



PROGRAMA FIDES-AUDIT

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

**ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA
(Campus de Lugo)**

03.06.2024



DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
UNIVERSIDAD	Universidad de Santiago de Compostela
CENTRO	Escuela Politécnica Superior de Ingeniería
ALCANCE (<i>especificar cualquier posible exclusión</i>)	Todas las titulaciones oficiales de grado y máster universitario que se imparten en el centro

COMISIÓN DE EVALUACIÓN QUE REALIZA LA VISITA			
PRESIDENTA	Gloria Zaballa Pérez	Institución	Universidad de Deusto
VOCAL ACADÉMICO	Juan José Tarí Guilló	Institución	Universidad de Alicante
PROFESIONAL	Marta González Moldes	Institución	Trillium Consultores
ESTUDIANTE (Observador)	Daniel Escobar Ortega	Institución	Universidad de A Coruña
SECRETARIA	M ^a Dolores Castro Pais	Institución	Técnica ACSUG
FECHA VISITA	2 de octubre de 2023		



VALORACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO

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

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

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 y el documento *Respuesta al Informe Provisional* enviado por el centro, emite la siguiente valoración:

FAVORABLE

DESFAVORABLE

La Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de la Universidad de Santiago de Compostela obtuvo la Acreditación Institucional en el 2019. Las evidencias muestran que el centro cuenta con un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) documentado e implantado. No obstante, la Comisión de Evaluación de ACSUG ha identificado diferentes aspectos del SGC de la Escuela sobre los cuáles resulta recomendable que el centro siga trabajando para sistematizar de manera estructurada la mejora continua, evidenciando los cuatro elementos del ciclo de mejora (PDCA): planificar, desarrollar, analizar y actuar para la mejora, dando madurez al Sistema.



1. FORTALEZAS DETECTADAS

- Implicación del Equipo directivo y de la Comisión de Garantía de Calidad en el desarrollo del SGC de la Escuela.
- Formalización de actividades de captación para suplementar el Programa A Ponte.
- Esfuerzo por dotar a las titulaciones con los medios y recurso necesarios y por ponerlos a disposición de todos los títulos del centro.
- Esfuerzo por complementar la recogida de información de los distintos grupos de interés con encuestas propias.
- Certificación *EUR-ACE*.



ASPECTOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIONES DE MEJORA	
ASPECTOS GENERALES	
<p>La Universidad de Santiago de Compostela (USC) tiene certificada la implantación de los procesos transversales a toda la Universidad. La Escuela Politécnica Superior de Ingeniería (EPSI) adaptó esta documentación y aprobó el Manual del sistema de aseguramiento de la calidad de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería y el Manual de Procesos de la Escuela.</p> <p>La EPSI cuenta con un repositorio documental para las evidencias del Sistema de Garantía de Calidad. Sobre la estructura y funciones de la Comisión de Calidad, no se ha podido evidenciar que se esté contando con la participación y opinión de todos los grupos de interés, en base a lo descrito en el manual de calidad.</p>	
DIRECTRIZ 1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
Procedimientos afectados	<ul style="list-style-type: none"> - Manual del sistema de aseguramiento de la calidad de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería (versión 4, aprobación 20/04/2023). - Manual de procesos de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería (versión 02, del 20/04/2023). - Política de calidad de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería (versión 20/04/2023) <u>A nivel de centro:</u> - PE-01 Planificación estratégica - Acuerdo de prórroga del Plan estratégico EPSI 2020-2022 - PE-02 Revisión y mejora - Memoria de calidad. Escuela Politécnica Superior de Ingeniería. Curso académico: 2021/22 - PS-03 Gestión documental <u>A nivel institucional:</u> - PI-01 Planificación Institucional de la mejora de la Calidad - PI-02 Obtención y mantenimiento de la acreditación centros institucionales - ID-10 Auditoría interna - PI-11 Revisión por la gerencia de SGC - PI-12 Gestión documental - Y otros registros asociados a los mismos
Descripción	<p>La Escuela Superior dispone del proceso PE-01 Planificación estratégica para elaborar, aprobar, monitorear y actualizar la Planificación Estratégica del Centro. El desarrollo de los objetivos de calidad se hace a través del plan de mejora del centro de acuerdo con el proceso PE-02 Revisión y mejora, que tiene como objeto el seguimiento y actualización de la planificación estratégica definida en el proceso PE-01.</p> <p>AM 1.1. El centro debe aprobar y publicar el nuevo Plan Estratégico.</p> <p>AM 1.2. Se deben definir indicadores para todos los procesos del SGC, que permitan analizar si se cumple el objeto de cada uno de ellos.</p> <p>AM 1.3. Se deben establecer metas para todos los procesos del SGC, de tal manera que se puedan evaluar sus resultados en base a dichas metas y poder analizar tendencias.</p> <p>A nivel institucional está definido el PI-10 Auditoría interna, pero no se han encontrado evidencias de la realización de la auditoría interna realizada a la Escuela.</p> <p>AM 1.4. Se debe implantar el proceso PI-10 Auditoría interna.</p>



ASPECTOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIONES DE MEJORA	
	<p>El desarrollo de los objetivos estratégicos se hace a través del plan de mejora del centro de acuerdo con el proceso PE-02 Revisión y mejora, que tiene como objeto <i>“el establecimiento, revisión y actualización de los objetivos de calidad del plan anual de mejora”</i>.</p> <p>AM 1.5. Para garantizar la trazabilidad de los procesos, por ejemplo, entre el PE-01 Planificación estratégica y el PE-02 Revisión y mejora, se debe incluir en el flujograma del PE-01 una salida hacia el PE-02, Revisión y mejora.</p> <p>En el manual de procesos del SGC de la EPSE (versión del 20 de abril de 2023) se referencia el procedimiento institucional <i>PI-01 Diseño, modificación y extinción de los programas</i> (diagrama de flujo del proceso de la página 25 del documento señalado), mientras que en la página 13 se indica que la extinción la regula el <i>PI-03-Establecimiento y actualización de la oferta académica</i>. El primero de ellos (PI-01-Diseño, modificación y extinción de programas) se corresponde con un proceso institucional obsoleto (del año 2018), antes de la modificación realizada en el 2021 en la que <i>“extinción de títulos”</i> pasó a tratarse en el <i>PI-03 Establecimiento y actualización de la oferta académica 2020</i>.</p> <p>AM 1.6. Se debe revisar y corregir este desajuste en la información recogida en el manual.</p> <p>AM 1.7. Se deben revisar y corregir los errores de trazabilidad existentes entre las líneas estratégicas a las que van asociadas algunas acciones de mejora recogidas en el punto <i>“3. Plan de mejora del Centro”</i>; por ejemplo, la acción de mejora AM-4 que se relaciona con la línea estratégica LE3 y su correspondencia con el plan estratégico es la L2, o el caso de la AM-5 que se asocia a la LE4 y corresponde a la LE3.</p>
DIRECTRIZ 6: INFORMACIÓN PÚBLICA	
Procedimientos afectados	<p><u>A nivel de centro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PE-02 Revisión y mejora - PS-06 Información pública - Memoria de calidad del curso 2021/22 <p><u>A nivel institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PI-11 Revisión por la gerencia de SGC <p>Y otros registros asociados a los mismos.</p>
Descripción	<p>El apartado de indicadores de calidad de los títulos incluye información de las tasas e indicadores, pero no tiene información de los últimos tres cursos sobre la satisfacción con la información pública y la satisfacción con los servicios.</p> <p>AM 6.1. Actualizar los resultados de los indicadores de los títulos en la web del centro.</p>



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	
DIRECTRIZ 1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
Procedimientos afectados	<ul style="list-style-type: none"> - Manual del sistema de aseguramiento de la calidad de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería (versión 4, aprobación 20/04/2023). - Manual de procesos de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería (versión 02, del 20/04/2023). - Política de calidad de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería (versión 20/04/2023) <p><u>A nivel de centro:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PE-01 Planificación estratégica - Acuerdo de prórroga del Plan estratégico EPSI 2020-2022 - PE-02 Revisión y mejora - Memoria de calidad. Escuela Politécnica Superior de Ingeniería. Curso académico: 2021/22 - PS-03 Gestión documental <p><u>A nivel institucional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PI-01 Planificación Institucional de la mejora de la Calidad - PI-02 Obtención y mantenimiento de la acreditación centros institucionales - ID-10 Auditoría interna - PI-11 Revisión por la gerencia de SGC - PI-12 Gestión documental - Y otros registros asociados a los mismos
Descripción	<p>La Escuela Politécnica Superior dispone del proceso PE-01 Planificación estratégica. La Escuela aprobó su plan estratégico 2014-2020 que contiene líneas estratégicas y objetivos estratégicos, en línea con el plan estratégico de la USC 2011-2020. El 21 de diciembre de 2020 se aprobó en Junta de Escuela el Acuerdo de Prórroga del Plan Estratégico de 2020-2022. La EPS tiene abierta una acción de mejora para iniciar la reflexión para la elaboración del nuevo Plan Estratégico.</p> <p>RE 1.1. Se recomienda definir el próximo Plan estratégico alineado con el de la USC, y establecer su plan de despliegue con objetivos estratégicos, acciones, responsables, temporalización, indicadores y metas a conseguir, para garantizar así que se pueda realizar un correcto seguimiento de la estrategia del centro.</p> <p>Si los objetivos de calidad se despliegan a través de las acciones de mejora, podría ocurrir que algunos objetivos de calidad no se cubran debido a que no existe un plan específico para alcanzar dichos objetivos de calidad.</p> <p>RE 1.2. Se recomienda revisar esta sistemática definida para desplegar los objetivos de calidad.</p> <p>No se ha podido evidenciar que participen todos los grupos de interés en las reuniones de la CCC, según lo descrito en el manual de aseguramiento de calidad, ya que no consta el cargo en las actas de las reuniones realizadas.</p> <p>RE 1.3 Se recomienda incluir el nombre y el cargo de cada miembro de la Comisión de Calidad en las actas de la CCC.</p> <p>La Comisión de Calidad del Centro (CCC) es el órgano que participa en las tareas de planificación, desarrollo y seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) del Centro.</p> <p>RE 1.4. Se recomienda valorar la ampliación de grupos de interés externos (ej., egresados, empleadores, representantes de la sociedad,...) en la Comisión de Calidad del Centro. El Comité Consultivo puede suplir la participación de grupos de</p>



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

interés externos en la Comisión, siempre que exista un funcionamiento sistemático de este órgano y que su composición cubra todas las titulaciones del centro.

Cuando los resultados analizados en la memoria de calidad no son satisfactorios, no se especifica su relación con la acción de mejora que se abre en el plan de mejora para las debilidades detectadas. Éste es el caso del Grado en Ingeniería Forestal y del Medio Natural, que en el punto “1.5. Análisis del perfil de ingreso” se explica que “Es necesario seguir trabajando en esta línea y explorar la posibilidad de nuevas estrategias de captación de estudiantes para los próximos cursos” (en el plan de mejora del curso siguiente sí existe la acción de mejora relacionada 2023-GEF-AM-1); o del Grado en Ingeniería Forestal, que en el punto “7. Análisis de los indicadores del Grado de Ingeniería Forestal” se explica que será necesario incluir una acción de mejora relacionada con el uso del inglés en los trabajos por parte de los estudiantes (en el plan de mejora del curso siguiente sí existe la acción de mejora relacionada 2023-MEM-AM-4).

RE 1.5. Se recomienda trazar cada debilidad con la acción de mejora con la que se relaciona en el plan de mejora, para facilitar la inclusión y gestión de todas las debilidades en el plan de mejora.

RE 1.6. Se recomienda establecer un sistema eficaz de gestión de acciones de mejora, con una codificación adecuada que las identifique inequívocamente durante todo su ciclo de vida, desde donde se inicie la acción de mejora hasta su cierre y valoración de eficacia.

RE 1.7. Así mismo, se recomienda mejorar la descripción de las acciones de mejora incluidas en el Grado en Robótica. Algunas de las medidas no describen adecuadamente las tareas. Por ejemplo: 2023-GR-AM-3.2

RE 1.8. Se recomienda incluir en el Informe de Revisión del sistema, el seguimiento del Plan estratégico (objetivos estratégicos y/o calidad), análisis de los resultados de los indicadores de los procedimientos del SGIC en función de sus metas, definición de las acciones de mejora del centro y titulaciones, de tal manera que este informe constituya una herramienta eficaz para la toma de decisiones del centro y la definición de acciones de mejora de centro y acciones de mejora de las titulaciones.

DIRECTRIZ 2. DISEÑO, REVISIÓN PERIÓDICA Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Procedimientos afectados

- Manual del sistema de aseguramiento de la calidad
- A nivel de centro
- PC-01 Análisis del perfil de ingreso y captación
- PC-04 Desarrollo de las enseñanzas
- PC-05 Análisis de resultados y mejora de los programas
- PS-04 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PS-05 Gestión de Incidencias
- A nivel institucional
- PI-03 Establecimiento y actualización de la oferta académica
- PI-07 Medición y mejora de programas de estudios y centros
- PI-08 Análisis de expectativas y medición de satisfacción de las necesidades de los grupos de interés
- PI-09 Gestión de Incidencias (SQR)
- PI-11 Revisión por la gerencia de SGC
- Y otros registros asociados a los mismos.



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	
Descripción	<p>Los resultados de los títulos del centro son aceptables con relación a las tasas y satisfacción de los grupos de interés. No obstante, se detectan algunas debilidades que el centro debe seguir analizando, por ejemplo, la elevada tasa de abandono del grado en ingeniería civil.</p> <p>RE 2.1. Se recomienda seguir trabajando en el análisis de las debilidades identificadas para establecer, si procede, acciones de mejora al respecto.</p>
DIRECTRIZ 3: GARANTÍA DEL APRENDIZAJE, ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN CENTRADOS EN EL ESTUDIANTE	
Procedimientos afectados	<p><u>A nivel de centro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PE-02 Revisión y mejora - PC-01 Análisis del perfil de ingreso y captación - PC-02 Planificación de las enseñanzas - PC-04 Desarrollo de las enseñanzas - PC-03 Apoyo al estudiante - PS-04 Satisfacción, expectativas y necesidades - PS-05 Gestión de las incidencias (SQR) <p><u>A nivel institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PI-11 Revisión por la gerencia de SGC - PI-08 Análisis de las expectativas y de la satisfacción de los grupos de interés - PI-07 Gestión de las incidencias (SQR) <p>Y otros registros asociados a los mismos.</p>
Descripción	<p>Algunas encuestas muestran tasas de participación bajas. Por ejemplo, en el Grado de Ingeniería Agrícola y Alimentaria muestra una participación del estudiantado del 9,64 % en el 2021-2022 y en el Máster de Ingeniería Agrónoma del 5,13% en este mismo curso académico.</p> <p>RE 3.2. Se recomienda continuar con las acciones de mejora para aumentar la tasa de participación en las encuestas de satisfacción.</p>
DIRECTRIZ 6: INFORMACIÓN PÚBLICA	
Procedimientos afectados	<p><u>A nivel de centro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PE-02 Revisión y mejora - PS-06 Información pública - Memoria de calidad del curso 2021/22 <p><u>A nivel institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PI-11 Revisión por la gerencia de SGC <p>- Y otros registros asociados a los mismos.</p>
Descripción	<p>El Manual de Calidad indica que existen procesos de universidad y procesos de centro, pero en la web del centro solo se incluyen los de centro. Por ejemplo, existen los procesos institucionales PI10 de auditoría interna y el PI11 de revisión por la dirección que afectan al centro. Estos dos procesos, igual que el resto de Procesos Institucionales no se han encontrado en la web del centro.</p> <p>RE 6.1. Se recomienda publicar los Procedimientos Institucionales en el apartado de calidad del centro o enlazar con el sitio web de la USC donde están ubicados como una forma de informar a los grupos de interés de todos los procesos que son de aplicación en el centro.</p>



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

RE 6.2. Se recomienda seguir trabajando en la mejora de la información pública para hacerla más accesible a todos los grupos de interés (información relativa a la satisfacción, resultados de los indicadores,...).

Santiago de Compostela, 3 de junio de 2024

DIRECTOR ACSUG

José Eduardo López Pereira

