

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

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

EBALUATUTAKO ZENTRUAREN DATUAK/ DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Unibertsitatea/ Universidad	UNIVERSIDAD DE DEUSTO
Zentroa/ Centro	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN
Norainokoa/ Alcance del SGC	TITULACIONES QUE SE IMPARTEN EN EL CENTRO

**KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN EZARPENAREN BALORAZIO OROKORRA /
VALORACIÓN GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGC**

La Comisión AUDIT de la Agencia, una vez examinada la documentación que integra el expediente de certificación del SGC del citado centro, emite la siguiente valoración global:

FAVORABLE

BALORAZIO OROKORRAREN JUSTIFIKAZIOA / JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

Para la realización del presente informe, la Comisión AUDIT, integrada por:

- José Joaquín Mira (Presidente)
- Nekane Arratibel (Vocal)
- María Paz Alvarez (Vocal)
- Imke Buss (Vocal)
- Jaime Sagarduy (Vocal)
- Sergio López (Vocal estudiante)
- Eva Fernández de Labastida (Secretaria técnica)

ha seguido fielmente la metodología propuesta en la Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Garantía de Calidad disponible en la página web de Unibasq. Con objeto de poner en común las impresiones sobre la documentación aportada junto con el informe de visita emitido, la Comisión se reunió el 27 de febrero de 2019, debatiéndose en el pleno de la Comisión todos los aspectos relativos a la documentación presentada y a la recopilada en el informe de visita. Aunque el presidente

ha sido el responsable último de la dirección del proceso, las tareas se han realizado de forma colegiada, con la participación activa de todos los miembros de la Comisión, habiéndose consensuado la conclusión y contenidos de este informe de certificación del SGC. El presente informe se ha redactado ajustándose a la documentación disponible, ciñéndose a las cuestiones planteadas y añadiendo cuanta información aclaratoria ha sido considerada como necesaria. Las debilidades y las propuestas de mejora sugeridas se ajustan a los objetivos del Programa AUDIT. La Comisión de Evaluación valora el esfuerzo realizado en la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la formación universitaria en el marco del programa AUDIT.

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

La documentación aportada es muy completa y permite entender el trabajo realizado en el diseño, aplicación y revisión del sistema de calidad. Existen evidencias, a partir de los Informes de Revisión del Sistema, 2014-15, 2015-16 y 2016-17 del compromiso del centro, liderado por su equipo decanal, en el aseguramiento y mejora de la calidad en la Facultad.

El sistema de calidad del centro captura información desde diversas fuentes. Estos métodos se han revisado y mejorado a lo largo del tiempo. Los distintos grupos de interés (internos y externos) participan en los órganos de la Facultad y pueden expresar sus opiniones y valoraciones que son tenidas en cuenta en la revisión de resultados. Existen canales dinámicos para atender posibles quejas o reclamaciones de los distintos colectivos.

En el despliegue de la estrategia de calidad y la medida y mejora de resultados el centro recurre al gestor de procesos AURAPORTAL que permite una gestión ordenada, integrada, rigurosa y sostenible en el tiempo. La herramienta AURAPORTAL es, además, un instrumento de comunicación útil para la transparencia de la gestión. No obstante, cabe señalar el paso de determinados procesos, como el de gestión académica o tutorías, desde AURAPORTAL a la herramienta informática GAUDE.

Existen evidencias de que la Junta de Facultad revisa el Manual de Calidad de la Facultad, la Política de Calidad y la consecución de objetivos del Plan de Gestión del Centro (trienio 2017-19).

Así mismo, en estas revisiones, se analiza la satisfacción de los grupos de interés, la rendición de cuentas a los mismos y los canales de sugerencias y reclamaciones.

Igualmente, se tienen en cuenta los resultados de los procesos del SGC de la Facultad (estado de la implantación de los procesos, indicadores y control de cambios de los procesos).

Como resultado del análisis antedicho, se elabora un mapa de fortalezas del Centro, así como un Plan de acciones de mejora que recoge la mayor parte de las recomendaciones de las agencias de calidad.

El sistema dispone de suficientes registros y evidencias que demuestran su implantación y evolución. Como ya se ha comentado, cuenta también con una revisión, de periodicidad anual, con el fin de asegurar que se mantiene su eficacia y adecuación.

RESUMEN GLOBAL POR CADA DIRECTRIZ

VALORACIÓN Y, EN SU CASO, ASPECTOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS	
Directriz AUDIT	Valoración
1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	Se cumple la directriz.
1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	Se cumple la directriz.
1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Se cumple la directriz.
1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	Se cumple la directriz.
1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Se cumple la directriz.
1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Se cumple la directriz.
1.6. Cómo el Centro publica información sobre las titulaciones	Se cumple la directriz.

INDARGUNEAK / FORTALEZAS

Una vez evaluada y revisada toda la documentación presentada, incluido el informe de la visita, el SGC de la Facultad de Psicología y Educación de la Universidad de Deusto presenta, a juicio de la Comisión de Evaluación, las siguientes fortalezas:

1. El centro cuenta con un sistema de garantía de calidad compatible con los requisitos AUDIT. Este sistema se basa en la gestión por procesos y en la mejora continua.
2. El acceso a diversas fuentes de información y captura de indicadores permite monitorizar los resultados que se alcanzan al poner en práctica los enfoques de trabajo que se adoptan en los órganos de participación y dirección del centro.
3. Los enfoques de trabajo y los resultados se evalúan y revisan periódicamente, lo que permite instaurar la metodología del ciclo de mejora continua.
4. El número de personas implicadas en el sistema de calidad es amplio y se observa el incremento de un liderazgo participativo que ha implicado paulatinamente a un mayor número de personas.
5. El centro busca innovar incorporando nuevos programas e intervenciones que cabe considerar como buenas prácticas (como, por ejemplo, la consideración de la Comisión de Calidad como Junta de Facultad ampliada o la participación de los estudiantes y empleadores en el proceso estratégico “Análisis y Mejora del Título”).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Intensificar la información sobre el sistema de garantía de calidad y las evaluaciones de calidad que se realizan a diferentes niveles (centro, titulaciones, etc.) al alumnado y grupos de interés externos, incluyendo la difusión de los objetivos de calidad.
2. En un momento de cambio, en el que la gestión académica pasa del gestor de procesos AURAPORTAL a la herramienta GAUDE, sigue siendo necesario concretar la definición de los mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones sobre la planificación y la organización de la docencia.
3. Reforzar la información sobre procesos, sistemas y mecanismos relacionados con la orientación profesional de los estudiantes.
4. Reforzar las evidencias sobre procesos, sistemas y mecanismos relacionados con la promoción del PAS.
5. Potenciar los mecanismos utilizados para la rendición de cuentas a todos los grupos de interés, buscando promover un impacto positivo de la Facultad entre sus diferentes públicos.
6. Poner en marcha, de forma sistemática, mecanismos de evaluación para comprobar la efectividad de los canales y mecanismos de comunicación con los diferentes grupos de interés, especial los grupos distintos al alumnado matriculado y con especial atención al colectivo de “alumni”.
7. Seguir potenciando la participación de los grupos de interés, particularmente los externos, en los distintos procesos de revisión de resultados y de los enfoques de la enseñanza (innovaciones en el plan de estudios, adecuación del perfil de egreso, etc.).
8. Fomentar el establecimiento de indicadores asociados al posicionamiento internacional de los estudios que oferta la Facultad.
9. Buscar nuevas fórmulas para potenciar la participación de egresados “alumni” en la evaluación y revisión del logro de objetivos estratégicos y de resultados académicos. También, particularmente, en la revisión de metodologías de enseñanza y el rediseño de planes de estudio.

Lo establecido en este informe podrá ser objeto de alegaciones que deberán presentarse en un plazo de 15 días naturales. Pasado este plazo sin que se hayan recibido alegaciones el informe pasará a tener carácter de informe definitivo.

En Vitoria-Gasteiz, a 21 de marzo de 2019.



Izptua./Fdo. Eva Ferreira
Zuzendaria/Directora