



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN PRE- AUDITORÍA

RESUMEN PRIMERA VISITA –18/05/15: 10-13h

Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad

Unidad de Calidad

Versión 1.0

19/05/2015

Índice

Índice	3
I. Introducción	5
II. REPASO DE LOS PUNTOS CRÍTICOS EN UNA AUDITORÍA	5
II.1. PR/ES/004 Proceso de Publicación de la Información	6
II.2. PR/ES/003 Seguimiento de Títulos Oficiales	7
II.3. Lo mismo que se hace en Grado, se exige para el Máster	7
II.4. Procesos de recogida de información:	8
III. REPASO DEL RESTO DE PROCESOS Y SUS EVIDENCIAS	9
III.1. PROCESO DE RECTORADO	9
III.2. PROCESOS CLAVE DEL CENTRO:	9
PR/CL/001: Coordinación de las enseñanzas	9
PR/CL/002: Programa de Acciones de Orientación y Apoyo al Estudiante y PR/CL/006: Orientación e Inserción Laboral	10
PR/CL/003: Prácticas Externas	10
PR/CL/004: Movilidad OUT y PR/CL/005: Movilidad IN	11
III.3. PROCESOS DE SOPORTE DEL CENTRO	11
PR/SO/001: Gestión del PDI y PR/SO/002: Gestión del PAS	11
PR/SO/003: Gestión de los Servicios del Centro	11
PR/SO/004: Gestión de Recursos Materiales	11
PR/SO/005 - Medición de la Satisfacción e Identificación de las necesidades y PR/SO/006 -Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	12
III.4. PROCESOS ESTRATÉGICOS DEL CENTRO:	12
PR/ES/002: Gestión de Títulos Oficiales	12
PR/ES/003 Seguimiento de Títulos Oficiales y PR/ES/004 Proceso de Publicación de la Información	12
PR/ES/001: Elaboración y revisión del PAC	12

IV. Conclusiones	14
IV.1. Por parte de la ETSIST	14
IV.2. Por parte de la UC-VEOC	14

I. Introducción

La primera visita realizada por la Unidad de Calidad del Rectorado (UC-VEOC) a la ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN (ETSIST), consistió en una entrevista con:

De la ETSIST:

- Juan José Gómez Alfageme, Subdirector de Calidad y Acreditación

Por parte del Rectorado asistieron:

- Francisco Santos, Adjunto al Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad.
- Pilar Castelao, Técnico de la Unidad de Calidad del Rectorado.

La reunión comenzó con un repaso de la información publicada en la Web. Todavía está colgado el modelo SGIC 1.0. El Sistema 2.0 está pendiente de adaptación. En cuanto está aprobado, se subirá a la web. Mientras, se recomienda retirar documentación antigua, como la referente al PIC, Acuerdos-Programa, etc., o bien hacer referencia a ella como parte de la historia del “camino hacia la Calidad” de la Escuela. Se recomienda consultar el documento de Modificaciones del SGIC 2.0. para realizar la adaptación documental del Sistema.

II. REPASO DE LOS PUNTOS CRÍTICOS EN UNA AUDITORÍA

Antes de repasar el estado de cada Proceso, recordamos los aspectos críticos de una Auditoría, es decir, los aspectos clave en la implantación del SGIC:

- Información Pública (PR/ES/004)
- “Lo mismo que se hace en Grado, se exige para el Máster” en relación a todos los procesos.
- Procesos de recogida de información: PR/SO/008 - Sistemas de Encuestación-UPM, PR/SO/006 - Sistema de Quejas , Sugerencias y

Felicitaciones y PR/SO/005 - Medición de la Satisfacción e Identificación de las necesidades

- Seguimiento de las Titulaciones (PR/ES/003)

II.1. PR/ES/004 Proceso de Publicación de la Información

Respecto al primer punto, la **información pública**, repasamos algunos aspectos de la información que ha de publicar, tal y como se establece en el Anexo del PR/ES/004 Proceso de Publicación de la Información: "ANX-PR/ES/004-01: Información publicada por el Centro":

- *Oferta formativa: de acuerdo con la información pública establecida por la ACAP en el informe de seguimiento:*
 - *D. Planificación de las enseñanzas: Guías de Aprendizaje (GA):*
Todas publicadas (excepto 1 este curso)
 - *G. Sistema de garantía de calidad: Publicado el SGIC 1.0.*
Pendiente de actualizar
- *Resultados (Rendición de cuentas):*
 - *Informe de titulación (resultados del aprendizaje) (PR/ES/003): se publicará cuando se realice*
 - *Resultados del Programa de Acciones de Orientación y Apoyo al Estudiante (PR/CL/002)**
 - *Resultados Inserción laboral (PR/CL/006)**
 - *Resultados de los Servicios Prestados (PR/SO/003)**
 - *Resultados de la Gestión de Recursos Materiales (PR/SO/004)**
 - *Satisfacción de grupos de interés (PR/SO/008)**
 - *Quejas, sugerencias y felicitaciones (PR/SO/006)**

Juan José Gómez Alfageme nos enseña las pestañas que por cada título existe en la web de la escuela. En ellas aparece la información propia de cada Título, incluyendo fichas de las asignaturas, en los Grados.

Quedamos en que la información propia de cada título aparezca en cada página web del mismo y la información común, tanto de procesos como de resultados de los mismos, como un link que lleve a todas a la misma página.

Así se evitará duplicar la información y tener que actualizar la misma en todas y cada una de las páginas que aparezca.

(*) Como información común se considera la relativa a: Resultados del Programa de Acciones de Orientación y Apoyo al Estudiante (PR/CL/002), Resultados Inserción laboral (PR/CL/006), Resultados de los Servicios Prestados (PR/SO/003), Resultados de la Gestión de Recursos Materiales (PR/SO/004), Satisfacción de grupos de interés (PR/SO/008), Quejas, sugerencias y felicitaciones (PR/SO/006).

II.2. PR/ES/003 Seguimiento de Títulos Oficiales

En cuanto al PR/ES/003 Seguimiento de Títulos Oficiales, se está realizando a través de la plataforma GAUSS. Se realizan los Informes de Asignatura (IA) y los Informes de Semestre (IS) en las Comisiones de Coordinación de Curso, dónde se levanta acta de todas las reuniones. Francisco Santos, comenta que en cuanto salga el Informe de Titulación (IT), se podrá cerrar el ciclo de mejora continua, ya que se obtendrán las conclusiones del desarrollo del Título, que podrán ser llevadas al ANX-PR/ES/001-01: Plan Anual de Calidad (PAC), para establecer las acciones correctoras correspondientes.

II.3. Lo mismo que se hace en Grado, se exige para el Máster

En relación a los **Másteres**, se afirma que el PR/ES/003 Seguimiento de Títulos Oficiales está implantado correctamente tanto en los Grados como en los Másteres. Se recuerda que todo lo relativo a **Información pública** afecta también por igual a los Grados como a los Másteres.

II.4. Procesos de recogida de información:

- PR/SO/008 - Sistemas de Encuestación-UPM: Juan José Gómez Alfageme conoce y maneja el collab del Observatorio Académico.
- PR/SO/006 - Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (QSF). La escuela dispone de un sistema informático, gestionado por la Subdirección de Calidad que funciona correctamente. Han recibido este curso alrededor de 20 Quejas/Sugerencias. Al final del proceso se solicita a la persona que pone la queja, sugerencia o felicitación que valore su nivel de satisfacción con la respuesta recibida.

La aplicación informática permite obtener información muy valiosa como es el listado de las QSF recibidas, el tiempo de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios.

En este proceso, aún hay QSF que se reciben a través de Registro. Se escanean y se tratan igual que las recibidas informáticamente.

- PR/SO/005 - Medición de la Satisfacción e Identificación de las necesidades: El centro ha realizado alguna encuesta extraordinaria, como es la relativa a la inserción laboral y satisfacción de egresados. Francisco Santos reflexiona sobre la necesidad de no cansar al egresado con demasiadas encuestas. Juan José Gómez Alfageme propone la posibilidad de realizarla a la hora de presentar el PFG/PFM. Esto daría cobertura a una parte de la medición de la satisfacción, pero se hace necesaria medirla también pasado un tiempo desde la finalización de los estudios. Francisco Santos expone también el nuevo modelo de recogida de información, que de empleadores y egresados está desarrollando el Observatorio Académico.

Otra encuesta que se ha realizado de manera extraordinaria, es la relativa al abandono.

Toda esta información recogida constituye una entrada fundamental en el ANX-PR/ES/001-01: Plan Anual de Calidad (PAC)

III. REPASO DEL RESTO DE PROCESOS Y SUS EVIDENCIAS

III.1. PROCESOS DE RECTORADO

Para avanzar, repasamos rápidamente los procesos cuyo propietario es el rectorado. Recordando la figura de Responsable en el Centro, que es quién recoge la información proveniente de rectorado y la tiene en cuenta para la elaboración del PAC.

- PR/ES/005: Definición de la Política de PDI: Firmada por el vicerrector de Personal Académico
- PR/ES/006: Definición de la Política de PAS: Pendiente de la próxima reunión con la Gerente el día 20 de mayo.
- PR/CL/007: Selección y admisión de estudiantes: En revisión con el vicerrectorado de alumnos. (El centro se encarga de la parte correspondiente de admisión en Master)
- PR/CL/008: Matriculación: En revisión con el vicerrectorado de alumnos.
- PR-SO-007: DOCENTIA-UPM: Firmado por el Director del Gabinete del Rector.
- PR-SO-008: Sistema de Encuestacion-UPM: Director del Gabinete del Rector.

III.2. PROCESOS CLAVE DEL CENTRO:

PR/CL/001: Coordinación de las enseñanzas

La Subdirectora de Ordenación Académica elabora semestralmente, según la Normativa y Procedimiento, el Plan Semestral de Evaluación. Este curso, se ha realizado así:

- Se elaboró el PSD a primeros de abril
- Los coordinadores envían el PSE al Jefe de Estudios
- La propuesta de horarios ya se ha elaborado
- Se han nombrado los Tribunales y coordinadores de asignatura
- Las GA se rellenarán en cuanto se abra la aplicación.
- La aprobación está prevista para el 17 de junio.

Además, el centro elabora a través de una aplicación informática una estimación de las optativas a impartir a través de la pre-solicitud de éstas, por los alumnos. Esta estimación ayuda al centro a la planificación docente.

PR/CL/002: Programa de Acciones de Orientación y Apoyo al Estudiante y PR/CL/006: Orientación e Inserción Laboral

PR/CL/002: Programa de Acciones de Orientación y Apoyo al Estudiante: Este procedimiento está implantado. Funciona correctamente y se ha integrado con el PR/CL/006: Orientación e Inserción Laboral. Falta documentarlo como el resto del Sistema

El Plan de Acción Tutorial se divide en tres bloques:

- Primer bloque: 4 tutores comunes para primer y segundo curso. Para organizar la progresión de la carrera y coaching.
- Segundo Bloque: 4 tutores para tercer y cuarto curso (excepto último semestre). Orientación para la selección de asignaturas y en la optatividad.
- Tercer bloque: 1 tutor por cada Master para último Semestre de Grado y Orientación Laboral para grado y Master.

Proceso:

- A través de la Aplicación Informática TRÁMITES se envía un e-mail a todos los alumnos informando sobre el Plan de Acción Tutorial, el proceso y los tutores.
- Los alumnos seleccionan un tutor. La aplicación le remite al tutor un e-mail y éste concierta una cita con el alumno. Cuando no necesite más citas, cierra el trámite y se envían una pequeña encuesta al alumno.

PR/CL/003: Prácticas Externas

Este procedimiento está implantado desde hace dos años, pero pendiente de revisar documentalente.

Funciona a través de un MOODLE gestionado por el Subdirector de Alumnos. Se dispone de datos y se registran los informes (intermedios y finales) que se generan durante el proceso:

- Informe de Alumno,
- Informe del Tutor Externo y
- Informe del Coordinador de las prácticas)

Se recoge información respecto al nº de alumnos en prácticas, si son curriculares o no y en caso afirmativo, el nº de créditos matriculados por alumno. Además, se dispone de una Base de Datos de Empresas.

PR/CL/004: Movilidad OUT y PR/CL/005: Movilidad IN

Estos procedimientos están implantados, pendientes de revisar documentalmente.

Se recogen evidencias: Convenios, Nº de alumnos que entran de cada Universidad y que salen a otras, Asignaturas que cursan aquí. Se realiza además una encuesta de satisfacción a cada alumno en movilidad.

III.3. PROCESOS DE SOPORTE DEL CENTRO

PR/SO/001: Gestión del PDI y PR/SO/002: Gestión del PAS

Estos procedimientos no están actualmente en funcionamiento. La única formación que se recibe por el personal es la gestionada por el Rectorado.

PR/SO/003: Gestión de los Servicios del Centro

En la ETSIST no se ha implantado este Procedimiento. Se recomienda que lo revisen junto con la ETSI Sistemas Informáticos, ya que disponen de muchos Servicios comunes.

PR/SO/004: Gestión de Recursos Materiales

Se está implantando también en "Trámites" la posibilidad de realizar la comunicación de Incidencias a través de esta aplicación informática. De

momento se realiza en papel o a través de un e-mail a la Subdirección de Asuntos Económicos e Infraestructuras.

PR/SO/005 - Medición de la Satisfacción e Identificación de las necesidades y PR/SO/006 - Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Ya comentados anteriormente.

III.4. PROCESOS ESTRATÉGICOS DEL CENTRO:

PR/ES/002: Gestión de Títulos Oficiales

Se recomienda revisar el documento de Evidencias Obligatorias y Complementarias.

Estos procedimientos se elaboraron en un momento en el que se estaban diseñando todos los Nuevos títulos. Actualmente los Procedimientos de Diseño, Modificación y Extinción, funcionan normalmente, según lo establecido por ANECA.

PR/ES/003 Seguimiento de Títulos Oficiales y PR/ES/004 Proceso de Publicación de la Información

Ya comentados anteriormente.

PR/ES/001: Elaboración y revisión del PAC

Este procedimiento está sin implantar.

Actualmente están realizando un Plan de Acción, que recoge los puntos Fuertes y Puntos Débiles procedentes de los Informes que realizan los Coordinadores de las asignaturas, de los que se desprenden un serie de acciones de mejora. Este proceso ampliado a todos los procedimientos del SGIC 2.0 constituiría el PAC (ANX-PR/ES/001-01).

Para avanzar en la implantación del SGIC 2.0, se recomienda, como siempre hacemos, utilizar el "ANX-PR/ES/001-02: Cuadro de análisis de estado del proceso", con cada Propietario de Proceso.

De estos cuadros, surgirán las acciones de mejora que habrán de priorizar utilizando: ANX-PR/ES/001-03: Priorización de acciones de Mejoras.

Una vez priorizadas, se pasarán al ANX-PR/ES/001-01: Plan Anual de Calidad del Centro.

En cuanto a los Indicadores del SGIC, se recuerda que no es necesario activar todos los propuestos en el Modelo SGIC 2.0, solamente los que al centro les aporte información y sean útiles para implantar su estrategia. Además, el centro puede diseñar indicadores nuevos si son necesarios. Todos estos indicadores activados se recogerán en el "ANX-PR/ES/001-04: Cuadro de Mando Integral" y los datos se introducirán en cada "ANX-PR/ES/001-05: Ficha del Indicador".

Para facilitar lo anterior, Francisco Santos recuerda que próximamente se entregará la Aplicación de Calidad, que servirá de repositorio de evidencias y de recogida de indicadores.

Creemos que gracias a la elaboración del PAC, se podrá terminar la revisión e implantación de todos los procedimientos, y facilitar la implicación del resto de subdirecciones y servicios del centro.

IV. Conclusiones

En general el SGIC se encuentra en un estado muy avanzado de implantación, si bien, no está plasmado documentalmente.

A continuación, se presentan los compromisos de mejora adquiridos por los responsables de calidad de la ETSIST y lo adquiridos por la UC-VEOC

IV.1. Por parte de la ETSIST

- Revisar y Actualizar el Manual de Calidad y los Procedimientos comprobando que cumplen las Directrices AUDIT.
- Definir claramente la composición de la Comisión de Calidad.

IV.2. Por parte de la UC-VEOC

- Revisar el Manual de Calidad y los Procedimientos, una vez realizados por la ETSIST.
- Lanzar el IT
- Lanzar la Aplicación EULER
- Valorar la posibilidad de ampliar el CAU del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones propuesto, para el Proceso de Mantenimiento, hablando con Daniel Martín-Fabiani, Informático de la ETSIST. Para ello, ver la Aplicación TRÁMITES utilizada en el centro para el Plan de Acción Tutorial, las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, el Plan de Mantenimiento, la elaboración de Encuestas y la Pre-solicitud de optativas.

Madrid, 19 de mayo de 2015

Técnico de Calidad

Adjunto a la

**Vicerrectora de Estructura
Organizativa y Calidad**

Fdo: Pilar Castelao

Fdo: Francisco Santos