

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

Informe de evaluación externa

Centro: 08048149 – Facultat d’Humanitats
08072462 – Departament d’Humanitats

Universidad: Universitat Pompeu Fabra

Fecha de la visita: 4, 8 y 15 de julio de 2022

ÍNDICE

A. Introducción	3
B. Desarrollo del proceso de evaluación	4
C. Valoración del nivel de implantación de las dimensiones del SGIC	7
C1. Revisión y mejora del SGIC.....	7
C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	14
C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes	18
C4. Personal académico.....	23
C5. Recursos materiales y servicios.....	28
C6. Información pública y rendición de cuentas	31
D. Resultado de la evaluación	34
E. Acta de envío del informe externo	35
Anexo. Alcance de la evaluación.....	36

A. Introducción

1. Descripción del SGIC evaluado

Centro:	Facultat d'Humanitats
Código:	08048149
Departamento:	Departament d'Humanitats
Código:	08072462
Universidad:	Universitat Pompeu Fabra
Sede:	Edifici Roger de Llúria (campus de la Ciutadella) - Ramon Trias Fargas, 25-27
Tipología:	Propio
Alcance del SGIC:	Titulaciones de grado y máster de la UCA de Humanidades

2. Composición del comité externo de certificación

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
Presidenta	Antía María López Gómez	Comunicación audiovisual y publicidad	Universidade de Santiago de Compostela
Profesional	Juan Antonio Cejas Borrego	Consultoría de calidad	Hispaval consultores Asociados, S.L.
Estudiante	Marc Bello Pintor	Química Analítica	Universitat de Barcelona
Secretaria	Teresa Pitarch Jovani	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 Humanidades y del Departamento de Humanidades, en adelante Unidad de Coordinación Docente de Humanidades (UCA) o centro, de la 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 preceptivas: (1) Revisión y mejora del SGIC; (2) Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; (3) Sistemas de apoyo al aprendizaje y de apoyo a los estudiantes; (4) Personal académico; (5) Recursos materiales y servicios; (6) 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, contenidas 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 previstas 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 ha adaptado el proceso de certificación de la implantación del SGIC para ser desarrollado de forma no presencial. Todas las reuniones se han realizado utilizando el software Zoom.

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE) realizó una visita previa al centro el 29 de abril de 2022, 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 presentó en el plazo indicado.

La visita de certificación se realizó los días 4, 8 y 15 de julio de 2022.

El programa de la visita fue el siguiente:

1ª jornada: lunes 04/07/2022

09:00 – 09:15	Bienvenida institucional y presentación del Comité de Evaluación Externa
09:15 – 10:15	Entrevista con representantes SGIC Marco UPF y UCA de Humanidades Presentación de los sistemas de gestión de la información y gestión documental de soporte al SGIC (plataformas y herramientas utilizadas) compartidos por todos los centros de la universidad y propios de la UCA de Humanidades. Acceso y demostración en tiempo real.
10:15 – 10:30	Pausa
10:30 – 11:30	Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none">• HUM1.1 Establecer los objetivos de calidad en la docencia y aprendizaje de los estudios del centro Humanidades y hacer el seguimiento.• HUM1.2 Revisar y actualizar el SGIC del centro de Humanidades.• HUM1.3 Gestionar la documentación del SGIC del centro de Humanidades.• P1.1 Definir el plan estratégico, los proyectos de ámbito institucional y hacer el seguimiento.• P1.2. Revisar y actualizar el SGIC Marco, sus procesos y los indicadores.
11:30 – 11:45	Pausa
11:45 – 13:15	Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none">• HUM2.1. Gestionar los planes docentes de las asignaturas del centro de Humanidades.

	<ul style="list-style-type: none"> • HUM2.2. Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia del centro de Humanidades. • 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 o doctorado. • P2.6 Gestionar la satisfacción de los grupos de interés.
--	---

2ª jornada: viernes 08/07/2022

09:00 – 09:45	<p>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</p> <p>Procesos incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HUM3.1 Asignar tutor al estudiante de los grados de Humanidades y hacer el seguimiento. • HUM3.2 Gestionar el trabajo de final de grado de Humanidades. • HUM3.3 Gestionar el trabajo de final de grado de Global Studies. • HUM3.4 Gestionar la movilidad en el grado de Global Studies. • HUM3.5 Gestionar el trabajo de final de máster universitario del centro de Humanidades.
09:45 – 10:00	Pausa
10:00 – 10:45	<p>Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo al alumnado</p> <p>Procesos incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P3.1 Gestionar el acceso, la admisión y matrícula del estudiante de grado. • P3.2 Gestionar la preinscripción, la admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario y doctorado. • P3.3 Gestionar la acción tutorial de los estudiantes. • P3.4 Promover y organizar la movilidad y el intercambio de estudiantes. • P3.5 Gestionar las actividades de orientación profesional.
10:45 – 11:00	Pausa
11:00 – 12:00	<p>Dimensión 4. Personal académico</p> <p>Procesos incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HUM4.1 Gestionar la asignación del profesorado a las asignaturas y grupos del centro de Humanidades. • 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). <p>Nota: Se analizarán también las posibles relaciones con los procesos transversales P4.5, P4.6 y P4.7.</p>
12:00 – 12:15	Pausa
12:15 – 13:15	<p>Dimensión 5. Gestión de recursos materiales y servicios</p> <p>Procesos incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P5.1 Gestionar las necesidades de recursos tecnológicos y de información de soporte a la docencia. • P5.2 Hacer el seguimiento de las necesidades y servicios de infraestructura y equipamientos a los campus.

	<ul style="list-style-type: none"> • P5.3 Gestionar los servicios generales, reprografía/impresión y restauración.
--	---

3ª jornada: viernes 15/07/2022

09:00 – 10:00	Dimensión 6: Información pública y rendición de cuentas Procesos incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • HUM6.1 Gestionar la información pública y rendición de cuentas de los programas formativos del centro de Humanidades
10:00 – 10:15	<i>Pausa</i>
10:15 – 10:45	Entrevista con la Comisión de Calidad del centro
10:45 – 11:30	Entrevista con profesorado
11:30 – 11:45	<i>Pausa</i>
11:45 – 12:30	Entrevista con estudiantes y egresados
12:30 – 13:00	<i>Pausa y trabajo interno CEE</i>
13:00 – 13:15	Presentación de conclusiones preliminares y despedida

2. Incidencias más destacables

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 y horario establecidos.

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 Humanidades 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 muy apreciadas de cara a incrementar el conocimiento sobre la institución y el nivel de implantación de su SGIC.

En este sentido, el CEE valora positivamente la actitud colaboradora 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 Comité; agradece también su interés en contribuir al desarrollo de este proceso y lo que del mismo podrá derivarse para la mejora del centro y de los programas formativos que allí se imparten.

4. Alegaciones

Con fecha de 15 de noviembre de 2022, la institución informa que no presenta alegaciones al informe previo de visita de certificación.

C. Valoración del nivel de implantación de las dimensiones del SGIC

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 **X Implantación suficiente** Implantación avanzada

La Unidad de Coordinación Docente de Humanidades, en adelante UCA-Humanidades, 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:

- HUM1.1 Establecer los objetivos de calidad en la docencia y aprendizaje de los estudios del centro de Humanidades y hacer el seguimiento.
- HUM1.2 Revisar y actualizar el SGIC del centro de Humanidades.
- HUM1.3 Gestionar la documentación del SGIC del centro de Humanidades.

Así mismo, el SGIC a nivel de UCA se elabora a partir de la adaptación del SGIC marco de la universidad y el despliegue de los procesos transversales en el centro, en concreto, en esta dimensión existe una relación directa con los siguientes:

- P1.1 Definir el plan estratégico, los proyectos de ámbito institucional y hacer el seguimiento.
- P1.2 Revisar y actualizar el SGIC Marco, sus procesos y los 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 los adecuados para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada y se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (Suficiente)

La UCA-Humanidades, fue aprobada como unidad organizativa el 30 de junio de 2015 por resolución del rector. La UCA-Humanidades, está compuesta por el Departamento de Humanidades, responsable de la contratación del profesorado, la gestión de la investigación y de los programas de postgrado (máster), y por la Facultad de Humanidades, responsable de la organización y la docencia de los estudios de grado.

El centro cuenta con un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (en adelante SGIC) formalmente establecido y de acceso público, estructurado en procesos que regulan, entre otros, los aspectos vinculados a la gestión de las titulaciones.

El centro dispone de un Manual de Calidad que define la estructura de sus órganos de gobierno y gestión, al tiempo que las responsabilidades ligadas al SGIC de la UCA-Humanidades. Del mismo modo, cuenta con procesos estratégicos, clave y de soporte que identifican cada uno de ellos al propietario del proceso y al responsable de la gestión y recogen la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones. Los diagramas de flujo, por su parte, permiten ver la participación de los diferentes agentes en cada una de las etapas del proceso.

La Comisión de Calidad de la UCA-Humanidades, creada el 08/07/2014, es el máximo órgano de dirección y control del Sistema de Calidad. El Manual SGIC describe las funciones de dicha comisión (apartado 3.1.1).

La cultura de la calidad y mejora continua se aprecia en la elevada implicación de los Equipos directivos -niveles de centro y de departamento- y en los Equipos técnicos de gestión en la implantación del SGIC de la UCA-Humanidades. Así mismo, en el compromiso de la universidad en la creación de estructuras necesarias para el despliegue de dicha cultura de la calidad en la organización del centro.

Cabe destacar también el compromiso del centro de adaptarse a las estructuras que dan soporte al SGIC marco de la universidad.

Destaca igualmente la plasmación en el Manual del SGIC de la UCA-Humanidades, de reuniones periódicas de carácter deliberativo entre equipos directivos y delegados de curso, que otorgan una importante sistemática a las tareas de coordinación docente, al tiempo que nutren de inputs a los órganos de gobierno del centro y del departamento.

RE-1.1.1. Dar a conocer el SGIC del centro a los diferentes grupos de interés.

En el marco de las entrevistas con el alumnado, llevadas a cabo durante la visita de certificación, este Comité ha detectado cierto nivel de desconocimiento de algunos de los resortes básicos del SGIC. Así pues, se sugiere desarrollar rutinas de concienciación y de difusión del SGIC a todos los grupos de interés de la Facultad, especialmente al colectivo del alumnado, con objeto de que el sistema sea conocido con la profundidad y detalle que corresponda en cada caso.

(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, que implican a las partes interesadas externas. (Suficiente)

La Comissió Interna de Seguiment i Acreditació (CISA) del centro aprobó en 2022 el Manual del SGIC de la UCA-Humanidades, que recoge la política y objetivos de calidad de la Facultad de Humanidades en el apartado 5. En el Manual del SGIC aparecen reflejadas, además, la misión, la visión y las líneas estratégicas de calidad del centro.

A nivel de universidad, la UPF posee un Plan Estratégico vigente para el período 2016-2025, en el que se definen objetivos estratégicos y que se organiza en diversos ejes (docencia, investigación, entorno y proyección, comunidad, financiación y gobernanza, internacionalización y responsabilidad social), en cuya elaboración han participado los equipos directivos de los centros, como es el caso de Humanidades. A dichos centros les compete, específicamente, la elaboración de planes anuales de mejora tal es el caso de

Humanidades, inspirados así mismo en las líneas estratégicas definidas en el nivel Institucional.

El Comité aprecia la claridad con la que, en la documentación que da soporte a los procesos correspondientes, se definen los organigramas relativos a la participación de los centros en la elaboración periódica de los Planes Estratégicos.

RE-1.2.1. Explicar, en el seno de la Comisión de Calidad del centro, y de cara a que todos sus integrantes lo conozcan, el rol del Catálogo de Indicadores en la actualización periódica de los objetivos de calidad.

El CEE pudo constatar durante las audiencias que algunos de los miembros integrantes de la Comisión de Calidad del centro no eran conocedores de la incidencia del Catálogo de Indicadores en la redefinición periódica de los objetivos de calidad del centro., Se aconseja que la Comisión de Calidad asuma la condición de órgano más integrado y proactivo, en el manejo de indicadores de cara a plantear dichos cambios. En suma, se recomienda aclarar la funcionalidad de los indicadores en la revisión y modificación periódica de los objetivos de calidad.

Por otro lado y en consonancia con lo que se indica en la **AM-1.6.1**, el CEE pudo constatar a través del acceso a la documentación facilitada y durante las audiencias, que la revisión continua de los objetivos de calidad del centro podría verse limitada por la frecuencia de actualización de algunos indicadores. Por ejemplo, para los indicadores de centro HUM_01, HUM_I04, transversales UPF_I40 y UPF_42, entre otros, no se ofrecen datos desde el periodo 2019-2020 en adelante.

(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. Los procesos del SGIC implantados están vinculados de forma coherente con lo descrito en el mapa. (Satisfactorio)

La UCA-Humanidades ha asumido la composición del mapa de procesos adaptándose tanto a aquellos de carácter transversal, de cara a imbricarse en ellos, como también ha adaptado aquellos otros específicos de centro a sus propias necesidades.

El SGIC de la UCA-Humanidades se organiza en 10 procesos clasificados por tipologías: estratégicos (2), clave (7) y de soporte (3). El mapa de procesos, definido en el apartado 5.4 del Manual de calidad, incluye los procesos específicos de la UCA-Humanidades y los procesos transversales que afectan a la UCA. Los 27 procesos transversales del SGIC marco UPF forman parte del SGIC del centro y se representan en su mapa (4 de carácter estratégico, 9 claves y 14 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. El mapa muestra con claridad las interrelaciones entre procesos o agrupaciones de procesos más relevantes.

(1.4) Vinculación del SGIC con las dimensiones del programa AUDIT.

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. (Satisfactorio)

La UCA-Humanidades obtuvo la evaluación positiva del diseño del SGIC, en el marco del programa AUDIT, el 15/12/2011. Desde entonces, el sistema se ha revisado y se han introducido mejoras, habiéndose realizado la última revisión en el año 2020.

Los procesos del SGIC están diseñados teniendo en cuenta las directrices AUDIT y sin perder de vista su objetivo final: asegurar la calidad de los programas formativos impartidos por el centro. En el anexo del Manual del SGIC se presenta una tabla que muestra con detalle el vínculo entre los procesos del SGIC de Humanidades, las directrices del programa AUDIT y las dimensiones de la certificación de AQU Catalunya.

El CEE ha podido constatar que el SGIC implantado mantiene el cumplimiento de las dimensiones del programa AUDIT y que da respuesta adecuada a las necesidades del centro en lo que hace referencia a los procesos relacionados con el marco VSMA.

El SGIC se muestra sólido y eficaz, a la vez que permite la trazabilidad de las actuaciones y la transparencia de los resultados. Asimismo, la valoración favorable de la Comisión Específica de Certificación de AQU Catalunya de los procesos de la universidad, contribuye también a valorar satisfactoriamente la implantación del SIGC, en lo que se refiere a la interrelación de los procesos del centro con los liderados por los servicios y unidades centrales de la universidad en relación con el marco VSMA y el aseguramiento de la calidad de los programas formativos. El centro ha renovado la acreditación de los 6 títulos impartidos, obteniendo el sello de Excelencia en 4 de ellos (másteres y doctorados).

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

Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que permite un muy fácil acceso a la última versión del SGIC y del conjunto de documentación que se genera al respecto. La documentación está organizada de forma sistemática. (Satisfactorio)

La gestión documental del SGIC del centro está descrita específicamente en el proceso HUM1.3 Gestionar la documentación del SGIC del centro de Humanidades.

La Universidad pone a disposición de la UCA-Humanidades, entre otras herramientas, una aplicación denominada Gestor de Qualitat, que permite gestionar la documentación requerida en los procesos de seguimiento, de la cual cabe destacar su carácter visual, por lo que su manejo semeja enormemente intuitivo, y muy completo, por lo que a la aportación de información útil se refiere. Así mismo, se facilita el acceso a la documentación principal que da soporte al sistema (Manual, Procesos, Catálogo de Indicadores, Informes de Revisión del SGIC, Planes de Mejora) mediante Drives compartidos, una estructura ordenada de carpetas que permite el fácil acceso a los responsables de los procesos.

Debe destacarse el afán clarificador apreciable en la documentación que da soporte a los procesos afectados, de cara a plasmar del diagrama de flujo relativo a la revisión y a la actualización del SGIC, en los niveles UPF y de centro, lo cual posibilita una visión de conjunto muy gráfica de las interrelaciones que nutren el SGIC.

El comité quiere destacar que durante la visita de evaluación se ha constado que la Universidad, a través del trabajo conjunto de la Oficina Tècnica de Qualitat, el Servei d'Informàtica y los diferentes centros, una vez detectada la necesidad de unificar las diferentes herramientas de las cuales disponen para la gestión de la calidad (de las cuales se da cuenta en el Manual Marco SGIC UPF), está desarrollando una acción de mejora consistente en diseñar una herramienta integral de gestión de la calidad, con funciones de repositorio, recepción de datos procedentes

de distintas plataformas, generación de informes que constituyen outputs de los distintos procesos, entre otras.

RE-1.5.1. Revisar con mayor frecuencia la documentación accesible públicamente a través de la web del centro.

En el proceso de revisión documental llevado a cabo por el CEE, preparatoria de la visita previa, se constató que pocas semanas antes de dicha visita, se llevó a cabo una reorganización de la web del centro, desde el punto de vista de la documentación pública que da soporte al SGIC. Por ello, se apunta la necesidad de revisar con mayor frecuencia dicha documentación, en aras de mejorar la claridad y la transparencia, evitando así mismo la obsolescencia documental.

(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 fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés. (Suficiente)

El sistema de información del SGIC, que gestiona de forma centralizada la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ), cuenta con varias fuentes de información (aplicativos, informes, estudios, webs), perfectamente detalladas en el Manual del SGIC Marco (Apartado 3. Sistema de información de soporte a la dirección), que aportan información completa y fiable al sistema, relacionada de forma coherente con las dimensiones del modelo de certificación del SGIC de AQU y utilizada en los procesos de evaluación de titulaciones. Entre las herramientas se encuentran: un Datawarehouse (DWH), los informes de valoración de la actividad académica, el modelo propio de evaluación docente (AVALDO) y la plataforma de administración electrónica (PAE), aplicaciones muy adecuadas para la explotación de datos por parte de los distintos perfiles que acceden a las mismas.

Los indicadores directamente relacionados con los procesos transversales de la universidad se recogen en el Catálogo de indicadores del SGIC Marco UPF. Cada uno de los indicadores dispone de una ficha de seguimiento, que integra la descripción de sus principales características: Código del indicador, Nombre del indicador, Frecuencia de la medición, Tipología de indicador, Clasificación, Responsable de la gestión, Definición, Cálculo, Procesos a los que afecta, Resultados (con valor objetivo y % de cumplimiento) y Observaciones.

Además, tal y como se ha indicado en el subestándar 1.5, la plataforma Gestor de Qualitat 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.

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, al tiempo que facilita la información pública y la rendición de cuentas sobre la calidad.

En lo que se refiere a los sistemas de gestión de la información propios de la UCA-Humanidades, se dispone de un Catálogo de indicadores propio y de acceso público a través de la página web del centro. Cada uno de los indicadores dispone de una ficha de seguimiento, que integra la descripción de sus principales características: Código del indicador, Nombre del

indicador, Frecuencia de la medición, Objetivo del indicador, Cálculo, Fuente de los datos, Resultados (con valor objetivo y % de cumplimiento) y Observaciones. Además, cada ficha presenta también una gráfica que permite visualizar los valores alcanzados.

Se ha comprobado, además, que en la página web del centro (apartado Calidad) se publica información general, desde donde los grupos de interés pueden acceder de forma directa a la documentación principal del SIGC (Manual del SGIC de Humanidades, Manual del SGIC marco UPF, catálogo de indicadores, informe de revisión del SGIC, procesos transversales y de centro, mapa de procesos, plan de mejora del centro y certificado AQU evaluación positiva AUDIT, tal y como se especifica en el Manual de Calidad del centro.

AM-1.6.1. Recoger datos de los indicadores según la periodicidad establecida en la ficha de cada indicador con el fin de que garantice que los responsables de tomar decisiones cuenten con la información adecuada en tiempo y forma.

La recopilación de datos e información destinada a realizar los diferentes informes establecidos en el SGIC presenta ciertas disfunciones temporales. Se deben coordinar tiempos en la obtención de datos de indicadores, que permita la revisión y elaboración de informes de los procesos del SGIC, así como los informes de los títulos, con datos actualizados. El CEE ha constatado que algunos indicadores no incluyen la información sobre los valores alcanzados en los últimos años, lo cual, aun cuando se ha justificado muy pertinentemente por los responsables técnicos, se deberían actualizar de forma sistemática, de manera que estén disponibles y permitan una adecuada toma de decisiones.

Se relacionan algunos ejemplos a continuación:

- Los indicadores HUM_I12 y UPF_I20, carecen de datos actualizados desde el curso 2018-19, cuando la periodicidad de obtención de valores es anual.
- Los indicadores HUM_I01, HUM_I05, HUM_I09, HUM_I14, HUM_I15, UPF_I19, UPF_I40, entre otros, carecen de datos actualizados desde el curso 2019-20, cuando la periodicidad de obtención de valores es anual.
- En la descripción del proceso P3.3 Gestionar la acción tutorial de los estudiantes, se indica que los datos recogidos únicamente abarcan el período 2011-12 y 2016-17, tras este período no se habrían recogido más datos, dado que la UPF está redefiniendo su modelo educativo y, por tanto, el Plan de Acción Tutorial se habrá de adecuar al nuevo marco, una vez aprobado. En finalizar este periodo, se evaluó la satisfacción de los estudiantes respecto a este proceso y se han asociado tres indicadores (UPF_I37, UPF_I38 y UPF_I39), sin embargo, los datos no se han actualizado desde el año 2018.

AM-1.6.2. Completar el catálogo de indicadores del Centro con indicadores generados por los procesos transversales (desagregados a nivel centro/título) que afecten directamente a la UCA.

Se ha observado en el marco de las entrevistas realizadas, que sería conveniente, desde el punto de vista de la UPF, acometer la conversión de algunos indicadores que dan soporte a procesos transversales, en indicadores específicos que den soporte a los centros, en concreto, al SGIC de Humanidades, tal como se ha previsto en la reforma en curso de la herramienta implementada por la UPF, DataWarehouse (DWH). Por ejemplo, el centro dispone de información cuantitativa de procesos como la inserción laboral, recursos materiales y servicios, quejas y sugerencias, evaluación del PDI, que no se incluyen en el catálogo de indicadores del centro porque se generan como resultados de procesos

transversales. Se debería valorar la incorporación de indicadores desagregados a nivel centro/título que permitan al centro disponer de una imagen completa del despliegue de los procesos en la UCA (específicos y transversales), del funcionamiento del centro y del desarrollo de las titulaciones que gestiona mediante su SGIC.

El comité valora positivamente la tarea de revisión y mejora del catálogo de indicadores, tal y como se ha expuesto a lo largo de las entrevistas.

RE-1.6.1. Implicación de los grupos de interés estudiantes y PDI en el manejo de los indicadores.

A tenor del desconocimiento de los indicadores por los cuales se ha interesado el CEE, en el marco de las entrevistas con el estudiantado y el PDI, se recomienda ahondar en la implicación de los grupos de interés estudiantes y PDI representados en la Comisión de Calidad del centro, de cara a que conozcan y manejen la totalidad de los indicadores implicados en la toma de decisiones y en las responsabilidades relacionadas con la calidad de los títulos, asegurando de este modo la extensión y maduración de la cultura de la calidad.

(1.7) Existen 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. La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. (Suficiente)

El centro dispone de un proceso estratégico (HUM1.2) que tiene como objetivo la revisión y actualización del SIGC. 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.

El diseño del SGIC evaluado por AQU en 2011 ha sido revisado de manera global por última vez en el año 2022. Los principales cambios se traducen en una revisión de los objetivos de calidad, algunos de los cuales varían sus respectivos títulos, lo cual afecta a los indicadores asociados; la revisión y mejora de los procesos del centro, en atención a la revisión de los procesos transversales UPF; y la revisión del Manual del SGIC del centro, que ha conllevado la actualización y la ampliación de la información que afecta a diferentes epígrafes.

La estructura del plan de mejora incluye, para cada acción, propuesta del origen de la misma, el diagnóstico o problema detectado, el objetivo a alcanzar, la prioridad, el responsable, la fecha de finalización y el indicador para el seguimiento. Esta estructura se considera adecuada por el CEE, así como la gestión de las mejoras identificadas por parte de los responsables del proceso.

RE-1.7.1. Revisar el plan de mejora de cara a establecer vínculos con el Plan Estratégico de la UPF.

Visto el Plan de Mejora del centro, se recomienda incluir el Plan Estratégico UPF entre las fuentes que dan origen, en su caso, a las acciones de mejora que lo integran, con el fin de alinear las acciones del centro con las estrategias de calidad planificadas en el nivel UPF. Así mismo, se recomienda introducir referencias al proceso en el cual se enmarcan todas y cada una de las acciones de mejora.

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 en el nivel de centro.

De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con el diseño, la revisión y la 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 o doctorado.

Así mismo, se cuenta con otros procesos transversales relacionados con la mejora de los programas formativos y, por tanto, asociados con los procesos del marco VSMA:

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

Del mismo modo, la UCA-Humanidades cuenta con procesos específicos relacionados con la mejora de los programas formativos y, por tanto, asociados con los procesos del marco VSMA:

- HUM2.1 Gestionar los planes docentes de las asignaturas del centro de Humanidades.
- HUM2.2 Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia del centro de Humanidades.

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 destinada a garantizar el correcto funcionamiento de los procesos vinculados con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos, así como 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. (Satisfactorio)

El centro ha definido en su sistema los procesos asociados al Marco VSMA de suma importancia para el centro y sus titulaciones.

Según el mapa de procesos del SGIC del centro, el núcleo de las actividades vinculadas con la calidad y la evaluación de titulaciones oficiales (Marco VSMA) se desarrollan mediante procesos clave de carácter transversal: Verificación (P2.1), Seguimiento (P2.2), Modificación (P2.3), Acreditación (P2.4) y Extinción (P2.5) de los programas formativos.

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos mencionados anteriormente se considera bien definida, garantiza la recogida de información y es apropiada para atender las necesidades de gestión de los programas formativos.

El CEE constata, en el transcurso de la visita, la adecuada distribución de funciones y de responsabilidades en la aprobación de los Informes de Seguimiento de los títulos conforme a lo previsto en el marco del SGIC, en lo cual interviene la Comisión de Calidad del centro, como órgano central donde están representados todos los grupos de interés (tal y como se explicita en P2.2. Hacer el seguimiento de las titulaciones), al tiempo que el Consejo de Departamento y/o la Junta de Facultad, según el tipo de título del que se trate.

(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)

Como se ha comentado anteriormente, el núcleo de las acciones vinculadas con el diseño, la revisión y mejora de los programas formativos en el contexto del marco VSMA, se desarrollan a través de procesos transversales de la universidad, de manera que están definidas en los procesos P2.1, P2.2, P2.3, P2.4, P2.5 y P2.6 del SGIC, en los que se detallan las distintas fases y responsabilidades. 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 de evaluación 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. Hasta la fecha, el centro ha superado los distintos procesos de acreditación de sus títulos.

En este sentido, cabe destacar los excelentes resultados que ha venido obteniendo el Centro en relación con los procesos de evaluación externa asociados con el Marco VSMA.

Las respectivas coordinaciones académicas de los títulos de máster, a través de acciones tutorizadas, llevan a cabo un seguimiento de los alumnos prematriculados en sus títulos, a fin de definir los perfiles de ingreso y, en su caso, orientar y fidelizar al alumnado.

(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)

La información que se recaba sobre las titulaciones del centro es completa y permite revisar y mejorar los títulos, como puede comprobarse en la documentación generada en los procesos del SGIC y en la información publicada en la web del centro (apartado de Calidad) o de la universidad (apartado “Estudios, análisis y calidad”).

A nivel institucional se cuenta, fundamentalmente, con tres procesos con potencial para generar información de utilidad para el análisis y mejora de los programas formativos: Satisfacción de los grupos de interés (P2.6), Sugerencias y quejas a la UPF (P5.4) y Quejas en el Síndic de Greuges (P5.5).

Respecto a los resultados de satisfacción de los grupos de interés, las encuestas las gestiona la UPEQ. Estas son llevadas a cabo de forma periódica y centralizada, destinándose a algunos grupos de interés de la UPF (estudiantes, PDI, egresados) y se encuentran publicadas en la web (apartado “encuestas” de la UPEQ). La UPEQ también colabora y presta apoyo a las encuestas de satisfacción gestionadas por AQU, en concreto, a la encuesta aplicada a los egresados para recabar su valoración sobre la formación recibida y los datos sobre su situación laboral.

Tanto los mecanismos de obtención de datos e información, como la propia información recogida se consideran adecuados y suficientes para permitir el análisis y la mejora de los programas formativos que se imparten en el centro, tal y como se ha evidenciado en los procesos de acreditación de títulos que se han acometido hasta el momento.

La UPF realizan un estudio de la satisfacción de los/as estudiantes durante toda su experiencia universitaria, planificando puntos clave que, a este respecto, conviene reforzar. Se presta especial atención a los/as estudiantes de primer curso, de cara a mostrarles el funcionamiento general de la UPF.

RE-2.3.1. Establecer el porcentaje de participación mínimo a conseguir en la encuesta de satisfacción del estudiantado con la docencia recibida.

Se dispone de la herramienta AVALDO, destinada a recoger la satisfacción con la docencia del grupo de interés “alumnado”, si bien, esta ha venido acusando una baja participación. El CEE, a lo largo de las sesiones de trabajo, ha constatado que se han desarrollado acciones destinadas a mejorar los recordatorios de participación y a generar avisos a los responsables docentes sobre el progresivo porcentaje de participación en dichas encuestas. Todo lo cual ha permitido un margen de actuación destinada a atraer al estudiantado más indeciso o descomprometido, repercutiendo en una mayor tasa de participación. Así mismo, destaca la reforma de la propia encuesta AVALDO, consistente en personalizar, según el criterio docente, algunas preguntas relativas a las diferentes materias. No obstante lo cual, se podría determinar un umbral en cuanto al porcentaje de participación que, desde el punto de vista del centro, resultase idóneo para superar. De este modo, el objetivo de las acciones de mejora estaría perfectamente delimitado, desde el punto de vista cuantitativo.

RE-2.3.2. Establecer mecanismos de recogida de información periódica sobre el programa formativo de todos los grupos de interés identificados en el SGIC del centro.

Si bien durante la visita de evaluación se manifestó que el centro está a la espera de una herramienta de la UPF para poner en marcha las encuestas al PAS, se recomienda recoger y analizar información sobre la satisfacción de los programas formativos de todos los grupos de interés identificados en el SGIC del centro, incluyendo al PAS. Además, se podrían incorporar sus resultados como entradas del sistema y, así, plasmar los mecanismos que se desarrollan, de forma que puedan contribuir a la mejora de la calidad del centro y de sus titulaciones.

(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. Dicho plan es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora. (Satisfactorio)

En la revisión de la documentación y de las evidencias aportadas se constata que los programas formativos se analizan y, como resultado, se implementan acciones para su mejora, incluidas en un plan de mejoras desarrollado a nivel centro o titulación. Así, los outputs de los procesos 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.

Se evidencia que el plan de mejora del centro contempla mejoras vinculadas a los títulos que se imparten y contempla el seguimiento periódico de las mismas para comprobar su grado de ejecución y la necesidad de reajustar las acciones de mejora para lograr una mayor eficacia de sus propósitos. Además, permite identificar las acciones que se originan como resultado de los procesos de evaluación de título (Marco VSMA), las que son requeridas por AQU o las que implican una modificación de la memoria de verificación/modificación.

Destaca rol de la UPEQ en el seguimiento de las áreas de mejora asociadas a los programas formativos. La UPEQ clasifica las acciones de mejora según su importancia y viabilidad y dispone de un sistema de alertas que permite informar si existe una acción planificada que no se ha iniciado y que está a punto de caducar.

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 **X Implantación suficiente** Implantación avanzada

La UCA-Humanidades 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:

- HUM2.1 Gestionar los planes docentes de las asignaturas del centro de Humanidades.
- HUM2.2 Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia del centro de Humanidades.
- HUM3.1 Asignar tutor al estudiante de los grados de Humanidades y hacer el seguimiento.
- HUM3.2 Gestionar el trabajo de final de grado de Humanidades.
- HUM3.3 Gestionar el trabajo de final de grado de Global Studies.
- HUM3.4 Gestionar la movilidad en el grado de Global Studies.
- HUM3.5 Gestionar el trabajo de final de máster universitario del centro de Humanidades.

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 del estudiante de grado.
- P3.2 Gestionar la preinscripción, la admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario y doctorado.
- P3.3 Gestionar la acción 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 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. (Satisfactorio)

El SGIC de la UCA-Humanidades cuenta con una serie de procesos específicos, de carácter clave, relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado. En particular, los procesos relacionados con la planificación docente (HUM2.1), la gestión de los resultados de satisfacción con la docencia (HUM2.2), la asignación de tutores (HUM3.1), la gestión de las prácticas (HUM3.2) y de los trabajos finales tanto de máster como de grado (HUM3.3 y HUM3.4). En todos estos procesos se define el propietario y el responsable de gestión, las personas o unidades responsables de las distintas tareas (especificadas en el flujograma) y las unidades gestoras de los indicadores vinculados. Por lo tanto, se estima que la cadena de responsabilidades está definida y es adecuada a la actividad y ámbito de actuación en cada caso. A través del proceso HUM1.2 de revisión del SGIC también se definen las responsabilidades para el análisis y la mejora de dichos procesos.

Adicionalmente, tal y como muestra el mapa de procesos, el sistema también cuenta con una serie de procesos transversales relacionados con esta dimensión. En particular, los procesos relacionados con la admisión y matrícula de grado (P3.1) y de máster y doctorado (P3.2), con el plan de acción tutorial (P3.3), con la movilidad (P3.4) y con la orientación profesional (P3.5). Tales procesos también cuentan con sus responsables institucionales y de gestión. Además, se especifican las personas responsables de los indicadores vinculados al proceso. La definición de responsabilidades ha sido valorada como satisfactoria en el informe de certificación del SGIC marco.

Producto de la revisión documental que da soporte al SGIC, el CEE ha constatado que, en términos generales, los procesos implicados en esta dimensión plasman de forma clara, debido en buena medida a la calidad de la expresión escrita, la cadena de responsabilidades a la que hace referencia este epígrafe.

(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). Se considera que los procesos que desarrollan esta dimensión, en general, recogen de forma adecuada las acciones relacionadas con la enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de los programas formativos.

El centro ha asumido un proceso específico, el HUM3.4 Gestionar la movilidad en el grado de Global Studies, dado que la movilidad en este grado resulta obligatoria. La movilidad restante, la gestiona de modo centralizado la UPF, a través del Servicio de Relaciones Internacionales.

Se aprecia una adecuada coordinación en la gestión de la preinscripción, la admisión y la matrícula, entre la Oficina de Posgrado y Doctorado (OPID) y las comisiones académicas específicas de cada máster.

RE-3.2.1. Incluir las eventuales solicitudes de cambio de director/a de TFG en el proceso HUM 3.2

En el proceso HUM3.2. Gestionar el trabajo de final de grado de Humanidades, se contempla la siguiente secuencia: los estudiantes rellenan el formulario de elección de director/a para elaborar su TFG, a continuación de lo cual, la UGA publica la lista de asignaciones y la composición de los distintos tribunales. Sin embargo, no se prevé ni se describe el mecanismo a seguir en caso de que se produzca una eventual solicitud de cambio de director/a por parte del alumnado.

De la normativa reguladora del trabajo de fin de grado para los y las estudiantes de enseñanzas universitarias oficiales de la UPF (Acuerdo del Consejo de Gobierno de 2 de marzo de 2011, modificada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 13 de julio de 2011 y Acuerdo de Consejo de Gobierno de 20 de mayo de 2020), se desprende que únicamente contempla el caso por razones académicas justificadas.

Por otro lado, en la página web del grado de humanidades, apartado trabajo de fin de grado, sección preguntas frecuentes sobre el TFG, se indica que en caso de que ya se tenga un director/a asignado/a, es necesario buscar otro director/a y rellenar el formulario que se facilita en la secretaría.

Por todo ello, se recomienda incluir la posibilidad de eventuales solicitudes de cambio de director/a de TFG en el proceso HUM 3.2, dado que es una práctica que se contempla en la web de la Facultad de Humanidades.

Asimismo, se sugiere que el proceso HUM 3.2. tenga en cuenta que el eventual cambio de director/a no esté condicionado por la composición de los tribunales, definida al inicio del proceso en lugar de realizarse al final del mismo, esto es, en las semanas previas a la defensa del TFG. De hecho, el proceso HUM 3.5 Gestionar el trabajo de final de máster universitario del centro de Humanidades, los tribunales se nombran una vez hecho el depósito del TFM, esto es, al final del proceso, como cabría esperar.

(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 centro presenta un conjunto de acciones vinculadas con el apoyo al estudiantado que garantizan, en términos generales, el desarrollo de los programas formativos.

El SGIC cuenta con un proceso específico de la UCA para la asignación de tutores a los estudiantes de grado (HUM3.1). También incorpora dos procesos transversales relacionados con el plan de acción tutorial (P3.3) y con la orientación profesional (P3.5). Los dos procesos asociados a la orientación académica están correctamente vinculados: el proceso transversal contempla la asignación de tutores mediante un proceso a nivel centro y se orienta a la evaluación del plan de acción tutorial, mientras que el proceso específico del centro se enfoca al desarrollo del proceso de tutorización.

Dados los valores que ha venido arrojando el indicador HUMI_32 Grado de satisfacción con la tutorización (grados), por debajo de 3 desde 2019, se ha desarrollado un plan de acción tutorial cuyos resultados podrán apreciarse en 2022-2023. Esta acción tutorial se enmarca en el P3.3 Gestionar la acción tutorial de los estudiantes, de modo que la adjudicación de tutores la lleva a cabo el Decanato, que proporciona formación en materia de tutorización

(protocolos de seguimiento de tutores), además de lo cual los tutores disponen de una herramienta de gestión tutorial o Portafolio.

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 información sobre carreras profesionales, que ofrece a estudiantes y egresados interesados, asesoramiento laboral y actividades de formación con el objetivo de orientar su carrera profesional, buscar trabajo o desarrollar competencias clave para alcanzar el éxito profesional a través del programa Skills UPF. Dicho servicio también gestiona las prácticas en empresas externas.

RE-3.3.1. Establecer formas de constatación de que las tutorías preceptivas se han llevado a cabo.

Se sugiere incluir en el Plan de acción tutorial un sistema de control de la materialización de la atención tutorial. El CEE ha constatado en la sesión de entrevistas con el estudiantado y los egresados de los títulos que, en algunos casos, las reuniones con el tutor/a asignados no habían tenido lugar en ningún momento. Alumnado y egresados refieren que han podido acudir a la coordinación de curso, que bien podría actuar como vía de identificación de disfunciones tutoriales en el seno de las comisiones académicas de los títulos.

RE-3.3.2. Revisar la asignación de funciones de tutorización implicando a la totalidad del PDI.

Relacionado igualmente con la acción tutorial por parte del PDI, el CEE ha advertido en el marco de las diferentes entrevistas, la necesidad de hacer extensiva la acción tutorial a la totalidad del PDI, favoreciendo un reparto más equilibrado de dicha tarea. De este modo, podría evitarse la sobrecarga de una parte del profesorado, mejoraría así mismo la calidad del trabajo tutorial, y el alumnado tendría una visión menos sesgada del equipo docente a su disposición.

RE-3.3.3. Complementar los indicadores (de carácter cuantitativo) relativos a la orientación profesional con aproximaciones de carácter cualitativo.

En el marco de las entrevistas con el estudiantado y los egresados de los títulos, el CEE ha podido constatar que, con respecto al Servicio de orientación profesional individualizada, en general, el alumnado considera que resulta más efectiva la orientación que realiza buena parte del PDI, cuando es consultado. Se podrían revisar los resultados de indicadores como, por ejemplo, el UPF_I45 Número de usuarios del servicio de orientación profesional individualizada, complementando dichos resultados con otros procedentes de estudios/grupos focales sobre satisfacción de necesidades específicas de los usuarios del servicio.

(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 al alumnado. (Suficiente)

El centro dispone de mecanismos para recoger información sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo al alumnado. Del mismo modo, los distintos procedimientos vinculados a este proceso de enseñanza-aprendizaje tienen establecidos indicadores que le aportan información relevante. A nivel de Centro no se contemplan procesos enfocados a recoger información sobre el funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje. A

nivel institucional se cuenta con un proceso para gestionar la satisfacción de los grupos de interés (P2.6). De este proceso transversal es del que se obtienen algunos de los indicadores de los procesos, pues varios de ellos se basan en los resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes. Así, a partir de las encuestas de valoración del alumnado (AVALDO), se elabora un cuadro resumen que reciben los responsables de la Facultad y del departamento, que les permite actuar planteando planes de mejora en las asignaturas y la actividad de docente, a través del proceso HUM2.2.

También a nivel institucional se cuenta con un proceso de gestión de sugerencias y quejas a la UPF (P5.4) y un proceso de gestión de quejas al defensor del universitario (P5.5).

Sin embargo, como se ha descrito en la dimensión 1 (ver **AM.1.6.1**), en la exploración documental el CEE ha constatado que en la descripción del proceso P3.3 Gestionar la acción tutorial de los estudiantes, se indica que los datos recogidos únicamente abarcan el período 2011-12 y 2016-17, tras este período no se habrían recogido más datos, dado que la UPF está redefiniendo su modelo educativo y, por tanto, el Plan de Acción Tutorial se habrá de adecuar al nuevo marco, una vez aprobado. Al finalizar este periodo, se evaluó la satisfacción de los estudiantes respecto a este proceso y se asociaron tres indicadores en el marco UPF (UPF_I37, UPF_I38 y UPF_I39) pero los datos tampoco han sido actualizados desde el año 2018. Dado el lapso de 4 años transcurridos desde la última fecha, y a fin de contribuir a la mejora de la reforma en marcha, en adelante, se debería revisar con mayor asiduidad los indicadores para ajustarlos a la gestión real y eficaz del proceso.

AM-3.4.1. Establecer el mecanismo de recogida de información relativo a tutores/as externos/as de prácticas.

En cuanto a las prácticas externas, el SIGC del centro contempla la recogida de información del grado de satisfacción del alumnado a través del indicador HUM_I10, y el SGIC marco UPF contempla la recogida de información el grado de satisfacción de los ocupadores con el indicador UPF_I49. Sin embargo, no se ha identificado ningún mecanismo de recogida de información sobre la satisfacción de los tutores/as externos/as del sistema de prácticas. El CEE recomienda reflexionar sobre la vía para incorporar estos mecanismos que permitan recoger la percepción de los tutores/as externos/as.

(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 al alumnado son eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a acciones de mejora. Dicho plan es completo y está bien estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora. (Satisfactorio)

A nivel institucional se cuenta con el proceso P1.2 (Revisar y actualizar el SGIC Marco, sus procesos e indicadores), que permite la revisión de los procesos transversales relacionados con la enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes. Por su parte, en el marco del SGIC de la UCA-Humanidades se realiza una revisión de los procesos vinculados con la enseñanza aprendizaje y la orientación de los estudiantes, cuyo principal output es el Informe de Revisión del SGIC y el plan de mejora del centro, completo y estructurado, a cuyas acciones se hace un seguimiento periódico por parte de los diferentes responsables.

C4. Personal académico

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

Implantación parcial **X Implantación suficiente** Implantación avanzada

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

- HUM 4.1 Gestionar la asignación del profesorado a las asignaturas y grupos del centro de Humanidades.

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 el PDI permanente (tenure track).
- P4.4 Captar y seleccionar el 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 ha tomado en consideración 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-Humanidades cuenta con un solo proceso específico relacionado con el personal académico e investigador, HUM4.1, que tiene como objetivo la gestión de la asignación del profesorado a las asignaturas y grupos de las titulaciones del centro. En el proceso se definen los 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 y se estima que la cadena de responsabilidades está definida y es adecuada a la actividad y ámbito de actuación.

Adicionalmente, el sistema cuenta con procesos transversales relacionados con el personal académico. En particular, los procesos relacionados con el establecimiento de la política del 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). 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-Humanidades 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.

Si bien, la cadena de responsabilidades establecida en los procesos que desarrollan esta dimensión relativa al personal académico se considera adecuada, cabe visibilizar más los aspectos en los que el centro no es responsable de la gestión (porque la gestión pertenece a otros órganos de la universidad), pero que sí afectan de alguna manera al proceso de enseñanza-aprendizaje de los títulos que imparte el centro.

RE-4.1.1. Redistribuir las responsabilidades en materia de política, captación y selección de PDI, habilitando procesos de centro, además de los procesos transversales, en aras de favorecer la retroalimentación de intereses entre el centro y la universidad.

Dado que únicamente se dispone de indicadores transversales destinados a establecer la política del PDI (P4.1), captación y selección de PDI (P4.3 y P4.4) y dados los últimos resultados del indicador UPF_I51 Grado de satisfacción con las perspectivas de promoción para la UCA-Humanidades en el curso 2018-19 (2,4), se podrían revisar y ajustar más, si cabe, dichos procesos a las especificidades del centro, con el objeto de permitir una mayor toma de decisiones al centro en la política, captación y selección del PDI, reequilibrando así las responsabilidades entre ambas partes.

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

Las actuaciones relacionadas con la gestión 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. (Suficiente)

El proceso que incluye el SGIC de la UCA (HUM4.1) cubre los aspectos de gestión del personal académico en cuanto a la asignación de profesorado a las asignaturas y grupos de 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 positiva de los procesos del SGIC marco UPF.

Estos procesos transversales del SGIC contemplan acciones necesarias para la gestión del personal académico y el desarrollo de los programas formativos.

En relación con la contratación de PDI permanente, cabe destacar el programa tenure track (proceso transversal P4.3), una de cuyas finalidades es la captación y retención de talento en las plantillas de PDI de la UPF.

Sin embargo y haciendo referencia a lo que se ha indicado en el apartado anterior (ver **RE-4.1.1**) dado que en el nivel de centro únicamente se dispone de un proceso específico de gestión del PDI (HUM4.1) Gestionar la asignación del profesorado a las asignaturas y grupos del centro de Humanidades, éste ofrece limitadas evidencias del grado de desarrollo e implantación de dicha gestión en el nivel de centro.

RE-4.2.1. Introducir un proceso de acogida de nuevas incorporaciones de profesorado.

Se sugiere disponer de un proceso documentado para la gestión de las nuevas incorporaciones de profesorado y su acogida con el fin de facilitar el acceso y la integración de este colectivo, ofreciendo los servicios y la información necesaria, adecuada a sus necesidades, con carácter previo a su incorporación efectiva en el centro.

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

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. (Suficiente)

Los procesos del SGIC contemplan las acciones necesarias para la gestión de la formación y la evaluación del personal académico, garantizando el desarrollo de los programas formativos. Las acciones vinculadas con la formación y la evaluación del personal académico son gestionadas a través de dos 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 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 Centre per a la Innovació en l'Aprenentatge i Coneixement - Center for Learning Innovation and Knowledge (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 postularse como formador o formadora.

En lo referente a la evaluación del PDI, el centro participa aplicando el modelo de evaluación de la UPF. Dicho modelo cuenta con la implantación del “Manual d’Avaluació Docent”, acreditado por AQU Catalunya (la última visita de reacreditación fue realizada en mayo de 2021). El modelo se articula por medio de cuatro elementos: autoevaluación del PDI, satisfacción del estudiantado (obtenida a través del programa AVALDO), resultados académicos y valoración por parte de los responsables académicos.

El proceso de evaluación está relacionado con el proceso HUM2.2 (Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia). Así mismo, se evidencia que los responsables del 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.).

RE-4.3.1. Incentivar la participación del PDI en la solicitud de tramos de docencia.

Si bien tanto la Unidad de Proyectos, Estudios y Calidad (UPEQ), como los órganos y equipos implicados en el nivel de centro, realizan una adecuada tarea de gestión relativa a los tramos de docencia; a la luz de los datos que arroja el indicador UPF_I58 Porcentaje de profesorado que solicita tramos de docencia, se recomienda continuar incentivando la participación del PDI en los procesos de evaluación que llevan aparejados complementos retributivos de cara a seguir fortaleciendo los perfiles docentes con opciones sólidas a su promoción profesional.

(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)

A nivel de centro no se contemplan procesos enfocados a recoger información sobre el funcionamiento de la gestión del personal académico. La UCA recoge información vinculada al proceso a nivel de centro (HUM4.1) fundamentalmente relacionada con aspectos relativos a la asignación docente,

A nivel institucional se cuenta con un proceso para gestionar la satisfacción de los grupos de interés (P2.6). La recogida de información sobre el desarrollo de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico se realiza, en parte, a través de diferentes encuestas. A tal fin, el centro dispone de varios indicadores que integran el Catálogo de indicadores de la Facultad de Humanidades.

El centro no dispone de encuestas específicas destinadas a la recogida de información de la satisfacción de PDI en cuanto a formación.

RE-4.4.1. Establecer un sistema eficaz para la recogida de la satisfacción del PDI sobre las acciones formativas.

Se considera necesario que el centro o la universidad, de forma centralizada, establezca un procedimiento eficaz para recoger la satisfacción del profesorado sobre las acciones formativas para determinar su grado de utilidad real a la mejora formativa, diseñando en su caso acciones alternativas, pues a este respecto sólo se dispone del indicador HUM_118, el cual recoge datos de participación del profesorado en acciones formativas.

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

El centro dispone de procesos para la gestión de los recursos docentes, que incluye el análisis y mejora de las actividades que desarrolla o en las que participa dentro de su ámbito de actuación: asignación de docencia a asignaturas, definición de necesidades de profesorado, establecimiento de perfiles adecuados, evaluación del PDI, revisión de resultados de evaluación docente, entre otras cuestiones.

En línea con lo comentado en dimensiones anteriores, a nivel de centro se dispone de un proceso dedicado a la revisión y actualización del SGIC (HUM1.2). Dicho proceso permite revisar los procesos específicos de centro vinculados con la gestión de personal académico. A nivel de universidad, se dispone del proceso P1.2 de revisión y actualización del SGIC marco a través del cual se revisan los procesos transversales. Los principales outputs de ambos procesos son el informe de revisión del SGIC y el plan de mejora correspondiente.

El centro presenta evidencias de que los procesos se analizan y se llevan a cabo acciones de mejora fruto de la revisión realizada y que existe un plan de mejora del centro, completo y estructurado. Se hace un seguimiento periódico de cada acción por parte del responsable.

No obstante, a tenor de los resultados que arroja el indicador UPF_I51 Grado de satisfacción con las perspectivas de promoción (asociado al proceso P4.1), que en 2018-2019 situaba al PDI de la UCA-Humanidades en uno de los niveles de satisfacción más bajos de la UPF (2,40), se remite a la recomendación **RE-4.1.1.**, de cara a procurar una posible subsanación.

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 **X Implantación suficiente** Implantación avanzada

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

La UPF dispone de un conjunto de procesos de carácter transversal asociados a la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos, en los que la UCA-Humanidades participa desde el punto de vista de 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 en el 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 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. (Satisfactorio)

Los procesos vinculados con los recursos materiales y servicios se gestionan de forma centralizada a nivel de universidad y no se contemplan procesos de centro vinculados a esta dimensión, dado el carácter común de los recursos materiales y los servicios de índole institucional.

El SGIC marco UPF identifica los procesos transversales que dan respuesta a la dimensión 5: Gestión de las necesidades de recursos tecnológicos y de información de soporte a la docencia (P5.1), seguimiento de las necesidades de infraestructuras y equipamiento en el campus (P5.2) y gestión de los servicios generales de reprografía/impresión y restauración (P5.3),

La cadena de responsabilidades establecida en los procesos que desarrollan esta dimensión se considera adecuada. Así mismo, debe destacarse la claridad expositiva en cuanto a dicha cadena de responsabilidades, que define a todos los procesos que integran esta dimensión.

En lo relativo al despliegue de los procesos transversales en la UCA-Humanidades, 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 lleva a cabo 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. 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.

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

Todas las acciones vinculadas 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-Humanidades participa en los procesos transversales definidos en el SGIC-UPF para la gestión de los recursos materiales y servicios, realizando las acciones allí establecidas.

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, ...),

En el último informe de acreditación de grados (2021), se comprueba que el estándar relacionado con los recursos materiales y servicios (5.2), obtuvo una valoración “en progreso hacia la excelencia”, 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.

Además, se constata un alto grado de satisfacción de los estudiantes con las instalaciones de la universidad y del PDI con las del campus, en particular, situándose la valoración, en algunos casos, por encima de 4 sobre 5 en los últimos cursos.

(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 fiable sobre el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios. (Suficiente)

Según lo expuesto en apartados anteriores, dado que el SGIC de la UCA-Humanidades no incluye procesos a nivel de centro relativos a la gestión de los recursos materiales y de los

servicios, la información que se recoge y que se traslada al cuadro de indicadores se aborda, en su mayoría, a nivel de universidad.

El SGIC marco UPF incluye 14 indicadores asociados a estos procesos (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, sin embargo, aunque algunos de los indicadores muestran valores desglosados por UCA que permiten el análisis propio de centro, otros no aportan información útil para la gestión de la UCA (de acuerdo con lo indicado en la **AM-1.6.2**. Por ejemplo, los indicadores UPF_I74 Grado de satisfacción con la utilidad del Aula Global, UPF_I75 Grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios bibliotecarios, UPF_I77 Grado de satisfacción de los estudiantes UPF con las instalaciones, UPF_I78 Grado de satisfacción del PDI con los servicios de infraestructuras y equipamientos, solamente aporta información global de la universidad,

Por otro lado, la Institución dispone de un sistema destinado a consignar incidencias y consultas de materiales y servicios, por parte de los distintos usuarios, a través del CAU (Centre d'Atenció a l'Usuari), recurso que es accesible a través de la web institucional UPF, permite un elevado conocimiento del perfil de cada usuario.

(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)

El análisis y la mejora de los procesos de gestión de los recursos materiales y de los servicios se realiza a través del proceso transversal P1.2 (Revisar y actualizar el SGIQ Marco, sus procesos y los indicadores) y a través del proceso de centro HUM1.2 (Revisar y actualizar el SGIC del centro de Humanidades). Los principales outputs de ambos procesos son: el Informe de revisión del SGIC y el plan de mejora, como ya se ha comentado en otros apartados.

Se presentan evidencias de que los procesos se analizan y se llevan a cabo acciones de mejora, fruto de la revisión realizada.

Existe un plan de mejora del centro, completo y estructurado, a cuyas acciones se hace un seguimiento periódico por parte del responsable. No obstante, el CEE, de nuevo, considera que entre la gestión propia de la Universidad y la gestión focalizada en las titulaciones, existe un espacio para la gestión a nivel de la UCA que requeriría de un mayor nivel de estructuración con procesos e indicadores propias del Centro, como se concreta en la **AM-1.6.2**.

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

X Implantación suficiente

Implantación avanzada

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

- HUM6.1. Gestionar la información pública y la rendición de cuentas de los programas formativos del centro de Humanidades.

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 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. (Satisfactorio)

El proceso HUM 6.1, en lo relativo a la rendición de cuentas, se asegura de que la información pública relacionada con la oferta formativa, los indicadores de los resultados de las titulaciones, así como los diferentes servicios que se ofrecen desde el centro, están disponibles para los estudiantes (también potenciales estudiantes y egresados), así como para los demás grupos de interés. De ello parece derivarse, no obstante, que la rendición de cuentas se sustancia casi exclusivamente en la plasmación de información pública a través de la web del centro.

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

Todas las actuaciones 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. (Satisfactorio)

En el manual del SGIC del centro (apartado 5.3) se detalla la documentación que la UCA-Humanidades publica en su web para garantizar la información y rendición de cuentas. En el apartado de Calidad se publica información relativa al SIGC (Manual del SGIC del centro, Informe de revisión del SGIC, Plan de mejora, cuadro de indicadores de centro...), información sobre la calidad de los programas formativos (informes de verificación, acreditación, seguimiento, indicadores de calidad, premios y reconocimientos, ...) y resultados académicos. Por otro lado, el proceso propio HUM 6.1 (información pública y rendición de cuentas) formaliza la actuación del centro en materia de información pública y rendición de cuentas.

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, ...).

(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 fiable sobre la información pública. (Suficiente)

El SGIC de la UCA-Humanidades 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 (HUM_I30) y Número de visita a la web (grados y máster) (HUM_I31).

RE-6.3.1 Ampliar la información recabada y analizada sobre la satisfacción de los grupos de interés con la información pública a otros colectivos como PDI o PAS.

La información sobre la satisfacción se centra en la opinión de los estudiantes. Si bien, aun cuando 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 la revisión y mejora del proceso.

RE-6.3.2. Establecer y evidenciar un mecanismo claro de rendición de cuentas a egresados/as.

En el marco de las entrevistas mantenidas por el CEE, se ha constatado que el grupo de interés egresados desconoce el modo en que puede obtener un retorno claro e identificado de las opiniones recogidas a través de la encuesta específica a este grupo. Por ello, sería recomendable establecer y evidenciar a este colectivo el mecanismo de rendición de cuentas que tiene establecido el centro, en el marco de su SGIC.

(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. 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 de la UCA, se dispone del proceso HUM1.2 dedicado a la revisión y actualización del SGIC. La aplicación del mismo implica una revisión de cada proceso del SGIC de la UCA y, en particular, del proceso HUM 6.1 y cuyo principal output es el Informe de Revisión del SGIC y el plan de mejora correspondiente.

AM-6.4.1. Establecer acciones de mejora en los indicadores asociados al proceso HUM 6.1 que no alcanzan los valores establecidos

En el análisis de los resultados de los indicadores a nivel de titulación, se observa que en el último curso publicado (2019-20), los resultados del indicador vinculado a la satisfacción con la información pública sobre los programas formativos en la web de los graduados (HUM_I30), no alcanzan el valor establecido en dos titulaciones de grado (Grado de Humanidades y Grado de Estudios Globales) y una de máster (MECLAP). Sin embargo, el Plan de Mejora de la UCA de

Humanidades, no incorpora acciones con el fin de mejorar dichos resultados y deberían establecerse acciones sistemáticas para tratar las desviaciones en los indicadores.

D. Resultado de la evaluación

La evaluación del CEE, como resultado del análisis de las evidencias y de la información recogida durante la visita al centro de Humanidades de la Universitat Pompeu Fabra es, en líneas generales, positiva y el proceso de evaluación ha sido satisfactorio.

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

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

El CEE-SIGC propone la certificación de la implantación del SGIC del centro de Humanidades de la Universitat Pompeu Fabra a la Comisión Específica de Certificación.

E. Acta de envío del informe externo

Centro evaluado: UCA de Humanidades (Facultad de Humanidades y Departamento de Humanidades)

Universidad: Universitat Pompeu Fabra

Fechas de la visita: 4, 8 y 15 de julio de 2022

Fecha del informe previo: 4 de noviembre de 2022

Alegaciones: NO, 15 de noviembre de 2022

La presidenta del CEE manifiesta que el presente documento constituye el informe final de certificación de la implantación del SGIC de la Facultad de Humanidades y del Departamento de Humanidades de la UPF.

Dra. Antía María López Gómez
Presidenta del CEE-SIGC

Santiago de Compostela, noviembre de 2022

Anexo. Alcance de la evaluación

Procesos específicos de centro:

HUM1.1	Establecer los objetivos de calidad en la docencia y aprendizaje de los estudios del centro de Humanidades y hacer el seguimiento.
HUM1.2	Revisar y actualizar el SGIC del centro de Humanidades
HUM2.1	Gestionar los planes docentes de las asignaturas del centro de Humanidades
HUM2.2	Gestionar los resultados de la encuesta de satisfacción de la docencia del centro de Humanidades
HUM3.1	Asignar tutor al estudiante de los grados de Humanidades y hacer el seguimiento
HUM3.2	Gestionar el trabajo de final de grado de Humanidades
HUM3.3	Gestionar el trabajo de final de grado de Global Studies
HUM3.4	Gestionar la movilidad al grado de Global Studies
HUM3.5	Gestionar el trabajo de final de máster universitario del centro de Humanidades
HUM4.1	Gestionar la asignación del profesorado a las asignaturas y grupos del centro de Humanidades
HUM6.1	Gestionar la información pública y rendición de cuentas de los programas formativos del centro de Humanidades

Procesos transversales:

P1.1	Definir el plan estratégico, los proyectos de ámbito institucional y hacer el seguimiento
P1.2	Revisar y actualizar el SGIC Marco, sus procesos y los indicadores.
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 o doctorado
P2.6	Gestionar la satisfacción de los grupos de interés
P3.1	Gestionar el acceso, la admisión y matrícula del estudiante de grado
P3.2	Gestionar la prescripción, la admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario y doctorado
P3.3	Gestionar la acción tutorial de los estudiantes
P3.4	Promover y organizar la movilidad y el intercambio de estudiantes
P3.5	Gestionar las actividades de orientación profesional
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)
P5.1	Gestionar las necesidades de recursos tecnológicos y de información de soporte a la docencia
P5.2	Hacer el seguimiento de las necesidades y servicios de infraestructura y equipamientos a los campus

P5.3	Gestionar los servicios generales, reprografía/impresión y restauración
P5.4	Gestionar las sugerencias y quejas en la UPF
P5.5	Gestionar las quejas al Síndic de Greuges