

# EVALUACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

## Identificación del SGIC

Universidad:	Universitat de Lleida
Alcance:	Elementos transversales que aplican a los SGIC de centros integrados a la UdL (descritos en el Anexo I)
Fecha visita externa:	29 y 30 de abril de 2019

## Introducción

La evaluación de la solicitud de certificación del sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) de la Universidad mencionada tiene en cuenta la evaluación externa llevada a cabo de forma colegiada por un comité de expertos externos que ha visitado la Universidad en la fecha indicada. La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con la *Guía para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de la calidad* de AQU Catalunya.

Esta guía recoge los criterios y directrices que aplican en la evaluación para la certificación de los SGIC. Estos criterios y directrices están orientados a la mejora continua de la formación que se ofrece a los estudiantes de acuerdo a las directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG). Además dan respuesta a lo que establece el apartado 9 del anexo I del Real decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y se han establecido de acuerdo con los criterios y se enmarcan dentro de las dimensiones que formaban parte del programa AUDIT.

## Resultado

La evaluación de la implantación de los elementos transversales del Sistema de garantía interna de la calidad de la Universidad se ha realizado en el informe de visita externa elaborado por el comité de expertos externos. En base a este informe, la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC (CEC) de la Comisión de Evaluación Institucional y de Programas ha acordado, el día 29 de mayo de 2020, emitir el informe **FAVORABLE** siguiente.

El resultado de la evaluación de cada una de las dimensiones analizadas es el siguiente:

<b>Dimensión</b>	<b>Resultado</b>
1. Revisión y mejora del SGIC	Implantación suficiente
2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	Evaluación en los centros
3. Enseñanza – aprendizaje y soporte a los estudiantes	Implantación suficiente
4. Personal académico	Implantación suficiente
5. Recursos materiales y servicios	Implantación suficiente
6. Información pública y rendimiento de cuentas	Implantación suficiente

### **Puntos fuertes y buenas prácticas**

A continuación, se presentan el conjunto de buenas prácticas y puntos fuertes observadas:

BP 1.1: La Plataforma DATA que permite una visualización a los responsables de datos fiables y homogéneos para todas las titulaciones y centros.

BP 4.1: Cabe destacar el impulso e incremento de las exigencias en la dinámica relativa a las menciones de excelencia para aquel profesorado que obtiene excelentes valoraciones en todos los parámetros evaluados (quinquenios). La mención incluye reconocimiento público, así como la eventual vinculación con un complemento salarial.

BP 5.1: El establecimiento de compromisos de servicio para cada uno de los servicios de la Universidad.

### **Áreas de mejora**

Se presentan un conjunto de áreas de mejora con el objetivo que la Universidad las considere en el marco de la mejora continua del SGIC.

AM 1.1: Más allá de la gestión del grado de satisfacción a través de encuestas periódicas, es clave gestionar de forma sistemática y estructurada las expectativas de todos los grupos de interés, identificando, para cada uno de ellos, de forma separada, cuáles son las principales necesidades y expectativas, tanto presentes como futuras (aspecto este último clave dada la naturaleza del contexto educativo), sobre la UdL. Se recomienda vincular las expectativas de los grupos de interés con los procesos.

AM 1.2: Se debería identificar de forma gráfica en el mapa de procesos cuáles son los procesos incluidos en el SGIC, identificando de manera clara la correlación entre un ámbito y otro, así como plasmar esta identificación en la estructura de procesos en el marco del SGIC.

AM 1.3: Debería evidenciarse de manera más clara, el vínculo entre Plan estratégico, Presupuesto por Programa y el SGIC.

AM 1.4: En la próxima revisión de procedimientos, reflejar con más detalle las actividades que se realizan y proporcionar soporte metodológico a los centros (por ejemplo, cómo desplegar los planes de mejora a nivel de centro -establecer mecanismos de seguimiento-, dinámica de resolución de quejas a nivel de centro, etc). Así como revisar las denominaciones de los procesos y subprocesos.

AM 1.5: Se recomienda que se integren todas las evidencias que generan los procesos del SGIC en una misma plataforma documental.

AM 1.6: Se recomienda incluir la gestión estratégica del centro en el SGIC, en términos de explicar mejor la relación entre el SGIC y la dinámica de establecimiento de los objetivos estratégicos de la UdL, la elaboración del Plan estratégico y el despliegue de éste en Presupuestos por Programas. En consecuencia la documentación resultante quedaría incluida en el portafolio.

AM 1.7: El cuadro de indicadores del SGIC que se gestiona en la actualidad en la Plataforma DATA únicamente refleja indicadores automatizables, lo que hace que no se refleje un conjunto completo de métricas sobre todo el alcance del SGIC. Está previsto que se incorporen recursos a nivel de centros para avanzar en este sentido y parametrizar más datos/información sobre indicadores adicionales que no son automatizables y requieren de elaboración (por ejemplo, los resultados de satisfacción sobre los servicios de orientación al estudiante y tutorías). Se recomienda que la Universidad avance en este sentido

AM 3.1: Se recomienda buscar una forma de puesta en común de las experiencias de los centros y de cómo se han resuelto situaciones no previstas en relación a la movilidad y la toma de decisiones más allá del trabajo ordinario y operativo de la CRIM.

AM 3.2: Se recomienda la actualización del Plan Operativo de Internacionalización.

AM 3.3: Plantear la posibilidad de elaborar una encuesta propia de satisfacción de movilidad.

AM 4.1: Si bien la Política académica recoge la necesidad de fomentar la innovación docente en el profesorado, se constata en la visita que no todos los docentes participan de estas actividades. El centro debería realizar un seguimiento en base a indicadores y objetivos para asegurar este tipo de formación.

AM 5.1: Cabe identificar el medio más adecuado para que se canalicen la totalidad de las quejas de teniendo en cuenta las dinámicas que funcionan en la práctica.

AM 5.2: Analizar el grado de accesibilidad en la página web de la información sobre los diferentes servicios y los compromisos de servicio (fichas), con el fin de garantizar la óptima difusión pública de los compromisos de servicio.

AM 5.3: Plantear la posibilidad de activar un balance anual (rendición de cuentas) donde las unidades prestadoras de servicios realicen un análisis del rendimiento de dicho servicio y establezcan tanto nuevos objetivos como acciones de mejora.

A.M 6.1: Así mismo el CEE-SGIC considera que podrían incorporarse otros indicadores en el cuadro de mando como podrían ser, por ejemplo, % de planes (sobre el total de planes de la UdL) publicados convenientemente actualizados, % de guías docentes de asignaturas publicadas en el momento de la matrícula, % de CVs actualizados del profesorado publicados, etc.

La CEC observa que la mayoría de las acciones de mejora no han sido tratadas, quedando pendiente, en el siguiente ciclo de seguimiento de la implantación el análisis profundo y detallado, no ya de la estructura de indicadores y planes de acción/mejora diseñados en el momento presente, sino del despliegue de los mismos y de la obtención de resultados notables en las métricas clave.



La mejora y evolución de la institución no se sustenta únicamente en el refuerzo documental de los procesos y prácticas de medición y mejora, sino en la consecución de metas relevantes acordes a los recursos y capacidades de la misma y a la óptima respuesta a las cada vez mayores demandas de los grupos de interés y del contexto de las instituciones de educación superior.

Estos aspectos serán de especial atención en los futuros procesos de certificación de la implantación del SGIC en los centros.

Martí Casadesús Fa  
Presidente de la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC

Barcelona, 15 de junio de 2020

## Anexo. Alcance de la evaluación

### A. Procesos evaluados

DIMENSIÓN	PROCESO
<b>1. Revisión y mejora del SGIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG 01 - Definir y desarrollar los objetivos de mejora de los centros</li> <li>▪ PG 24 - Definir y desarrollar la política y los objetivos de mejora de la universidad</li> <li>▪ PG 31 - Revisar y mejorar el sistema de garantía interna de la calidad</li> </ul>
<b>2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG 22 - Programar el Plan Docente Anual (mixto)</li> <li>▪ PG 25 - Definir y desarrollar la política y los objetivos de la formación</li> </ul>
<b>3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG 06 Captar futuro estudiante</li> <li>▪ PG 07 - Establecer la política y los objetivos relativos a la movilidad</li> <li>▪ PG 08 - Gestionar los estudiantes de movilidad saliente</li> <li>▪ PG 09 - Gestionar los estudiantes de movilidad entrante</li> <li>▪ PG 29 - Gestionar las prácticas académicas externas (mixto)</li> </ul>
<b>4. Personal académico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG 11 - Definir la política de personal académico</li> <li>▪ PG 12 - Definir la política de personal de administración y servicios</li> <li>▪ PG 13 - Identificar necesidades y seleccionar personal académico</li> <li>▪ PG 14 - Seleccionar personal de administración y servicios</li> <li>▪ PG 15 - Elaborar y ejecutar el plan de formación del personal académico</li> <li>▪ PG 16 - Elaborar y ejecutar el plan de formación del personal de administración y servicios</li> <li>▪ PG 17 - Evaluar la actividad docente, promocionar y reconocer el personal académico</li> <li>▪ PG 19 - Evaluar la actividad de gestión del personal académico</li> <li>▪ PG 20 - Promocionar, incentivar y mejorar el personal de administración y servicios</li> </ul>
<b>5. Recursos materiales y servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG 10 - Gestionar quejas y sugerencias (mixto)</li> <li>▪ PG 21 - Gestionar los servicios</li> </ul>
<b>6. Información pública y rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG 23 - Publicar la información y rendir cuentas sobre los programas formativos Liderazgo Institucional (mixto)</li> </ul>

## B. Centros integrados (incluidos en el alcance de la evaluación)

CODI CENTRE	CENTRE
25006653	Escuela Politécnica Superior
25005201	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agraria
25006689	Escuela Universitaria de Relaciones Laborales
25005296	Facultad de Derecho, Economía y Turismo
25005193	Facultad de Educación, Psicología y Trabajo Social
25006057	Facultad de Enfermería y Fisioterapia
25005600	Facultad de Letras
25005247	Facultad de Medicina