



PROGRAMA FIDES-AUDIT

INFORME FINAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA

22/07/2016

DATOS DEL CENTRO EVALUADO		
UNIVERSIDAD	UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	
CENTRO	ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA	
ALCANCE (<i>especificar cualquier posible exclusión</i>)	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el centro	
REPRESENTANTE	NOMBRE	Antonio Mosquera González
	CARGO	Director/Coordinador de Calidad
	TELÉFONO	881816700
	CORREO ELECTRÓNICO	etse.secredireccion@usc.es

COMISIÓN DE EVALUACIÓN QUE REALIZA LA VISITA			
PRESIDENTE	Antonio López Cabanes	Institución	Universidad de Murcia
PROFESIONAL	María Vilas Breijo	Institución	Auditora
ESTUDIANTE	Javier Puga Alonso	Institución	Universidad de Vigo
SECRETARIA	M ^a Paula Ríos de Deus	Institución	ACSUG
FECHA VISITA	8 y 9 de junio de 2016		

- VALORACIÓN

La Comisión de Evaluación de ACSUG, una vez examinado el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del citado centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, emite la siguiente valoración:

FAVORABLE

DESFAVORABLE

Esta valoración es fruto de la revisión de la documentación aportada por el centro, de la realización de la visita y de la revisión realizada por la comisión de evaluación a las alegaciones y plan de mejoras enviado por el centro una vez recibido el informe provisional para la certificación de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad.

- JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO

El proceso de evaluación externa desarrollado por ACSUG persigue los siguientes objetivos:

- Determinar que el SGC implantado en el Centro cumple las directrices del Programa FIDES-AUDIT:
 - o Directriz 1. Política y objetivos de calidad
 - o Directriz 2. Diseño, revisión periódica y mejora de los programas formativos
 - o Directriz 3. Garantía del aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiante
 - o Directriz 4. Garantía y mejora de la calidad de los recursos humanos
 - o Directriz 5. Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y servicios
 - o Directriz 6. Información Pública
- Determinar que se aplican los documentos establecidos por la institución universitaria incluidas en el SGC de la misma.
- Facilitar al Centro orientaciones sobre el SGC implantado con el fin de mejorar su eficacia.
- Verificar que la implantación y el desarrollo del SGC del Centro sigue un proceso sistemático y estructurado que contempla los cuatro elementos del ciclo de mejora continua: planificar, desarrollar, analizar y actuar (mejorar).

La **ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA** (ETSE) tiene un SGC con diseño inicialmente certificado en 2010 y que ha sido revisado y modificado en varias ocasiones, que sigue cumpliendo con las directrices del programa FIDES-AUDIT. La versión objeto de evaluación es la de 2013/2015, aunque queda constancia de que hay procedimientos revisados por la Escuela en 2016 y pendientes de aprobación. La documentación del SGC consta de un Manual de Calidad extenso, marco de la USC (fechado en 2013, v02), un Manual Simplificado particularizado para la ETSE (v02, octubre 2014), y un Manual de Procesos y Procedimientos marco de la USC (v03, julio 2015, pero con documentos fechados en 2013).

El plan de trabajo correspondiente a la visita de evaluación, que a continuación se relaciona, se ha desarrollado de acuerdo a la planificación prevista, no produciéndose incidencias durante el desarrollo de la misma.

DÍA	HORARIO	ACTIVIDAD
8 de junio	16.00-16.15	Recepción de la Comisión de Evaluación. Puede asistir un/una representante del Vicerrectorado correspondiente.
	16.15-16.45	Reunión con el Equipo Directivo. Presentación, de no más de 10 ó 15 minutos, sobre el centro y su implicación con el SGC.
	16.45-20.00	Reunión con la Comisión de Calidad del Centro. Estudio de la documentación y análisis de las evidencias.
9 de junio	09.00-11.00	Reunión con la Comisión de Calidad del Centro. Estudio de la documentación y análisis de las evidencias.
	11.00-12.00	Reunión con otras audiencias que la Comisión de Evaluación estime oportunas.
	12.00-13.00	Reunión de la Comisión de Evaluación.
	13.00	Informe oral con la Comisión de Calidad y Equipo Directivo. Puede asistir un/una representante del Vicerrectorado correspondiente.

Las entrevistas con el Equipo Directivo y la Comisión de Garantía de Calidad han permitido recabar y contrastar adecuadamente la información previamente revisada por la Comisión de Evaluación. Cabe destacar, que durante la reunión con la Comisión de Calidad del Centro estuvo presente la Jefa del "Área de Calidad e Mellora de Procedimientos", con el objetivo de conocer el desarrollo del proceso por ser el primer centro de la Universidad que solicita la certificación de la implantación del SGC.

No se ha realizado visita a las instalaciones de la Escuela por haberlas realizado al 2015 durante la renovación de la Acreditación de Graduado o Graduada en Ingeniería Informática y Máster Universitario en Ingeniería Ambiental.

El centro debe remitir, anualmente, a la Agencia un plan de acciones de mejora que permita comprobar que el SGC se encuentra implantado y cumple sus funciones.

- FORTALEZAS DETECTADAS

- Centro con un Equipo Directivo y una Comisión de Calidad del Centro claramente preocupados por la mejora de la calidad de las titulaciones que ofertan, como lo demuestran su participación en acreditaciones de modo general y, a nivel de SGC, la cantidad de informes y memorias con análisis de datos y planes de mejora a nivel de titulaciones y de Centro.
- Cabe destacar el Plan Ejecutivo de Calidad, propio del Centro y cuya utilidad se ha constatado pero que está pendiente de aprobación por Consejo de Gobierno.
- El mapa de procesos cumple en su conjunto con el ciclo de mejora continua en tanto que sugiere la realización de planificaciones, desarrollos, análisis y planes de mejora. Está dividido en procesos estratégicos, clave, de soporte y de mejora.
- La Universidad cuenta con una aplicación informática, a la que se entra con contraseña, que actúa como repositorio de buena parte de las evidencias o registros del SGC que completa a los que aparecen en la página web a disposición de todos los Grupos de Interés.
- El Centro cuenta con una clara estructura para la calidad, diferenciando funciones para el Equipo Directivo (en la actualidad el Director actúa como Responsable de Calidad), Comisión de Calidad del Centro y Comisiones de Titulación.

PLAN DE ACCIONES DE MEJORA ENVIADO POR EL CENTRO PARA DAR RESPUESTA A:

- ASPECTOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

- Habida cuenta que en los diferentes procesos del SGC se genera una cierta cantidad de documentos, que no siempre se establecen como evidencias (hay muchos procesos sin evidencias registrables) se deben revisar cuáles se consideran evidencias a archivar y el lugar en el que han de quedar archivadas. Por ejemplo, no se deja constancia del plan de captación (PC05: Captación de Estudiantes) o de las memorias que realizan los alumnos en las prácticas externas (PC09: Gestión de Prácticas Externas) o incluso de los nombramientos de los tutores académicos en ese mismo proceso.
- Hay varios procedimientos (PC12: Información Pública, PM02: Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés, PS03: Gestión de los Servicios) que contemplan como indicador la satisfacción de los egresados. Se entiende que, de la misma forma, se debe contemplar la satisfacción del resto de grupos de interés.
- El documento PM03: Gestión de las Incidencias (SQR) debe recoger la realización de un informe anual que las resuma, tipo y resultado de las mismas, entre otros, recogidas durante el año (o curso), como se deja constancia de que se realiza a nivel de Escuela.
- En el documento P04-PC04: Programación de las Materias, se atiende a las diferentes etapas de elaboración de las guías docentes. Se echa en falta una referencia a la revisión de las mismas (ajuste a la correspondiente Memoria verificada en cuanto a competencias y contenido, metodologías propuestas para alcanzar las competencias y criterios de evaluación de las mismas, etc.) en coherencia con lo previsto para la acreditación de titulaciones.
- El objetivo del documento PM01: Medición, Análisis y Mejora, es medir y analizar los resultados de cada proceso clave. No obstante se echa en falta, una revisión global de los resultados de aprendizaje de la titulación en su conjunto, por ejemplo atendiendo a si el perfil de egreso sigue actualizado o procede alguna revisión.

- El documento PC06: Tutoría y Orientación al Estudiante, se considera que está desfasado. Por ejemplo, no genera evidencias cuando al menos debería haber un plan de orientación y un análisis de los resultados del mismo con generación de informes anuales.

➤ **Acciones de mejora relativas a los aspectos anteriores:**

- Revisar los procesos y procedimientos del Manual, aprovechando la revisión que está pendiente de aprobación en la Comisión de Calidad y Planificación delegada de Consejo de Gobierno para establecer claramente las evidencias que genera cada proceso y como se archivan.
- Introducir el resto de grupos de interés en los indicadores de satisfacción.
- Incluir como evidencia del proceso de gestión de incidencias el informe anual que realiza la ETSE.
- Revisar el procedimiento P04-PC-04 para incluir la revisión del ajuste entre MVT y guías docentes, de acuerdo con el proceso de acreditación de títulos.
- Revisar el proceso PM-01 Medición, análisis y mejora para que asegure una revisión global de los resultados de aprendizaje de las titulaciones en su conjunto de acuerdo con las directrices Fides-Audit.
- A nivel marco se está trabajando en un nuevo proceso que, una vez aprobado, será objeto de revisión y adaptación (si fuera necesario) a la realidad de la Escuela.

Comentario de la Comisión de Evaluación: Se debería indicar el objeto, al menos, de este nuevo proceso.

- Incluir en el Plan Ejecutivo de Calidad todos los aspectos que deben ser considerados de forma sistemática durante el ciclo anual del proceso de mejora para garantiza el cumplimiento de los diferentes procesos del SGC.
- Establecer objetivos cuantificables para sus indicadores clave, con una periodicidad determinada (anual, por ejemplo), como se indica en el documento PM01: Medición, Análisis y Mejora, que permitan desplegar y alcanzar los objetivos estratégicos de la ETSE (PE01: Política y Objetivos de Calidad del Centro) alineados con los correspondientes de la USC.

➤ **Acciones de mejora:**

- Incluir la definición de objetivos de calidad para el año en curso en el Plan Ejecutivo de Calidad.

- Se debe revisar la página web para comprobar que contiene toda la información prevista de todas las titulaciones a las que alcanza el SGC (se deja constancia de que faltan por subir actas relativas a los másteres de Tecnologías de la Información y del recién iniciado Big Data o los TFG/TFM leídos que no están en todos los títulos). En el caso de este último, de carácter universitario se debe dejar claro, ya desde el inicio, las responsabilidades con la información que genera, su archivo y difusión.

- **Acciones de mejora:**
 - Incluir la especificación de información pública disponible para el año en curso en el Plan Ejecutivo de Calidad.

- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- El SGC establecido por la USC y admitido en la ESTE cierra todos sus procesos enviando al PM01: Medición, Análisis y Mejora, para la realización del análisis de resultados. Cabe proponer que el ciclo PDCA se aplique por separado a cada proceso (y al conjunto también), con lo que este PM01 quedaría algo así como una comprobación de que se ha realizado todo lo previsto.
- En varios procesos (oferta formativa, prácticas, TFG/TFM, compras,...) se hace referencia a muchas normas propias de la USC que los desarrollan. Tal vez se podrían simplificar bastante sin más que hacer referencias al cumplimiento de las normas propias de la USC o de la Escuela.
- Hay bastantes procesos en los que la responsabilidad aparece compartida (vicerrector y director, director y coordinador de título,..) e incluso alguno en que el responsable del proceso es el director y de un subproceso o proceso de segundo nivel el vicerrector. Cabría revisar la responsabilidad o incluso diferenciar entre la responsabilidad de que el proceso se lleve a cabo (del Coordinador de Calidad de la Escuela) y los responsables ejecutivos de sus diferentes etapas.
- Teniendo en cuenta las tareas que la implantación del SGC requiere, se considera que debería nombrarse un Coordinador de Calidad que ayude al Director en las tareas relativas al mismo.
- Se sugiere una revisión a fondo de toda la documentación del SGC (probablemente a nivel de documentación marco de la USC), tanto con el objetivo de simplificación en su extensión como para hacerla más sencilla de utilizar. Por ejemplo:
 - No separar el capítulo 1 del Manual de Calidad del resto del Manual.
 - Plantearse la necesidad de firmar la aprobación de cada documento (PS04: Control de los Documentos y de los Registros) o sustituir por una referencia al acta del órgano que lo aprueba. Incluso si se ha de mantener el estado de revisiones que se lleve a cabo.
 - En el PE01: Política y Objetivos de Calidad del Centro se trata de establecer una política de calidad, no unos compromisos de calidad, como se indica en los documentos que emanan del mismo.

- El objetivo del PC01G: Diseño de la Oferta Académica de Grados, no es diseñar la oferta académica, sino gestionar o indicar cómo se lleva a cabo (esta situación se repite en otros procedimientos).
 - El objetivo del PC03: Supresión de un Título, es garantizar a los estudiantes que el título se sigue desarrollando, pero en el documento lo que se trata principalmente es qué hay que realizar para lograr la suspensión del título.
 - Todo lo referente a PDA y POD (PC04: Planificación de las Enseñanzas) resulta confuso.
 - El plan de captación (PC05: Captación de Estudiantes) se entiende que sería del Centro no de la USC.
 - El indicador de actas fuera de plazo (PC11: Evaluación del Aprendizaje) no parece que sea una medida de cómo se realiza la evaluación del aprendizaje, más bien es un trámite administrativo importante.
 - Las reclamaciones relativas a las evaluaciones (PC11: Evaluación del Aprendizaje) cabría pensar si se pueden incluir en el proceso general de gestión de incidencias (PM03: Gestión de las Incidencias).
 - El proceso relativo a control de documentos y registros (PS04: Control de los Documentos y de los Registros) cabría simplificarlo eliminando listados poco o nada utilizados e incluso revisando lo relativo a la distribución de documentos.
- Se debe revisar el incluir al Plan Estratégico como un proceso del SGC. Cabe pensar que el Plan Estratégico está a un nivel superior y que es éste quien ha de potenciar el desarrollo del SGC y no al revés.
 - La aplicación informática se ha revelado como una importante fuente de archivo de información. Se sugiere se posibilite su acceso (con niveles de uso diferenciados) a una mayor parte de la comunidad universitaria.
 - Se podría plantear evaluar la eficacia de la comunicación de la información pública que se aporta (PC12: Información Pública).
 - Aunque consta que ya se está en proceso de realización, la página web necesita de una revisión completa, en el sentido de eliminar obsoletos, completar información, etc.
- **Acciones de mejora relativas a las recomendaciones anteriores:**
 - Revisar, rediseñar y simplificar el Sistema de Garantía Interna de Calidad marco, buscando su eficiencia e eficacia y facilitando la implantación en todos los centros de la USC.

- Habida cuenta que la Escuela cuenta con un sistema de prevención de riesgos laborales certificado, se sugiere se considere la integración de este sistema con el de calidad.

➤ **Acciones de mejora:**

- Desarrollar un Manual de Procesos para el sistema de Garantía de Seguridad y Salud de la ETSE siguiendo el mismo esquema que el desarrollado para el SGC.
-
- Aunque en el Manual y en el PE01: Política y Objetivos de Calidad del Centro, se indica que la política de calidad de la Escuela está actualizada, se recomienda su revisión pues fue establecida en 2009, cuando la situación de titulaciones en la Escuela era diferente a la actual e incluso el Equipo Directivo que la ha de establecer y desarrollar era distinto. Por otro lado, la Escuela tiene establecida su política de calidad tanto como directrices marco como por medio de la Misión, Visión y Valores. En este caso cabría más insistir en la revisión de la visión, pues se entiende que es algo que se pretende alcanzar en un determinado tiempo y cabe pensar que no puede ser lo mismo en 2009 que en 2016.

➤ **Acciones de mejora:**

- En la próxima revisión de procesos del SGC del curso 2016-2017 se realizará la revisión de la Política de Calidad de la ETSE.
-
- En el documento PC09: Gestión de Prácticas Externas, se sugiere que se reflexione la consideración diferenciada de prácticas curriculares y de prácticas externas extracurriculares.

➤ **Acciones de mejora:**

- Revisar los procesos y procedimientos del Manual, aprovechando la revisión que está pendiente de aprobación en la Comisión de Calidad y Planificación delegada de Consejo de Gobierno para establecer claramente las evidencias que genera cada proceso y como se archivan.
- Introducir el resto de grupos de interés en los indicadores de satisfacción.
- Incluir como evidencia del proceso de gestión de incidencias el informe anual que realiza la ETSE.
- Revisar el procedimiento P04-PC-04 para incluir la revisión del ajuste entre MVT y guías docentes, de acuerdo con el proceso de acreditación de títulos.
- Revisar el proceso PM-01 Medición, análisis y mejora para que asegure una revisión global de los resultados de aprendizaje de las titulaciones en su conjunto de acuerdo con las directrices FIDES-AUDIT.

- A nivel marco se está trabajando en un nuevo proceso que, una vez aprobado, será objeto de revisión y adaptación (si fuera necesario) a la realidad de la Escuela.

Comentario de la Comisión de Evaluación: Estas acciones de mejora, ya indicadas en el apartado de Aspectos que deben ser objeto de plan de mejoras, no puede afirmarse que atiendan a la recomendación realizada, mucho más concreta.

La Comisión de Evaluación quiere finalizar su informe animando al Centro a continuar por el camino de la excelencia que lleva iniciado desde hace tiempo, contemplando al SGC como algo vivo y dinámico que debe estar permanentemente actualizado, simplificando y modificando todo lo necesario para que sea fácil de utilizar en beneficio de las titulaciones de la Escuela (grados y másteres) y sus procesos de evaluación externa, pero siempre recordando la máxima de estos sistemas "haz lo que escribes, escribes lo que haces, mejora lo necesario y que se pueda demostrar".

Santiago de Compostela, 22 de julio de 2016

DIRECTOR ACSUG
SECRETARIO CGIACA



José Eduardo López Pereira