

Graduado o graduada en Ingeniería Informática

1. Aspectos que deben objeto de elaboración de un plan de mejoras

Criterio 1. Organización y desarrollo

- Coordinar el calendario de entrega de trabajos y exposiciones en las diferentes materias, evitando concentraciones o solapamientos temporales.

La modulación de la carga de trabajo se discute habitualmente en las reuniones de coordinación de curso que tienen lugar cada año, tal y como se puede apreciar en las actas de las reuniones aportadas como evidencia. Los coordinadores de curso han experimentado el uso de un calendario compartido con los profesores de las materias correspondientes pero la colaboración ha estado por debajo de lo deseable. Por tanto, se considera muy razonable incorporar una acción de mejora en este capítulo.

Por otra parte, con cierta frecuencia se reciben quejas de los alumnos no tanto sobre la carga de trabajo sino con respecto a la desproporción que existe en ciertas materias entre dicha carga y el peso asignado a la evaluación continua. En este sentido, el Plan Estratégico de la ETSE para el período 2014-2020 (<http://www.usc.es/etse/calidade>) contempla como objetivo, dentro de su segunda línea estratégica (Oferta Docente de Grado), “Revisar el cumplimiento de las Memorias de las Titulaciones”; una de las acciones previstas para ello es justamente “Estudiar el cumplimiento real de los porcentajes de evaluación continua”. Además, en la cuarta línea estratégica (Calidad de la Docencia) se incluye el objetivo “Estudiar la carga real subjetiva de trabajo de las titulaciones”, motivo por el cual se habrá de “Realizar encuestas para conocer la opinión de los estudiantes y profesores sobre la carga de trabajo de las materias de las titulaciones”.

Finalmente, se debe tener en cuenta que en el autoinforme de seguimiento del curso 2013/14 fue incorporada la acción de mejora AM-4 en el sentido de avanzar en la correcta planificación del aprendizaje reforzando los mecanismos de coordinación; la tarea AM-4.3 propone la participación en las reuniones de la comisión del título de los coordinadores de curso. Por su parte, la acción AM-7 sobre la sistematización de la recogida de juicios y valoraciones emitidas por los grupos de interés, adopta una tarea relativa a la estimación de la carga de trabajo a la que se somete a los alumnos.

Acciones relacionadas

AM-01

- Fomentar la participación de los estudiantes en los diferentes órganos de gobierno de la Universidad, además de los propios del centro (comisión de garantía de calidad y junta de centro) y del título (comisión académica).

A mediados del curso 2012/13 tuvo lugar el último relevo hasta la fecha al frente de la coordinación de la titulación. En aquel momento sólo uno de los cuatro cursos del título tenía delegado y subdelegado designados. A iniciativa del coordinador se consiguió que a principios del curso 2013/14 los cuatro cursos hubieran elegido sus representantes. Es muy posible que esto haya contribuido que al cabo de poco tiempo los alumnos del Grado en Ingeniería Informática pudieran contar también con dos representantes en el Claustro Universitario y con otros dos compañeros en la Junta del centro; uno de los últimos participa también en la comisión del título y en la Comisión Permanente de la ETSE.

A pesar de esta sensible mejoría, el número de vacantes en las comisiones del centro, en lo que respecta a los alumnos del Grado, está lejos de ser satisfactorio. Lo más significativo es que sólo están cubiertas una de las dos plazas en la Comisión Permanente del centro y una de las dos plazas en la Comisión del título, y que sigue sin ocuparse la única plaza en la Comisión de Calidad. Peor aún resulta que sólo haya cuatro alumnos (dos del título) en la Junta de Escuela, cuando este sector tiene asignado un total de 24 plazas, y el hecho de que no

conste que la Delegación de Alumnos se encuentre activa en la actualidad. En estos aspectos pretende incidir la acción de mejora incorporada.

Acciones relacionadas

AM-02

- Desarrollar acciones de potenciación de la movilidad de los estudiantes.

Como se ha reconocido en los sucesivos autoinformes de seguimiento, la movilidad saliente de los alumnos del Grado en Ingeniería Informática está por debajo de lo deseable. Cabe señalar que la actual coyuntura económica y las nuevas condiciones de asignación de becas no favorecen la mejoría en este apartado. Por otro lado, el nuevo programa Erasmus+ lleva asociado un endurecimiento en cuanto a la exigencia idiomática de las universidades de destino, lo que está ocasionando la exclusión de algunos alumnos interesados en la experiencia.

Se plantea redoblar esfuerzos mediante charlas de difusión por parte de los profesores involucrados en los programas de movilidad. Este tema será tratado específicamente en la reunión que a principio de curso se programa entre el coordinador del título y el grupo de interés de los alumnos, así como en las reuniones vinculadas al Programa de Tutorías Personalizadas. Asimismo, se sigue trabajando en el establecimiento de convenios con universidades que exijan el dominio de la lengua inglesa, situadas o no en países en los que sea idioma oficial.

Acciones relacionadas

AM-03

Criterio 2. Información y transparencia

- Publicar en la página web la memoria vigente del título y eliminar las versiones antiguas y obsoletas para no inducir a errores.

La razón por la cual figuraban en la web del centro varias versiones de la Memoria del Título era dejar constancia de la secuencia de trámites de verificación a los que se ha sometido el Grado para poder ser impartido. Como es lógico, se acepta la recomendación para no provocar confusión en cuanto a cuál es el documento de referencia. Esta cuestión encaja dentro de la quinta línea del Plan Estratégico (Gestión Administrativa), que plantea “Mejorar la web del centro en contenidos y usabilidad” para lograr el objetivo “Mejorar las políticas de comunicación”.

Acciones relacionadas

AM-04

Criterio 3. Sistema de garantía de calidad

- Continuar con la implantación, revisión y simplificación del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) a la realidad de la Escuela. En este sentido se debe adaptar el PS04 (Control de Documentos y Registros) a los procedimientos de 2013 y se debe completar la información correspondiente al PS02 (Recursos Materiales).
- Verificar que el SGC es un proceso sistemático y estructurado que contempla los cuatro elementos del ciclo de mejora continua: planificar, desarrollar, analizar y actuar (mejorar).
- Analizar todos los resultados que el SGC aporta y plantear acciones de mejora como resultado de dicho análisis, entendiendo por tales, no solo las acciones correctivas (soluciones a problemas o

deficiencias detectadas), sino también acciones preventivas (para evitar que aparezcan los problemas o deficiencias) y acciones para mantener los resultados calificados como fortalezas.

De acuerdo con el Sistema marco de Garantía Interna de la Calidad, el Manual del SGIC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC.

En octubre de 2014, la Comisión de Calidad delegada del Consejo de Gobierno de la Universidad de Santiago de Compostela, aprobó una modificación del Manual marco, consistente principalmente en la depuración y racionalización de la información que se proporciona de forma centralizada para el seguimiento de los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad ([Informe de revisión](#)).

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSE), de acuerdo con lo establecido en el Sistema Marco, realizó a su vez la revisión del Manual del SGIC del centro, introduciendo los cambios mencionados y además ajustando el manual al nuevo Reglamento de régimen interno de la Escuela, aprobado en 2014, y a sus peculiaridades.

Este manual, de acuerdo con el [SGIC marco](#) y con el proceso PS-04 Control de los documentos y de los registros, fue aprobado en Junta de Escuela el 23 de octubre de 2014 y remitido al Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos. Una vez emitido el informe técnico favorable, el siguiente paso fue la aprobación institucional del documento, por parte del Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el 4 de febrero de 2015 (Ver acta en anexo II).

De acuerdo con el proceso PC-12 Información pública, una vez que se produce la aprobación del documento, el responsable de calidad de la escuela, procederá a publicarlo en la [página web](#) y a darle la difusión oportuna.

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la USC, y por extensión, de la ETSE, establece los cuatro pasos fundamentales del ciclo de calidad:

- **Planificar:** Establecimiento y aprobación de la Política y objetivos de calidad del centro, que se traduce en la elaboración de un Plan Estratégico, la Programación Plurianual y el Plan Anual de Mejoras (proceso PE-01 Determinación de la política y los objetivos de calidad del centro).
- **Desarrollar:** De acuerdo con la planificación anterior, el centro implanta las acciones necesarias para llevar a cabo los objetivos establecidos, con el marco temporal establecido, a través de los procesos afectados por esa planificación.
- **Analizar:** Siguiendo el proceso PM-01 Medición, análisis y mejora se produce la revisión de la implantación de objetivos y acciones de mejora de forma anual.
- **Actuar:** El análisis del paso anterior se concreta en los informes de seguimiento de títulos (Procedimiento S01-PM-01 Seguimiento/acreditación del título) y la Memoria de Calidad del centro, donde se establecen las acciones de mejora a realizar en el siguiente ciclo, y donde se revisa el estado del SGIC y se actualiza la Programación Plurianual.

Siguiendo este ciclo, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería ha elaborado un nuevo Plan Estratégico para el período 2014-2020, aprobado en última instancia por la Comisión de Calidad delegada del Consejo de Gobierno el 3 de octubre de 2014.

La ETSE se encuentra en fase de desarrollo e implantación de las líneas estratégicas y los objetivos de calidad establecidos en el Plan Estratégico, para lo que deberá aprobar una Programación Plurianual.

El siguiente paso consistirá en el análisis de la información de estado de consecución de los objetivos establecidos que se concreta en la elaboración de la Memoria de Calidad de centro, donde se establecen los ajustes necesarios en la Programación Plurianual así como el Plan de Mejoras del centro, cerrando el ciclo de mejora continua. En estos documentos, se incluirán acciones para mantener los resultados calificados como fortalezas así como para prevenir futuros problemas, derivados del análisis DAFO realizado en el Plan Estratégico y de los objetivos y acciones estratégicas establecidos en el.

En relación con el proceso PS-02 Gestión de los recursos materiales, la web del centro dispone de un apartado donde aparecen las [infraestructuras](#) con las que cuenta la Escuela, con las que cuenta la Escuela, si bien, no refleja el equipamiento disponible en las mismas.

De acuerdo con el procedimiento PS-03 Gestión de los servicios, los centros deben garantizar una eficiente y eficaz gestión de los servicios, adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Para todos los servicios del centro es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras de forma continua.

El equipo de dirección, en el caso de los servicios prestados en el centro, define y revisa los objetivos de los distintos servicios, en particular para aquellos que influyen en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas. A continuación los responsables de los servicios definen y planifican las actuaciones de estos sobre la base de dichos objetivos.

Aprobadas las acciones de mejora, se inician los trámites para su puesta en marcha y se incluyen en el Plan de Calidad de la USC o en la Programación plurianual de calidad del centro.

Los servicios son evaluados por los grupos de interés a través de los procedimientos PM-03 Gestión de las incidencias y PM-02 Medición de la satisfacción de los grupos de interés.

La Comisión de Calidad del Centro, coincidiendo con el informe de resultados del SGIC, deberá realizar un informe de los servicios del centro, así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con estos, elaborando finalmente propuestas para enmendar debilidades detectadas.

La Escuela ha tenido en cuenta la importancia de las infraestructuras en la elaboración y aprobación del [Plan Estratégico 2014-2020](#), como se puede comprobar en la [Línea estratégica 1: Infraestructuras](#) y en los objetivos y acciones asociados a la misma.

No obstante, es necesario completar el ciclo de calidad en el siguiente informe de revisión del SGIC, que forma parte de la Memoria de Calidad, tal y como se ha definido en el proceso PS-02 Gestión de los recursos materiales.

Acciones relacionadas

AM-05
AM-06
AM-07
AM-08

- Desarrollar de forma más completa la evaluación y mejora de la enseñanza y el profesorado con datos fiables, analizados y con propuestas de mejora elaboradas y con seguimiento. Por otro lado, la Escuela y la titulación cuenta con memorias, informes, etc. que deberían incorporarse al SGC como evidencias.

La USC, en su compromiso con la calidad y la mejora de la enseñanza, participa en el programa Docentia, a través del que se han realizado tres convocatorias experimentales. El diseño del procedimiento de evaluación de la actividad docente en la USC ha sido verificado por ANECA en mayo de 2008. Este procedimiento preveía su aplicación experimental durante un cierto tiempo, para que transcurrida esta fase de experimentación y una vez validado el resultado podrá ser solicitada a la ACSUG a su certificación.

La universidad entiende que es una necesidad disponer de los medios para garantizar que su personal docente tenga la máxima cualificación y competencia para desarrollar esta actividad, motivo por el que actualmente se están llevando a cabo una revisión del Manual para la evaluación de la actividad docente, para dar respuesta a las recomendaciones realizadas en el último Informe de Evaluación Externa.

Es necesario realizar una última convocatoria experimental, antes de poder certificar la implantación del proceso. Para ello, los Vicerrectorados de Comunicación y Coordinación y Organización Académica y Personal

Docente están realizando las modificaciones necesarias para que el Consejo de Gobierno pueda aprobar un nuevo Manual y se pueda realizar la cuarta convocatoria experimental.

Por otra parte, con carácter anual, los responsables tanto de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería, como de los títulos que en ella se imparten, elaboran informes de revisión sobre los resultados alcanzados. (Informes de Seguimiento de la ACSUG) Es necesario analizar su inclusión como parte de la información derivada del SGIC.

Acciones relacionadas

AM-09

AM-10

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Facilitar la puesta en marcha real del proceso de sugerencias, quejas y reclamaciones, existen quejas que se resuelven de forma coloquial o con el “Valedor da comunidade universitaria”. |
|---|

La USC ha implantado un sistema de atención a sugerencias, quejas y reclamaciones de los distintos colectivos de la comunidad universitaria y otros grupos de interés, que canaliza y da respuesta a las incidencias relativas al funcionamiento de los procesos asociados a la docencia, administrativos y de apoyo que se concreta en el proceso PM-03 Gestión de las incidencias incluido en el SGIC.

Existen tres vías de recepción de quejas y sugerencias:

1. **Oficina de Análisis de Reclamaciones (OAR):** esta oficina ha implantado un proceso de recogida de incidencias relativas al área académica incluido en un sistema de gestión de calidad diseñado bajo la norma UNE-EN-ISO 9001. Este proceso alcanza a las incidencias relacionadas con la gestión académica (gestión académica de expedientes desde la admisión y matrícula del alumno hasta su graduación) y la oferta académica (horarios, grupos, oferta de materias..., etc). La presentación de quejas/sugerencias se hace a través de la página web de la USC y en la Secretaría Virtual del alumnado, y en el caso de recursos administrativos se realizan por escrito de acuerdo con el proceso de gestión de reclamaciones y quejas PX-04, establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad del Área de Gestión Académica.
2. **Valedor da Comunidade Universitaria:** cualquier miembro de la comunidad universitaria que así lo desee puede comunicar una incidencia o solicitar la mediación del valedor. También podrán comunicar incidencias y efectuar consultas aquellas personas que, aun no perteneciendo a la comunidad universitaria, tengan relación e intereses legítimos en la Universidad. Este órgano tramita las incidencias que le sean remitidas, y busca soluciones a estas ante los diferentes órganos y servicios universitarios.
3. **Incidencias presentadas en el centro:** cualquier miembro de la comunidad universitaria puede presentar directamente en el centro las incidencias que considere oportuno. El director del centro es el responsable de registrar las incidencias recogidas, así como de, o bien comunicarlas al órgano competente para su gestión, o bien gestionarlas directamente.

Una vez recibida en el centro la incidencia presentada por cualquiera de las tres vías mencionadas anteriormente, es el Equipo de Dirección el responsable del análisis y toma de decisiones/acciones sobre ellas. Es, además, el responsable de comunicar al organismo/persona remitente la decisión tomada.

Al finalizar el año académico la OAR realiza un informe anual en el que recoge los resultados del proceso, las tendencias en los resultados obtenidos y las propuestas de mejora. De la misma forma, el Valedor da Comunidade Universitaria realiza, anualmente, un informe donde recoge todas las quejas presentadas y realiza recomendaciones para la mejora. Este informe anual es presentado al Claustro Universitario.

Ambos informes, así como las incidencias tratadas internamente por el centro, son recopilados por el Responsable de Calidad del Centro para su análisis posterior por la Comisión de Calidad del Centro, de acuerdo con lo establecido en el proceso PM-01 Medición, análisis y mejora.

En el proceso de acreditación del título, cuando se realizó el envío de evidencias previas a la visita, se incluyó un informe específico de la Oficina de Análisis de Reclamaciones con las incidencias y quejas resueltas en el ámbito de la gestión académica. No se incluyó documentación referida a las otras dos vías, puesto que no había constancia de ninguna otra incidencia.

Acciones relacionadas

AM-11

Criterio 4. Recursos humanos

- Analizar, con datos del título, el nivel de participación, satisfacción y eficacia de las acciones de formación llevadas a cabo por el PDI.

En relación con la formación del Personal Docente e Investigador, la única fuente de información disponible hasta el momento, debido a cuestiones técnicas, era la satisfacción del PDI a nivel de universidad con el Plan de Formación e Innovación Docente (PFID).

Se ha estado trabajando en la mejora de este aspecto concreto y estamos en disposición de facilitar los niveles de participación a nivel de título, en el PFID, motivo por el que anexamos el informe correspondiente a esta titulación (Anexo III). Estos informes incluyen los tipos de acciones formativas que se han realizado, el número de horas de formación así como el porcentaje de participación del profesorado del título en acciones formativas ofertadas por la USC.

Se hace necesario, por otra parte, evaluar la eficacia de las acciones de formación. Para ello, y con los nuevos informes facilitados a los centros así como con el indicador de satisfacción del PDI con las acciones formativas, la Comisión de Título y la Comisión de Calidad del Centro podrán estudiar la tipología de acciones formativas, la recurrencia año a año en la temática demandada y la posibilidad de solicitar bajo demanda determinadas acciones que se consideren necesarias.

Lo anteriormente relatado es acorde con el objetivo “Incrementar la formación docente de los profesores” integrado en la cuarta línea (Calidad de la Docencia) del Plan Estratégico de la ETSE. Las dos acciones previstas para ello son “Organizar actividades de formación docente en el centro” y “Organizar foros de intercambio de experiencias docentes”.

Acciones relacionadas

AM-12

AM-13

Criterio 5. Recursos materiales y servicios

- Analizar, igual que en con el PDI, aunque esta vez corresponda a datos del Centro dada la dificultad de asignar personal de apoyo a título, el nivel de satisfacción y eficacia de las acciones de formación llevadas a cabo por el PAS.

En relación con la formación del Personal de Administración y Servicios, la única fuente de información disponible hasta el momento, debido a cuestiones técnicas, era la satisfacción del PAS a nivel de universidad con el Plan de Formación de PAS (PFPAS).

Se ha estado trabajando en la mejora de este aspecto concreto y estamos en disposición de facilitar los niveles de participación a nivel de centro en el PFPAS, motivo por el que anexamos el informe correspondiente a este centro (ver anexo III). Estos informes incluyen los tipos de acciones formativas que se han realizado, el número

de horas de formación así como el porcentaje de participación del Personal de Administración y Servicios del título en acciones formativas ofertadas por la USC.

Para ello, y con los nuevos informes facilitados a los centros así como con el indicador de satisfacción del PDI con las acciones formativas, la Comisión de Título y la Comisión de Calidad del Centro podrán estudiar la tipología de acciones formativas, la recurrencia año a año en la temática demandada y la posibilidad de solicitar bajo demanda determinadas acciones que se consideren necesarias.

Acciones relacionadas

AM-14
AM-15

Criterio 6. Resultados de aprendizaje

- Desarrollar un método satisfactorio para evaluar la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos, no solo como suma de las diferentes asignaturas; incluyendo prácticas y trabajos fin de grado.

El Plan Estratégico de la ETSE para el período 2014-2020 aborda profusamente este aspecto. En su segunda línea (Oferta Docente de Grado) se establece el objetivo “Revisar el cumplimiento de las Memorias de las Titulaciones” y sus correspondientes acciones “Mejorar la adecuación de los programas de las materias a las Memorias de las Titulaciones” y “Avanzar en la definición de la evaluación de competencias”. En la cuarta línea (Calidad de la Docencia), la acción “Realizar encuestas sobre la obtención de competencias a estudiantes, a profesores y a empleadores” está encaminada a “Conocer el desarrollo subjetivo de las competencias de las titulaciones”. También la séptima y última línea (Relaciones con la Sociedad) contempla “Realizar encuestas para conocer la opinión de las empresas sobre egresados y estudiantes en prácticas / trabajos fin de estudios”.

Lo anterior justifica que el centro haya contratado un servicio web que permite el diseño y ejecución de encuestas on-line. Durante el curso 2014/15 se ha puesto ya a prueba para recoger información sobre los alumnos de nuevo ingreso en la jornada de bienvenida y para estimar la carga de trabajo a la que se somete a los estudiantes de los cuatro cursos durante el primer semestre. La valoración hasta el momento de las posibilidades que ofrece dicha herramienta es altamente satisfactoria.

Por otra parte, la evaluación efectiva de las competencias ha sido uno de los puntos centrales en los autoinformes de seguimiento del título. El documento correspondiente al curso 2013/14 adopta la acción de mejora AM-7 sobre recopilación de evidencias relativas a juicios y valoraciones emitidas por los grupos de interés; la tarea subordinada AM-7.2 prevé la ejecución de una encuesta entre los empleadores sobre la competencia profesional de nuestros egresados.

Por último, es importante destacar que, en la reunión de la Comisión del título celebrada el 16 de diciembre de 2014, se aprobó la constitución de una comisión externa para la evaluación de competencias de los egresados del Grado en Ingeniería Informática. Estará formada por expertos procedentes de las empresas e instituciones del entorno que con mayor frecuencia contratan a nuestros titulados y servirá para obtener realimentación complementaria en este sentido. En la misma reunión se encargó al responsable del programa de prácticas externas (uno de los miembros de la Comisión) hacer los contactos oportunos para este propósito.

Acciones relacionadas

AM-16
AM-17

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

- Continuar con el análisis de las tasas de abandono y graduación y exponerlo en los informes de seguimiento.

De acuerdo con el proceso PM-01 Medición, análisis y mejora, y con el procedimiento relacionado S01-PM-01 Seguimiento/acreditación del título, el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos proporciona los resultados de los indicadores establecidos en el SGIC para que los centros puedan realizar el seguimiento de sus títulos.

La implantación del título de Graduado o graduada en Ingeniería Informática tuvo lugar en el curso 2009/2010. Debido al cronograma de implantación del título, sólo se dispone de los resultados de graduación y abandono del RD 1393/2007 para el curso 2013/2014.

El autoinforme de seguimiento del curso 2013/14 se hace cargo singularmente del problema que supone que la tasa de abandono se haya situado en este curso por encima del 20%, muy lejos del 10% marcado como objetivo en la Memoria del Título. Se incorpora la acción de mejora AM-2 con la pretensión de que dicha tasa no supere el 15% en el curso 2014/15; la tarea AM-2.1 está orientada a la detección temprana de alumnos de primer curso en serias dificultades académicas y la tarea AM-2.2 está destinada a incrementar la participación de los profesores del título en las charlas temáticas del programa institucional "A Ponte".

Acciones relacionadas

AM-18

- Utilizar de forma sistemática los mecanismos de recogida de información establecidos en el SGC del centro (encuestas de satisfacción sobre el título, además de las particulares de las materias y/o docentes) para recoger la información de todos los grupos de interés de forma continua, analizar los resultados y utilizarlos para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título.

Los mecanismos de recogida de información están establecidos en el proceso PM-01 Medición, análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad. De acuerdo con este proceso y una vez establecido el panel de indicadores e informes que se facilitarán a los centros de forma centralizada, el Responsable de Calidad del Centro, o persona en quien delegue, es responsable de recibir, revisar y comprobar la validez de toda la información necesaria para el análisis. En caso de detectar alguna ausencia o error en la información lo comunica al Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos para su corrección.

El análisis de resultados y las propuestas de mejora derivadas se realizan a dos niveles:

A nivel de titulación:

La Comisión de Título, a partir de la información proporcionada por el/la RCC, realiza un análisis para evaluar el grado de consecución de los resultados planificados y los objetivos asociados a cada uno de los indicadores definidos para evaluar la eficacia del título. Como consecuencia de este análisis, propone acciones correctivas/preventivas o de mejora en función de los resultados obtenidos. Este análisis y la propuesta de acciones se plasman en el Informe de seguimiento/acreditación del título de acuerdo con el subproceso S01-PM-01 Seguimiento/acreditación del título.

A nivel de centro:

En la Comisión de Calidad del Centro se exponen los Informes de seguimiento aprobados por los órganos competentes en cada caso. A partir de las propuestas de mejora recogidas en estos, la CCC establece la Programación plurianual de calidad del centro (objetivos, acciones de mejora, responsables, plazos, recursos, etc.), de acuerdo a lo establecido en el PE-01 Política y Objetivos de Calidad del Centro.

Asimismo, la CCC, a partir de la información proporcionada por el/la RCC, analiza el funcionamiento global del SGIC del centro. Este análisis queda recogido en el Informe de seguimiento/resultados del centro, que forma parte de la Memoria de Calidad del Centro, que se remite al vicerrectorado con competencias en calidad que elaborará un informe de calidad de toda la universidad para elevar al Consejo de Gobierno.

La Memoria de Calidad del centro está compuesta por los siguientes documentos:

- Informe de revisión del SGIC
- Propuesta para la revisión/actualización de la Programación Plurianual y Plan de Mejoras del centro
- Informes de seguimiento de los títulos que se imparten en el centro

Acciones relacionadas

AM-07

- Fomentar acciones desde la Escuela, independientemente de las que se realizan desde el Área de Calidad y Mejora de Procedimientos, para promover la participación de los diferentes grupos de interés en las encuestas de satisfacción.

A nivel de centro se incidirá en facilitar medios y tiempo al alumnado para fomentar la participación en las encuestas de satisfacción y en realizar charlas informativas para concienciar sobre la importancia y la utilidad de responder a encuestas de satisfacción para el correcto funcionamiento de los SGIC.

Acciones relacionadas

AM-19

- Recabar, de forma sistemática, los resultados de inserción laboral y utilizarlos para obtener información de forma continua para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título. La opinión de los empleadores de prácticas puede ser una alternativa utilizable y complementaria a corto plazo.

La Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) realiza desde el año 2001 los estudios de inserción laboral de las titulaciones impartidas en las universidades del Sistema Universitario de Galicia. El último estudio realizado del que se ha recibido información es el *Estudo da inserción laboral dos titulados no Sistema Universitario de Galicia 2009-2010*. Si bien el estudio concluía que el 85% de los titulados están trabajando, debe tenerse en cuenta que aunque haya graduados en 2009-2010, se trata de alumnado que proviene de la Ingeniería Técnica Informática de Sistemas y que se adaptó al nuevo título, implantando justamente en este curso. A medida que se publiquen más estudios que recojan información sobre la inserción laboral de los graduados y graduadas en este título, se podrán tomar decisiones para mejorar la calidad del título.

A nivel de centro, tal y como ya se ha discutido previamente, el Plan Estratégico de la ETSE establece entre sus objetivos “Conocer la situación profesional de los egresados y su adaptación al mercado laboral” (línea 4, Calidad de la Docencia), para lo cual se ejecutará la acción de “Realizar encuestas de situación laboral a los egresados de las titulaciones”. También la línea 7 de dicho plan (Relaciones con la Sociedad) contempla “Realizar encuestas para conocer la opinión de las empresas sobre egresados y estudiantes en prácticas / trabajos fin de estudios”.

Además, el autoinforme de seguimiento del curso 2013/14 incorpora la acción de mejora AM-7 sobre sistematización de la recogida de evidencias relativas a juicios y valoraciones emitidas por los grupos de interés. La tarea AM-7.2 consiste en la ejecución de una encuesta entre los empleadores sobre la competencia profesional de nuestros egresados.

Acciones relacionadas

AM-20

2. Recomendaciones para la mejora

Criterio 1. Organización y desarrollo

- Aunque la gestión de las prácticas externas está bien valorada por los diferentes grupos de interés, se recomienda se revise cómo hacer para aumentar el número de empresas participantes.

Desde el centro y la titulación se considera que la oferta de prácticas externas es más que suficiente, habida cuenta de que el número de convenios en vigor que se mantiene en la actualidad es de 76. Además, la ETSE está siempre abierta al establecimiento de nuevos acuerdos, cosa que viene sucediendo todos los cursos: se firmaron 14 nuevos convenios tanto en 2013 como en 2014, y en lo que va de 2015 se han aprobado otros dos. Es de destacar que la oferta está sometida a un análisis de calidad permanente, de manera que si un destino no alcanza un umbral determinado, puede provocar que el acuerdo sea revocado.

Por lo demás, la oferta supera notoriamente la demanda: en el curso 2012/13 se cubrieron 37 de las 53 plazas, en 2013/14 se asignaron 38 de 70 y en el curso académico actual se ocuparon 45 de 104.

Acciones relacionadas

<ninguna>

- Analizar el nivel de matemáticas y física de los estudiantes de nuevo ingreso, con el objetivo de analizar las dificultades que muestran en esas materias y determinar si los abandonos en primer curso están relacionados con el número de créditos que deben cursar de ellas. Se sugiere la posibilidad de incluir complementos de formación para unificar la formación de los estudiantes y así contribuir a reducir el número de abandonos.

Esta recomendación guarda relación directa con el requerimiento de continuar analizando las tasas de abandono y graduación que figura en la sección anterior de este documento (criterio 7), ante el cual se ha diseñado la acción de mejora AM-12. La forma óptima de conocer cuál ha sido el motivo de abandono en cada caso es, sin duda, preguntárselo a los interesados, pero a nadie escapa la dificultad de poner esto en práctica de forma sistemática. La sensación desde el centro no es que el abandono esté originado mayoritariamente por la presencia de estas materias de base científica (comunes, al fin y al cabo, a todas las titulaciones de esta rama del conocimiento y con una carga docente que supone poco más de la mitad del primer curso) sino por el escaso conocimiento previo del plan de estudios.

Apoya esta valoración el hecho de que la tasa de éxito en primer curso para 2013/14 (73,63%) sólo haya sido empeorada por dos de las cinco asignaturas del bloque de Matemáticas (Álgebra con un 64,47% y Estadística con un 68,57%) y por “Fundamentos Tecnológicos y Físicos de la Informática (70,15%). Además, en la jornada de bienvenida que tiene lugar en la primera semana lectiva se invita a los alumnos de nuevo ingreso a que faciliten información a través de una encuesta anónima que permite extraer su perfil básico. Aunque ya se les viene preguntando por la modalidad de bachillerato cursado, en sintonía con la necesidad de analizar las causas principales de abandono, se podría ampliar el cuestionario para que estimen su conocimiento matemático. Cabe señalar que en el curso 2013/14 un 79% de los participantes manifestó haber cursado la modalidad recomendada (bachillerato científico-técnico); aunque es ligeramente inferior al 93% del curso 2012/13, permite deducir un buen nivel en matemáticas.

En definitiva, se redoblarán esfuerzos en transmitir al entorno social las particularidades del título, principalmente a través de los mecanismos que proporciona el programa institucional A Ponte. Por otra parte, consideramos que plantearse el establecimiento de complementos formativos es prematuro, pues sólo tendrá sentido si se llega a constatar que las carencias en base científica son las principales causantes de los abandonos en la titulación.

Lo expresado en el párrafo anterior está alineado con dos objetivos que el Plan Estratégico de la ETSE para el período 2014-2020 estipula en su segunda línea estratégica (Oferta Docente de Grado): por un lado, “Mejorar la difusión de las titulaciones” a través de las acciones “Ampliar la participación de profesores de las

titulaciones en programas de captación de estudiantes” y “Acudir, con todas las titulaciones, a eventos de promoción”; por el otro, “Mejorar el proceso de captación de alumnas” mediante la elaboración de materiales divulgativos específicos. También cabe destacar que la línea quinta de este Plan (Gestión Administrativa) dispone “Mejorar la web del centro en contenidos y usabilidad”.

Específicamente, el autoinforme de seguimiento del curso 2013/14 incorpora en su plan de mejoras la acción AM-4 en el sentido de avanzar en la correcta planificación del aprendizaje reforzando los mecanismos de coordinación. La tarea AM-4.1 establece el desdoblamiento Ingeniería Química/Ingeniería Informática a nivel de centro para la coordinación del programa A Ponte.

Acciones relacionadas

AM-21

- Valorar la posibilidad de incorporar materias sobre gestión de proyectos, dirección de equipos, trato con los clientes, ...

Materias del módulo “Organización y Gestión” como “Gestión de Proyectos Informáticos” o “Gestión de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional”, ambas de carácter obligatorio, ya se ocupan de estos aspectos de forma conveniente. Además, todas las materias del módulo de “Ingeniería del Software”, en especial la materia anual obligatoria de tercer curso, inciden en mayor o menor medida en la gestión de proyectos de ingeniería.

Acciones relacionadas

<ninguna>

- Potenciar la consecución de competencias sobre autoestima y seguridad personal, pensamiento crítico, ...

Como se puede apreciar en la Memoria del Título, existe un número muy significativo de asignaturas en las que ya se trabajan competencias transversales como “Razonamiento Crítico”, por un lado, o “Trabajo en equipo” y “Habilidades en las relaciones interpersonales” (indirectamente relacionadas con el desarrollo de la autoestima y la seguridad personal). No obstante, la ETSE demuestra una especial sensibilidad con este aspecto a través de actividades de índole transversal que se programan cada año dentro del Aula Profesional. El mejor ejemplo de ello lo ofrecen cursos tales como el “Assessment center” o el “Taller de control de estrés”, que les proporcionan a los estudiantes un mejor conocimiento personal y manejo de sus habilidades.

Los anteriores aspectos tienen su reflejo en la cuarta línea (Calidad de la Docencia) del Plan Estratégico del centro a través de las acciones “Coordinar el desarrollo de las competencias transversales de las Memorias de las Titulaciones” y “Realizar encuestas sobre la obtención de competencias a estudiantes, a profesores y a empleadores”, ambas dirigidas a “Conocer el desarrollo subjetivo de las competencias de las titulaciones”. Todo ello guarda relación con el objetivo “Revisar el cumplimiento de las Memorias de las Titulaciones” de la línea segunda (Oferta Docente de Grado) y con la acción asociada “Mejorar la adecuación de los programas de las materias a las Memorias de las Titulaciones”.

Por último, el autoinforme de seguimiento del curso 2013/14 incorpora un par de acciones de mejora vinculadas a esta recomendación. Por una parte, la acción AM-3 relativa al desarrollo de competencias informacionales guarda relación con el fomento de pensamiento crítico; por la otra, dentro de la acción AM-7 sobre captación de valoraciones emitidas por los grupos de interés, figura la tarea AM-7.3 relativa a la ejecución de una encuesta entre los estudiantes sobre la programación de actividades en el Aula Profesional.

Acciones relacionadas

<ninguna>

Criterio 2. Información y transparencia

- Aportar información en la web sobre las líneas de investigación de los docentes que imparten cada materia.

La información sobre los profesores que imparten docencia en cada título se ofrece de manera centralizada desde la web institucional; aparte del esfuerzo añadido de mantenimiento, la duplicidad de datos a la que llevaría esta recomendación podría acabar por provocar incoherencias y desactualizaciones. Además, se tiene constancia de que la web institucional renovada, cuya entrada en funcionamiento está prevista para el curso 2015/16, incorporará esta posibilidad.

Acciones relacionadas

<ninguna>

- Evaluar la información que se aporta en la web.

Uno de los grandes empeños de la actual dirección de la Escuela es la mejora continua de la estructura y el contenido de su web. Así lo atestigua la acción “Mejorar la web del centro en contenidos y usabilidad” subordinada a la quinta línea (Gestión Administrativa) del Plan Estratégico del centro. Durante los cursos 2013/14 y 2014/15 se ha desarrollado un profundo trabajo de rediseño y evaluación que se materializará una vez se integre en la nueva web institucional (ver apartado anterior).

Acciones relacionadas

<ninguna>

Criterio 3. Sistema de garantía de calidad

- Fomentar la cultura de calidad en el centro con el objetivo de contribuir a la mejora continua del título que en él se imparte.

Como ya se ha discutido anteriormente en este mismo documento, a nivel de centro se facilitarán medios y tiempo al alumnado para fomentar la participación en las encuestas de satisfacción y se realizarán charlas informativas para concienciar sobre la importancia y la utilidad que tienen estos procesos para el correcto funcionamiento de los SGIC.

Acciones relacionadas

AM-19

- Evidenciar qué grupos de interés participan en la revisión del SGC. Solo se tiene constancia de que han sido aprobados en ciertos órganos en los que sí tienen representación, la ejerzan o no.

De acuerdo con el Sistema marco de Garantía Interna de Calidad, los cauces de participación de los grupos de interés son:

- Alumnado, profesorado y personal de apoyo del Centro están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados: Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Junta de Centro, Consejo de Departamento, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.
- Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados, en el Consejo Social y son consultados por el Centro, ante decisiones en las que en su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección e invitados

para el diseño de nuevas titulaciones. Así mismo, se prevé la creación de un Comité Consultivo del Centro, que estaría formado por personas o entidades relevantes externas al centro (empresarios, personal de la Administración, personal de ONGs, personal académico externo al Centro, etc.), pueden aconsejar al Equipo de Dirección y sirven de foro para contrastar opiniones e información sobre las actividades profesionales, de negocio o de interés social que afecten o estén relacionadas con la actividad del Centro y faciliten el desarrollo futuro de este así como su proyección social.

- En los casos en que el Centro considera la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que estas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

Acciones relacionadas

AM-22

Criterio 4. Recursos humanos

- Desarrollar acciones de potenciación de la movilidad para los docentes propios de la Escuela.

Como en el caso de los alumnos, se pueden plantear charlas de difusión a cargo de la responsable de movilidad del centro. Podría ser promovida también en la reunión de coordinación de principio de curso con el grupo de interés constituido por los profesores. Debería analizarse, por otro lado, la carga docente de cada área de conocimiento implicada en la impartición del título para verificar que alguna de ellas cuente con suficiente holgura como para poder prescindir de alguno de sus docentes durante los períodos lectivos.

Según los cálculos que la propia USC realizó en el mes de mayo de 2014, las tres áreas de conocimiento que llevan el peso de la titulación (“Ciencia de la Computación e Inteligencia Artificial”, “Lenguajes y Sistemas Informáticos” y “Arquitectura y Tecnología de Computadores”), se encuentran al límite de su capacidad: ninguna de las tres podría prescindir de un solo profesor a tiempo completo y la última asume una carga docente por encima de su capacidad.

Acciones relacionadas

<ninguna>

- Valorar y reflexionar sobre la implicación de los docentes en la enseñanza. Diferentes grupos de interés manifiestan que algunos son buenos investigadores pero están poco implicados con la docencia.

Partiendo de la base de que la Escuela Técnica Superior de Ingeniería aspira a un cuadro docente formado por buenos profesores que sean buenos investigadores (y viceversa), el centro hace uso de todos los medios a su alcance para destacar los méritos docentes de su PDI. Prueba de ello son los premios Leonardo a la docencia (también existe su contrapartida a la investigación), la existencia de un nivel adicional en la evaluación de méritos docentes (a las categorías estándar de la USC “Favorable” y “Desafavorable” se añade una tercera propia denominada “Muy favorable”, sólo alcanzable en caso de que unas encuestas de valoración de los alumnos superiores a la media vayan acompañadas de una participación relevante en la vida de la Escuela), o la publicación en la web del centro de los profesores mejor valorados por los alumnos. En la otra cara de la moneda, los alumnos deben saber que las obligaciones de los profesores universitarios no se limitan al ámbito docente. aloracitegoraloracitambimprofesores que sean buenos investigadores (o viceversa), el centro

El Plan Estratégico de la ETSE se ocupa de ambos planos: como ya se ha señalado anteriormente, en la cuarta línea (Calidad de la Docencia) se fija la necesidad de “Incrementar la formación docente de los profesores” por medio de la organización de actividades de formación docente y de foros de intercambio de experiencias docentes. En contraste, la línea quinta (Gestión Administrativa) considera que, como parte de la mejora en la política de comunicación, se debe “Fomentar el conocimiento de las actividades no docentes del centro por los

Estudiantes”.

Acciones relacionadas

<ninguna>

Criterio 5. Recursos materiales y servicios

- Analizar la necesidad de personal de mantenimiento de ordenadores, e incluso de la renovación de éstos, que ha sido manifestada en varias audiencias (estudiantes, profesores, egresados).

Tal y como se manifestó en las reuniones mantenidas durante la visita de la subcomisión de evaluación, el aporte económico que recibe el centro está muy por debajo de lo necesario para mantener de forma óptima sus instalaciones. Es indudable que la ETSE debería tener una mayor dotación de personal técnico y disponer de mejores recursos informáticos, teniendo cuenta además que imparte una titulación en Ingeniería Informática. No obstante, y gracias a iniciativas del propio centro, se están consiguiendo recursos externos para poder acometer diversas acciones de renovación de infraestructuras tales como ordenadores, cañones de proyección, etc. La mejora en cuanto a personal excede el ámbito de la Escuela, ya que éste es un servicio que presta el Área TIC (ATIC) de la USC a nivel institucional.

En todo caso, el análisis recomendado ya ha sido realizado anteriormente: por una parte, la propia ATIC cifró en unos 85.000€ la cuantía necesaria para actualizar las ocho aulas de informática del centro (cantidad que excede considerablemente el presupuesto que la ETSE puede destinar a este capítulo); por la otra, la Escuela demanda desde hace años infructuosamente una atención técnica singularizada adaptada a la realidad del centro.

Pese a todo, la ETSE no cesa en este empeño: el Plan Estratégico de la ETSE para el período 2014-2020 recoge, dentro su primera línea estratégica (Infraestructuras), el objetivo de “Mejorar las infraestructuras docentes”, lo que abarca acciones como “Renovar los medios de proyección de las aulas”, “Mejorar la cobertura Wifi de las aulas”, “Dotar de conexiones de electricidad para portátiles a las aulas” y, sobre todo, “Renovar el equipamiento de las aulas de informática”.

Acciones relacionadas

<ninguna>

- Mantener el plan de acogida (Programa A Ponte) como actualmente se viene haciendo y ha aportado buenos resultados.

Es una prioridad del centro mantener un amplio abanico de actividades de difusión de todos los títulos, en general, y del Grado en Ingeniería Informática, en particular. Asimismo, el plan de acogida es objeto específico de análisis durante el mes de julio para su puesta en marcha durante el principio del curso académico. Como ya se ha señalado anteriormente, se podría extender la encuesta de la jornada de bienvenida para que los estudiantes de nuevo ingreso valoren su nivel en matemáticas.

En cuanto a la participación de los docentes del título en el programa institucional A Ponte, cabe destacar que el autoinforme de seguimiento incorpora la acción de mejora AM-2 centrada en controlar la tasa de abandono, dentro de la cual se contempla una tarea destinada a potenciar la participación de los profesores del título en el programa institucional “A Ponte”. Por su parte, la acción AM-4 pretende profundizar en la adecuada planificación del aprendizaje reforzando los mecanismos de coordinación; la tarea AM-4.1 prevé el desdoblamiento a nivel de centro de la coordinación del programa A Ponte.

Acciones relacionadas

<ninguna>

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

- Comparar los resultados de las tasas obtenidos por la titulación con los resultados generales de la rama de ingeniería y arquitectura, así como con los incluidos en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU) para la misma titulación en el resto de las universidades españolas.

Esta recomendación resulta de alto interés para el centro y para el título. El Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos se responsabilizará de recabar información del SIU y facilitarla a los centros para que puedan realizar el seguimiento de sus títulos.

Acciones relacionadas

AM-23

- Evitar utilizar el "0" en las tablas de resultados cuando los datos no se hayan calculado. Induce a confusión.

No requiere ninguna acción por parte del centro; esta recomendación será atendida a nivel institucional.

Acciones relacionadas

AM-24

- Revisar los indicadores que están públicos, algunos pueden dar lugar a interpretaciones no deseables, por ejemplo, relación estudiante/docente.

No requiere ninguna acción por parte del centro; esta recomendación será atendida a nivel institucional.

Acciones relacionadas

AM-25