alguna de las instituciones fundadoras de BGSE. La BGSE financia directamente estas figuras a través de los rendimientos de un fondo perpetuo que se constituyó cuando se fundó BGSE.

**BP 4.3.2. La evaluación y seguimiento de la actividad docente del profesorado.** La información recabada por la BGSE sobre la calidad de la actividad docente del profesorado incide en la mejora de esta. La información obtenida sirve para la toma de decisiones sobre el profesorado que impartirá docencia el curso siguiente.

### Áreas de mejora (AM)

**AM 4.3.1. Incorporar los aspectos de formación del profesorado en los procesos del SGIC.** En la actualidad la BGSE solo lleva a cabo acciones puntuales sobre la formación docente del profesorado, fundamentalmente de orientación. Aunque el profesorado pertenece contractualmente a las instituciones fundadoras y sigue las acciones formativas organizadas por sus instituciones, es conveniente que se definan los objetivos formativos del profesorado en relación con la docencia de la BGSE. El objetivo ha de ser el asegurarse que el profesorado está alineado en cuanto a formación con las necesidades de la BGSE.

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

#### ***Nivel suficiente:***

***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.***

La BGSE recoge indicadores en el cuadro de mando que permiten analizar la plantilla asignada a sus programas formativos, como el porcentaje de profesorado por perfil y tipología (*associate research profesor, % affiliated professors con perfil internacional, etc.*), % de valoraciones por debajo de 3 o por encima de 4 (sobre 5), % de profesorado investigador sobre afiliado, etc. Estos indicadores permiten realizar una reflexión sobre el nivel de adecuación de la calidad del profesorado a las características de los másteres universitarios que se imparten.

### Áreas de mejora (AM)

**AM 4.4.1. Incorporar información sobre la formación del profesorado en el SGIC.** Para la evaluación docente del profesorado el centro debería considerar también la incorporación de información sobre la formación que ha recibido el profesorado, especialmente en aquellos casos en que dicha formación la ha recomendado en el centro. La información se puede obtener fácilmente de las cuatro instituciones fundadoras, en especial de las universidades y completaría la batería de indicadores que se utilizan para la evaluación del PDI.

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

#### ***Nivel satisfactorio:***

***La gestión, la formación y la evaluación del personal académico son eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.***

El CEE ha tenido acceso a evidencias documentales que demuestran que la BGSE analiza la actividad docente y la formación del profesorado e incorpora acciones, cuando son pertinentes, al plan de mejora del SGIC de acuerdo con el proceso BGSE-PE-07

## C5. Recursos materiales y servicios

---

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

---

Implantación parcial

**Implantación suficiente**

Implantación avanzada

---

El SIGC incluye los siguientes procesos relacionados con los recursos materiales y servicios:

- BGSE-PS-01 — Quejas formales
- BGSE-PS-05 — Gestión de recursos materiales y servicios
- BGSE-PS-11 — Gestión presupuestos

C 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.

***Nivel satisfactorio:***

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

Los procesos BGSE-PS-05 y BGSE-PS-11 incluyen los mecanismos adecuados de planificación y gestión de los recursos materiales y servicios que garantizan la actividad académica. Se constata que la cadena de responsabilidades asociada a los procedimientos de recursos materiales y servicios está claramente establecida. Se identifican de manera clara los diferentes actores que intervienen y en que momento del proceso lo hacen.

C 5.2 Gestión de los recursos materiales y de los servicios, y el desarrollo de los programas formativos.

***Nivel suficiente:***

***Las actuaciones relacionadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos.***

La BGSE no dispone de instalaciones propias y arrienda los espacios que utiliza a UPF y UAB. La gestión de los recursos materiales y servicios se realiza de acuerdo con el proceso BGSE-PS-05 y los correspondientes procesos transversales de dichas universidades.

En general, la gestión de los recursos materiales y de los servicios se realiza en consonancia con lo descrito en los procesos del SGIC y se garantiza un funcionamiento óptimo de los másteres universitarios que se imparten.

Existe, no obstante, una oportunidad de mejora con el sistema de gestión de las quejas e incidencias. En ocasiones, tanto quejas como incidencias se canalizan de forma informal y no se dispone de los indicadores pertinentes para su análisis y mejora.



### *Áreas de mejora (AM)*

**AM 5.2.1. Mejorar el sistema de recogida de quejas e incidencias.** El sistema actual para la gestión de las quejas e incidencias presenta deficiencias en cuanto a la sistemática de recogida, análisis y resolución. El propio centro es consciente de ello y está en vías de solución. Es preciso que se articule un nuevo sistema que permita incrementar la calidad del servicio y permita su análisis y mejora.

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

#### ***Nivel suficiente:***

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

En general, el centro recoge información suficiente sobre los recursos materiales y servicios que permiten el análisis de su calidad y la mejora continua.

### *Áreas de mejora (AM)*

**AM 5.3.1. Incorporar indicadores de eficacia y satisfacción en la gestión de quejas e incidencias.** Actualmente los indicadores que se utilizan para la medición de la eficacia y satisfacción de la gestión de quejas e incidencias tienen un carácter informal. Es necesario sistematizarlos para permitir un análisis y mejora del proceso más efectivos.

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

#### ***Nivel satisfactorio:***

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

El CEE ha comprobado la existencia de numerosas evidencias documentales que evidencian que el centro analiza y mejora continuamente los procesos relacionados con la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

## 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 Manual de calidad incluye los siguientes procesos relacionados con la información pública y la rendición de cuentas:

- BGSE-PE-06 — Publicación de información de las titulaciones

Para la valoración de este estándar el comité de evaluación externa ha utilizado la página web del centro, la documentación generada por el SGIC y la información recabada de los diferentes grupos de interés durante la visita externa.

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

***Nivel satisfactorio:***

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

La Gerente académica y de carreras profesionales es la responsable del proceso de publicación de la información pública. La cadena de responsabilidades está definida como también lo están los agentes implicados y los grupos de interés.

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

***Nivel satisfactorio:***

***Todas las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.***

El comité ha podido comprobar que las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo de la forma prevista en el proceso BGSE-PE-06. Los grupos de interés, especialmente el alumnado, valoran muy positivamente la calidad de la información que ofrece BGSE a través de la página web, pero también a través de correo electrónico y directamente las que ofrecen el profesorado, directores de máster, coordinadoras de titulación y el resto del personal. La información disponible por el alumnado para completar el

proceso de admisión se valora muy positivamente. Es un elemento para destacar dado el alto porcentaje de alumnado extranjero con que cuenta el centro.

El centro publica todos los informes de evaluación de la calidad que ha realizado bajo el Marco VSMA de AQU. Además, publica los resultados académicos del alumnado, resultados de la inserción laboral elaborados por el servicio de carreras profesionales, los resultados de las encuestas de satisfacción, créditos impartidos por tipología de profesorado, etc.

Anualmente el centro presenta una memoria anual al Patronato de actividades y resultados

#### *Buenas prácticas (BP)*

**BP 6.2.1. La publicación de los resultados de satisfacción del alumnado y de inserción laboral.** La publicación de los resultados de la satisfacción del alumnado con los estudios y con el profesorado es un ejemplo de transparencia y rendición de cuentas.

#### *Recomendaciones (RE)*

**RE 6.2.1. Indicadores de perfil del alumnado.** Sería conveniente revisar la descripción dada en la página web a los indicadores “Número de plazas ofertadas” y “Número de estudiantes” (perfil de los estudiantes) puesto que corresponden a datos de matrícula y no de perfil del alumnado.

**RE 6.2.2. Ampliar el número de indicadores de satisfacción que se publican.** El centro podría considerar la posibilidad de ampliar la información pública sobre la satisfacción del alumnado y de las personas graduadas.

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

#### ***Nivel satisfactorio:***

***Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre la información pública.***

El centro recoge información suficiente sobre la calidad de la información pública que permite su análisis y mejora. De hecho, el CEE ha comprobado que se han implantado acciones de mejora al respecto.

6.4 Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.

#### ***Nivel satisfactorio:***

***La información pública es eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.***

Las diversas evidencias documentales que ha consultado el CEE demuestran que el análisis y mejora del proceso de información pública es eficiente. Durante la audiencia mantenida con el alumnado se constata que el nivel de satisfacción en relación con la información pública es adecuado.

## 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 Barcelona Graduate School of Economics.

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

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>1. Revisión y mejora del SGIC</b>	<b>Implantación Suficiente</b>
Estándar 1.1	Satisfactorio
Estándar 1.2	Satisfactorio
Estándar 1.3	Satisfactorio
Estándar 1.4	Satisfactorio
Estándar 1.5	Suficiente
Estándar 1.6	Suficiente
Estándar 1.7	Suficiente
<b>2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b>	<b>Implantación Avanzada</b>
Estándar 2.1	Satisfactorio
Estándar 2.2	Satisfactorio
Estándar 2.3	Satisfactorio
Estándar 2.4	Satisfactorio
<b>3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes</b>	<b>Implantación Avanzada</b>
Estándar 3.1	Satisfactorio
Estándar 3.2	Satisfactorio
Estándar 3.3	Suficiente
Estándar 3.4	Suficiente
Estándar 3.5	Satisfactorio
<b>4. Personal académico</b>	<b>Implantación Suficiente</b>
Estándar 4.1	Satisfactorio
Estándar 4.2	Satisfactorio
Estándar 4.3	Suficiente
Estándar 4.4	Suficiente
Estándar 4.5	Satisfactorio

DIMENSIÓN	RESULTADO
<b>5. Recursos materiales y servicios</b>	<b>Implantación Suficiente</b>
Estándar 5.1	Satisfactorio
Estándar 5.2	Suficiente
Estándar 5.3	Suficiente
Estándar 5.4	Satisfactorio
<b>2. Información pública</b>	<b>Implantación Avanzada</b>
Estándar 6.1	Satisfactorio
Estándar 6.2	Satisfactorio
Estándar 6.3	Satisfactorio
Estándar 6.4	Satisfactorio

El CEE-SGIC propone a la Comisión Específica de Certificación la certificación del SGIC de la Barcelona Graduate School of Economics en el nivel de «**Implantación suficiente**».

## E. Acta de envío del informe externo

---

**Centro evaluado:** Barcelona Graduate School of Economics

**Universidad:** Universitat Pompeu Fabra y Universitat Autònoma de Barcelona

**Fechas de la visita:** 1, 2, 3 y 7 de julio de 2020

**Fecha del envío del informe a AQU Catalunya:** 13 de julio de 2020

**Fecha de la recepción de los comentarios de la Universidad:** Sin alegaciones

---

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

Adolfo Vázquez

Presidente del CEE-SGIC



Sevilla, 14 de julio de 2020

## Anexo 1. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados

BGSE-PE-01	Diseño y aprobación de nuevas titulaciones
BGSE-PE-02	Seguimiento y mejora de titulaciones
BGSE-PE-03	Modificación de titulaciones
BGSE-PE-04	Extinción de titulaciones
BGSE-PE-05	Acreditación de titulaciones
BGSE-PE-06	Publicación de información de las titulaciones
BGSE-PE-07	Definición, revisión y mejora del SGIC
BGSE-PE-08	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
BGSE-PE-09	Evaluación interna de titulaciones
BGSE-PE-10	Definición y aprobación de normativas
BGSE-PC-01	Acceso y admisión de los estudiantes
BGSE-PC-02	Bienvenida a los estudiantes
BGSE-PC-03	Gestión de la matrícula
BGSE-PC-04	Gestión del abandono
BGSE-PC-05	Gestión de necesidades específicas de aprendizaje
BGSE-PC-06	Gestión del Trabajo de Final del Máster (TFM)
BGSE-PC-07	Orientación a los estudiantes
BGSE-PC-08	Orientación Profesional
BGSE-PC-09	Gestión y tramitación de títulos
BGSE-PC-10	Gestión de Engagement
BGSE-PC-11	Gestión de Alumni
BGSE-PC-12	Captación y selección de PDI
BGSE-PC-13	Gestión del Programa de Reconocimiento a la Investigación
BGSE-PC-14	Promoción del profesorado investigador
BGSE-PC-15	Gestión de la docencia
BGSE-PC-16	Gestión de prácticas externas
BGSE-PS-01	Quejas formales
BGSE-PS-03	Gestión de documentación del SGIC
BGSE-PS-04	Evaluación de la docencia
BGSE-PS-05	Gestión de recursos materiales y servicios
BGSE-PS-06	Definición de la política de PAS
BGSE-PS-07	Detección de necesidades y contratación del PAS
BGSE-PS-08	Formación y desarrollo del PAS
BGSE-PS-09	Evaluación del PAS
BGSE-PS-11	Gestión presupuestos