



# CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA CALIDAD

## Identificación del SGIC

Centro:	Barcelona School of Management
Código:	08072012
Universidad:	Universitat Pompeu Fabra
Alcance:	Titulaciones oficiales de grado y máster universitarios
Fecha de la visita externa:	2 de diciembre de 2019 - 3 de diciembre de 2019

## Introducción

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

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

La obtención de la certificación de la implantación del SGIC da cumplimiento a uno de los requisitos establecidos en el artículo 14.2 del RD 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios para la obtención de la acreditación institucional.

## Resultado

El resultado de la evaluación de la implantación del sistema de garantía interna de la calidad del Centro se recoge en el informe de visita externa elaborado por el comité de expertos. En base a este informe, la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC (CEC) de la Comisión de Evaluación Institucional y de Programas ha acordado, el día 13 de marzo de 2020, emitir el informe FAVORABLE siguiente.

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

#### Dimensión

1. Revisión y mejora del SGIC
2. Calidad del programa formativo
3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes
4. Personal académico
5. Recursos materiales y servicios
6. Información pública y rendición de cuentas

#### Resultado

- Implantación suficiente  
Implantación avanzada  
Implantación avanzada  
Implantación suficiente  
Implantación avanzada  
Implantación suficiente

### Puntos fuertes y buenas prácticas

- BP1.1. El alineamiento estratégico del SGIC con la estrategia general de la UPF.
- BP1.2. BSM ha establecido políticas educativas y de personal claras que dan un carácter propio al SIGC (Alumni, desarrollo profesional, modelo educativo, inclusión, sostenibilidad).
- BP1.3. La existencia de una cultura de la calidad y mejora continua compartida y consolidada en la institución que, además, presenta un liderazgo claro. Esta cultura de mejora de la calidad permea en los programas y los servicios del Centro.
- BP2.1. El acompañamiento que realizan las unidades centrales de calidad de la UPF en los procesos vinculados con el VSMA.
- BP2.2. El valor objetivo establecido para la satisfacción de los y las estudiantes, y el seguimiento trimestral que se realiza.
- BP3.1. Alineación de los objetivos estratégicos con los de la docencia.
- BP3.2. La innovación docente constituye un elemento diferencial en BSM con una unidad de apoyo a la innovación muy comprometida.
- BP3.3. El TFM por ser un elemento diferencial e integrador con la misión del Centro.
- BP3.4. La función que realiza el BSM Talent Up y los resultados que obtiene en la inserción laboral de los y las estudiantes.
- BP3.5. Las tutorías individualizadas por parte del profesorado del título y tutorías de seguimiento personalizado del estudiantado por parte de la Dirección Académica del título.
- BP3.6. El Welcome Service, en particular la acogida a los estudiantes internacionales.
- BP3.7. La plataforma de acceso y admisión para estudiantes internacionales.
- BP4.1. La política y el modelo de desarrollo profesional en BSM es claro y coherente con su misión, siendo la docencia, la investigación y la transferencia los tres pilares de desarrollo.
- BP4.2. El plan de desarrollo personal y el seguimiento que se realiza del mismo.
- BP4.3. Existe una recogida y análisis sistemático de datos de satisfacción de los estudiantes y el profesorado, y el alumnado dispone de canales y figuras (coordinadores) adecuados para resolver cualquier circunstancia.
- BP4.4. Inclusión del indicador de igualdad de género del personal académico y de gestión en el cuadro de mando integral.

- BP5.1. La nueva configuración de los espacios y mobiliario adaptados al modelo educativo.
- BP5.2. El nuevo espacio de biblioteca y la zona común.
- BP6.1. El seguimiento trimestral de la evolución de la opinión de los estudiantes con respecto a la información pública.

## Áreas de mejora

- AM1.1. Se debe mejorar la definición de los responsables de los procesos y procedimientos. Existe una variedad de responsables y en los casos en los que la responsabilidad recaiga sobre un comité o comisión, se tiene que identificar quién es el o la responsable de dicho comité o comisión proceso o procedimiento.
- AM1.2. Se debe reforzar la participación de los estudiantes en el SGIC (especialmente en los espacios donde se debate sobre la mejora de la calidad de la formación).
- AM 1.3. Se recomienda reforzar los procesos estratégicos. Tal vez convendría reforzar algunos procesos dándoles carácter estratégico, como son la elaboración del plan estratégico o la política y desarrollo del personal docente e investigador.
- AM1.4. Es necesario avanzar en la gestión de documentación e indicadores, así como en el control de versiones.
- AM 1.5. Mejorar la trazabilidad de los procesos, procedimientos, registros e indicadores.
- AM1.6. Se sugiere definir una pequeña batería de indicadores ligados al producto fundamental del Centro que es la gestión de sus titulaciones identificando aquellos que son realmente clave.
- AM1.7. El centro podría buscar referentes para poder hacer estudios de benchmarking.
- AM2.1. Se debe definir un único responsable del procedimiento PE1.4 “Acreditación de titulaciones”.
- AM3.1. Se debe revisar el procedimiento PO1.4 incluyendo la vinculación al Defensor Universitario de la UPF.
- AM4.1. Se debe seguir aumentando el porcentaje de profesorado propio de la BSM con el objetivo de cumplir los requisitos establecidos para los centros adscritos. Dichos requisitos deben controlarse y mejorarse si fuese necesario.
- AM4.2. Se debe fomentar la actividad de investigación y transferencia del profesorado propio de la BSM.
- AM4.3. Se recomienda evaluar al profesorado propio en el marco del programa DOCENTIA de la UPF.
- AM5.1. Se recomienda mejorar la coordinación con los procesos transversales de gestión de recursos y servicios de la UPF en los campus de UPF donde BSM desarrolla docencia.
- AM6.1. El centro podría impulsar un Plan de Comunicación con objetivos y acciones vinculado con la estrategia del Centro.
- AM6.2. Se recomienda incorporar algún mecanismo para recabar información de la opinión de empresas, empleadores y Alumni sobre la información pública.

El/la presidente/a de la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de **Catalunya**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping, fluid strokes.

Martí Casadesús Fa

Barcelona, 13 de marzo de 2020

## ANEXO. Valoración de las dimensiones analizadas

### 1. Revisión y mejora del SGIC

1.1. 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.

1.2. Se cuenta con un mapa de procesos actualizado que contempla todos los procesos del SGIC. Los procesos del SGIC implantados están generalmente vinculados, según lo descrito en el mapa.

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

1.4. Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que incluye la última versión del SGIC y la documentación más relevante que se genera al respecto. La mayor parte de la documentación está organizada de forma sistemática.

1.5. Se dispone de un sistema de gestión de la información que recoge datos e indicadores que son generalmente representativos y fiables de los procesos del SGIC. El sistema de gestión de la información permite un acceso relativamente fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés.

1.6. 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.

### 2. Calidad del programa formativo

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

2.2. 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.

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

2.4. 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.

### 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes

3.1. 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.

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

3.3. Todas las acciones vinculadas con el apoyo a los estudiantes siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

3.4. Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes.

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

#### **4. Personal académico**

4.1. 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.

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

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

#### **5. Recursos materiales y servicios**

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre, como mínimo, el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios.

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

#### **6. Información pública y rendición de cuentas**

6.1. 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 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.

6.2. Las actuaciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos.

6.3. Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la información pública.

6.4. 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.