



Informe de Seguimiento  
Definitivo Institucional de la  
implantación del Sistema de  
Garantía de Calidad

*Escuela de Ingeniería de  
Telecomunicación y Electrónica*

*26 de septiembre de 2014*

## 1. INTRODUCCIÓN

La Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica (EITE) ha participado en el programa AUDIT de la ANECA definido para el diseño de Sistemas de Garantía de Calidad en Centros Universitarios. El Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela (SGC-EITE) fue diseñado e implantado en el curso 2009-2010 y obtuvo la verificación positiva del diseño en octubre de 2010 en su primera edición.

El seguimiento institucional tiene el propósito fundamental de comprobar que la implantación del SGC-EITE diseñado se realiza de manera adecuada, así como para asesorar a los responsables de la calidad en los aspectos necesarios para un mejor desarrollo de sus funciones y despliegue de los procedimientos de cara a la certificación de la implantación. El Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), responsable del seguimiento institucional de los programas de calidad, ha realizado el seguimiento del SGC-EITE y presenta el siguiente informe.

## 2. RESUMEN DEL SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

De acuerdo al programa establecido por el Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional, el personal técnico de calidad del GEI, Sonia Corujo Capote y María del Carmen Medina Herrera, realizaron una visita de seguimiento la Escuela el 7 de febrero del 2014, previo acuerdo con el Director y el Subdirector de Calidad. La visita se desarrolló sin inconvenientes y se contó con la información proporcionada por:

- Equipo directivo: D. Juan Luis Navarro Mesa, D. José Cabrera Peña, D. Francisco Delgado Rajó, D. Carlos M. Travieso González y D. Manuel Medina Medina.
- Los profesores: D. Fidel Cabrera Quintero, D. Miguel Angel Ferrer Ballester, D. Benito González Pérez, D. Gustavo Iván Marrero Callicó, Dña. Margarita Marrero Martín, Dña. Sofía Isabel Martín González, y D. José Ramón Velázquez Monzón.
- El personal de administración y servicios: D. Gustavo Alonso González, Dña. Josefa Arrollo Ramírez, D. Miguel Ángel Quesada Ortega, D. Ceferino Mederos Ossorio y D. José Luis Muñoz Mohamed.
- Los estudiantes: D. Néstor M. Alemán Soler, D. Abel García Castellano, D. Abrahán Pérez Vega, D. Héctor Santana Naranja y Alexander Trujillo Delgado.

En dicha visita se comprobaron las evidencias derivadas del diseño e implantación del SGC-EITE, se comentaron aspectos de la organización, recursos y presentación de documentos, así como de coordinación entre el responsable de Calidad y los responsables de los procedimientos.

### 3. VALORACIONES DEL SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

A continuación, se especifican los puntos fuertes, no conformidades y las correspondientes propuestas de mejora detectadas en el seguimiento institucional del SGC-EITE, atendiendo a los siguientes objetivos planteados:

- Analizar el nivel de implantación del SGC-EITE.
- Analizar el grado de implicación por parte de los responsables de la calidad y los responsables y ejecutores de los procedimientos (organización, coordinación, grupos de interés que participan, etc.)
- Analizar el grado de difusión de los documentos del SGC a los diferentes grupos de interés.
- Analizar el grado de cumplimiento de los requisitos de calidad por parte de las titulaciones que imparte.

#### FORTALEZAS

**F01.** Los mecanismos verticales y horizontales de coordinación para el desarrollo de la docencia.

**F02.** Los mecanismos de información, de apoyo al estudiante y al egresado, especialmente, el diseño y desarrollo de programas de de orientación al estudiante y la implicación de los estudiantes como mentores.

**F03.** Revisión de los resultados y elaboración de informes de resultados anuales.

## No CONFORMIDADES

- NC01.** La documentación relativa al diseño del SGC-EITE no está actualizada atendiendo a la normativa vigente.
- NC02.** En general, los grupos de interés internos, especialmente estudiantes y personal de administración y servicios no están familiarizados con el contenido de los documentos del SGC-EITE. La información pública del sistema de gestión de calidad y de varias acciones vinculadas a la mejora no se difunde adecuadamente desde el curso 2011-2012. No hay evidencias de acciones de divulgación del SGC en general, ni específicas según los grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios).
- NC03.** En lo referente a los procesos para la detección de necesidades, por un lado es insuficiente la participación y conocimiento de los estudiantes en las diferentes encuestas de satisfacción y, por otro lado, no se aplican mecanismos para el análisis sistemático de la satisfacción y necesidades de otros grupos de interés como profesorado y personal de administración y servicios.
- NC04.** No existen objetivos anuales definidos desde el curso 2011-2012. En consecuencia, no se constata la utilización de los resultados obtenidos (informes de los títulos) para la formulación de objetivos anuales, de manera que se refleje la trayectoria de mejora del centro.
- NC05.** No hay evidencia de revisión sistemática de los procedimientos y no existen informes con la relación de evidencias del SGC-EITE por curso académico.

## PROPUESTAS DE MEJORA

### **Procedimiento Estratégico para la elaboración de la Política y Objetivos de Calidad. PEC01**

- PM01.** Trazar los objetivos específicos de forma anual tal y como se indica en el procedimiento. Además de evidenciarse la planificación específica para llevarlos a cabo (objetivos, actividades, periodicidad, responsable, indicador de medición, etc.).

### **Procedimiento Clave de Información Pública. PCC08**

- PM02.** Aunque existen mecanismos de difusión, el equipo de dirección debe asegurarse de que la información llega a los distintos grupos de interés, sobre todo la relacionada con los procesos de política, consulta o de detección de necesidades y los de resultados.

### **Procedimiento de Apoyo para la gestión de los documentos y evidencias. PAC01**

- PM03.** Actualizar el SGC-EITE a las nuevas normativas y al Modelo Marco del SGC de la Universidad.
- PM04.** Elaborar un registro de evidencias por cada curso académico.

## PROPUESTAS DE MEJORA

- PM05.** Revisar, especialmente, la decisión de la revisión anual de los procedimientos. Si ésta no se ejecuta en ese periodo es mejor indicar que la revisión es bienal.
- PM06.** Modificar el nombre de la actual “Tabla de Revisiones” que está en las primeras páginas de todos los documentos del SGC-EITE por “Ediciones del Documento o Tabla de Modificaciones”. El nombre actual, heredado del Modelo Marco del SGC de los Centros de la ULPGC, genera confusión con los documentos que contienen las revisiones anuales o bienales del procedimiento (informes de revisión y mejora). En consecuencia, se debe modificar el código que está en el pie de página (R02 por M02) y el procedimiento de Apoyo para la gestión de los documentos y evidencias (PAC01), específicamente, los anexos donde se especifica la estructura de los documentos y se hace referencia a estas tablas.
- PM07.** Se debe firmar los documentos oficiales y originales del SGC, aunque sean documentos obsoletos.
- PM08.** Aumentar el conocimiento e implicación de los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios en los procesos del SGC-EITE, específicamente en los relacionados con la política, objetivos, y resultados obtenidos.

### **Procedimientos de Apoyo para la gestión de Servicios. PAC03**

- PM09.** Evaluar la implantación de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio.

### **Procedimientos para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades. PAC06 y PI16**

- PM10.** Aumentar la participación del estudiante en estudios de satisfacción, ya sean en las encuestas institucionales u otros estudios de satisfacción.
- PM11.** Aplicar mecanismos de consulta de satisfacción y necesidades al resto de grupos de interés.

### **Procedimientos de Apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados. PAC07 y PAC08**

- PM12.** Realizar la revisión de los procedimientos, el informe anual del Centro y difundir los resultados.
- PM13.** Desarrollar la rendición de cuentas a los grupos de interés. Los grupos de interés no sólo deben conocer los resultados sino que deben valorarlos, discutirlos con los responsables del Centro y proponer mejoras.

#### **4. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL**

Tras la visita se concluye, en referencia al desarrollo del SGC-EITE, que la mayoría de los procedimientos se han implantando según lo establecido en el diseño y a los reglamentos de la Universidad. Se agradece la buena disposición y el trato ofrecido por parte de los responsables de la Escuela en el desarrollo del seguimiento institucional, dado que ha facilitado en todo momento la obtención de la información, permitiendo llevar a cabo, sin ningún inconveniente, la correspondiente revisión. De cara a futuras auditorías institucionales, confiamos que se atiendan a las recomendaciones y mejoras que les indicamos en el presente informe.

LAS TÉCNICO DEL GABINETE  
DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Sonia Corujo Capote    Mari Carmen Medina

VºBº:  
EL DIRECTOR DE CALIDAD

D. Claudio Tascón Trujillo