

**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	UPV/EHU
Zentroa/ Centro	FACULTAD DE INFORMATICA
Norainokoa/ Alcance del SGC	Grado en Ingeniería Informática Máster Universitario en Análisis y Procesamiento del Lenguaje/Hizkuntzaren Azterketa eta Prozesamendua Máster Universitario en Ingeniería Computacional y Sistemas Inteligentes Máster Universitario en Ingeniería de Sistemas Empotrados Máster Universitario en Ingeniería Informática (titulación a extinguir)

**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:

- Antonio López Cabanes (Presidente)
- Elena Valderrama (Vocal)
- María del Carmen Navarro de la Villa (Vocal)
- Imke Buss (Vocal)
- Sergio López Pérez (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 (SGC) disponible en la página web de Unibasq. Con objeto de poner en común las impresiones sobre la documentación disponible, la Comisión se reunió mediante videoconferencia el 13 de marzo de 2020, debatiéndose en el pleno todos los aspectos relativos a la evaluación realizada. 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, el informe emitido tras la visita realizada por un panel de expertos y las alegaciones presentadas por la Facultad. Se ha atendido a las cuestiones planteadas y añadido 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 valora el esfuerzo realizado en la implantación del SGC de la formación universitaria en el marco del programa AUDIT focalizado en el grado que se imparte en el centro, dado que hasta este curso académico 2019-2020 el centro era responsable únicamente de la gestión de este título y de un máster en proceso de extinción (Máster Universitario en Ingeniería Informática), pasando en este nuevo curso a gestionar también los másteres que se indican en los datos del centro.

Se puede afirmar que ha quedado evidenciada la implantación del SGC de la Facultad, orientado hacia la mejora continua de sus procesos, en cuanto a la gestión y mejora continua del grado de Ingeniería Informática. Este sistema tiene en las herramientas UNIKUDE y EHUDOKU un apoyo para la evaluación y monitorización de resultados.

Se ha constatado que la documentación del SGC está totalmente actualizada con un Manual y unos procedimientos revisados y aprobados el 21/6/2019, así como que el sistema dispone de un importante número de indicadores, registros y evidencias que muestran un elevado nivel de madurez en su implantación y evolución, que facilita la identificación de las oportunidades de mejora. Esto ha permitido a la Facultad plantearse unos objetivos de calidad concretos, realizando un adecuado seguimiento periódico de los mismos, lo que queda reflejado en los Informes de Gestión Anual.

Dada la modificación organizativa que ha llevado a cabo la UPV/EHU por la que hay másteres que se impartían en la Escuela de Máster y Doctorado (actualmente Escuela de Doctorado) y que han pasado a ser responsabilidad de la Facultad de Informática, y a pesar de que parte de la documentación ya incluye a alguno de los másteres que se imparten en la Facultad, se considera que en el plazo máximo de un año se debe revisar la documentación y los registros del SGC para constatar que se ha ampliado completamente y de forma efectiva el alcance a los másteres y que, en consecuencia, recoge evidencias e indicadores de todas las titulaciones oficiales (grado y másteres) que imparte.

Buena parte de los documentos del SGC, como los procedimientos 2.3.1 a 2.3.5, están aplicados a Máster y, aunque en algún detalle se indica únicamente el Máster de Ingeniería Informática, extinguido o en proceso de extinción, se entiende que pueden ser válidos para la totalidad de los másteres adscritos a la Facultad de Informática.

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 Informática de la UPV/EHU presenta, a juicio de la Comisión, las siguientes fortalezas:

1. Se ha observado un liderazgo real del Equipo de Dirección de la Facultad, tanto académico como técnico, en la revisión e implantación del sistema, contando con su alta implicación.
2. La aplicación informática UNIKUDE facilita el acceso a toda la documentación del SGC, en particular a los indicadores de seguimiento y resultados de forma que permite la monitorización del mismo.
3. La metodología elegida para el seguimiento de la implantación del SGC permite el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores se miden de manera sistemática y periódica en cada procedimiento, lo que permite realizar un seguimiento del sistema y de su aplicación en la titulación que la Facultad imparte, facilitando evaluar en qué medida se alcanzan las propuestas planteadas anualmente en los Informes de Gestión del Centro y en los Autoinformes de Seguimiento.
4. El Informe de Gestión del Centro contiene abundante información de la actividad anual de la Facultad. Repasa desde la política de calidad hasta los resultados alcanzados en cada título incluyendo el seguimiento de las acciones de mejora de años anteriores y realizando nuevas propuestas con asignación de responsable y fecha prevista para su realización.
5. La página de presentación del grado, de forma resumida informa de los datos generales, salidas profesionales, perfil de ingreso y un folleto informativo del mismo. Se replica en el Máster de Ingeniería de Sistemas Empotrados y podría servir como modelo para los otros másteres.
6. El establecimiento de misión, visión y valores, junto a ejes estratégicos, que se realiza como complemento de la política de calidad y que marcan la estrategia a seguir en la gestión de la Facultad. No obstante, en el caso de los valores cabe sugerir que, junto a su enunciado, se indique qué entiende la Facultad por cada uno de ellos.
7. El uso de redes sociales como modo de comunicación con los grupos de interés.
8. La existencia de un programa propio de formación del profesorado en la Facultad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Valorar el incluir en la próxima reflexión sobre la política de calidad aspectos particulares de la Facultad de Informática.
2. Publicar el plan estratégico que se informa fue aprobado en septiembre de 2019.
3. Valorar la posibilidad de simplificar la documentación del SGC, por ejemplo, no procedimentando lo que ya está regulado en la normativa o no repitiendo en unos informes lo que ya figura en otros.
4. En el mapa de procesos que se incluye en el manual de calidad, se despliegan todos en sus correspondientes procedimientos a excepción del 5. Revisión y mejora. Se sugiere realizar este despliegue.
5. Realizar una revisión de los indicadores del sistema y su utilidad, lo que podría llevar a reducir su número o incluso a añadir algunos importantes (por ejemplo, número de SQR recibidas).
6. Se sugiere incorporar a una persona externa a la universidad en la Comisión de Calidad y motivar a la participación de estudiantes (solo un/a estudiante para grado y másteres).
7. Valorar la realización de un análisis comparativo de los resultados académicos entre diferentes grupos, así como con los procedentes de titulaciones de la misma área de conocimiento y de la misma titulación en otras universidades (SIU).
8. Incluir, en el Plan de acciones de mejora del Informe Anual de Gestión, todas las mejoras que se proponen como consecuencia del análisis de fortalezas y debilidades de los resultados de compromiso y revisión de procesos. Algo similar podría indicarse en el análisis de los indicadores para el seguimiento de los Informes de Autoevaluación de cada título.
9. Dado que los procedimientos se revisan sistemáticamente, se sugiere que, en una próxima revisión, se ponga especial énfasis en buscar la completa relación y coherencia entre nombre, objetivo e indicadores asociados a cada uno.
10. Revisar las guías docentes tanto de la titulación como las de cada asignatura para que las competencias que figuran en las mismas sean coincidentes con las reflejadas en cada una de las Memorias de Verificación, así como que sean iguales en los dos campus ya que responden a la misma titulación.

RECOMENDACIONES SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y LA COMUNICACIÓN

11. Incluir en el procedimiento 5.1 “Medición de Satisfacción de Grupos de interés” la medida de la satisfacción del profesorado, egresados y egresadas, empleadores y empleadoras, ya que solo se incluye la de los egresados y las egresadas y como registro se indica “Cuestionario asignaturas en inglés” que no se ve relación con el procedimiento.

12. Medir la efectividad de los canales de comunicación externos e internos. Aunque existen canales de comunicación con el alumnado, y estos participan en las encuestas de satisfacción, sería recomendable reforzar la información que se aporta al alumnado sobre las evaluaciones de calidad que se realizan a diferentes niveles (centro, titulaciones...) así como de la importancia de su participación.
13. Realizar actividad de difusión del sistema de calidad. Por ejemplo, en el caso de los y las estudiantes, durante las jornadas de acogida se podrían presentar los temas relacionados con la calidad y sus opciones de participación.
14. Sería recomendable informar claramente de las acciones que se proponen tras el análisis de las diferentes encuestas realizadas, en particular a las personas encuestadas, lo que cabe entender fomentará el interés y la participación.
15. Informar claramente de los índices de participación en las diferentes medidas de satisfacción utilizadas (encuestas, grupo focal).
16. Sería interesante para el conocimiento de los y las estudiantes, publicar la relación de empresas en las que habitualmente pueden realizar sus prácticas externas.
17. Llevar a cabo actividades (charlas, mesas redondas, conferencias) de orientación profesional dirigidas a los y las estudiantes.

RECOMENDACIONES DE MEJORA SOBRE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

18. Se recomienda que en las guías docentes se informe de con qué metodologías se trabajan las diferentes competencias que tiene asignadas, así como con qué criterios se evalúa su nivel de consecución (sistema de evaluación). Así mismo se sugiere incluir un cuadro resumen con la planificación horaria de las acciones formativas, que facilite su comprensión.
19. Revisar la información aportada en web sobre el profesorado, para que además del listado y horario de tutorías, figure, por ejemplo, un resumen de sus líneas de investigación y de la docencia que imparte.

En Vitoria-Gasteiz, a 24 de marzo de 2020.

Iñaki Heras
Director / Zuzendaria