



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE
 LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Y
 TELECOMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

Este informe es el resultado de la Auditoría Interna realizada al Sistema de Garantía de la Calidad de la ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA de la Universidad de Granada, durante el mes de abril de 2023

Fecha: 13 de abril de 2023 (Visita al centro presencial y medios en remoto)

EQUIPO AUDITOR: Ignacio Centeno Castillo y Emilia Juárez Alcázar

Contenido

1. TÍTULOS OFICIALES BAJO EL ALCANCE DEL SGCC:	2
2. ÁMBITO NORMATIVO	2
3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN	2
CRITERIO 1. INFORMACIÓN PÚBLICA	3
CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	7
CRITERIO 3. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	12
CRITERIO 4. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	14
CRITERIO 5. GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE	16
4. RESULTADO DE LA AUDITORÍA	19
OBSERVACIONES PARA LA MEJORA	19
RECOMENDACIONES DE MEJORA	21



1. TÍTULOS OFICIALES BAJO EL ALCANCE DEL SGCC:

TITULACIONES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL SGCC	
CÓD. RUCT	TITULACIÓN
2501835	Graduado o Graduada en Ingeniería Informática por la Universidad de Granada
2501834	Graduado o Graduada en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación por la Universidad de Granada
--	Graduado Graduada en informática y Administración y Dirección de Empresas
--	Graduado Graduada en informática y Administración y Dirección de Empresas

2. ÁMBITO NORMATIVO

Este proceso se realiza, en el marco de la acreditación institucional, regulado por el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y Centros universitarios, y acreditación institucional de Centros universitarios, donde establece como uno de los requisitos para su obtención, en el art. 14 apartado 3.b. que los Centros universitarios tendrán que contar con la certificación de la implantación de su sistema de garantía interno de calidad, que podrá ser expedido por las agencias de calidad españolas inscritas en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (Europea Quality Assurance Register, EQAR)". La AGENCIA PARA LA CALIDAD CIENTÍFICA Y UNIVERSITARIA DE ANDALUCÍA (ACCUA), como órgano competente, efectúa esta evaluación a través de las comisiones de personas expertas, externos al sistema universitario andaluz, designadas al efecto, aplicando los criterios establecidos en la "Guía para la certificación de sistemas de garantía de la calidad implantados en los Centros de las universidades andaluzas. Programa IMPLANTA-SGCC", aprobada por el Comité Técnico de Evaluación y Acreditación (CTEYA-V03) el 21/07/2022.

3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

Revisada, analizada y evaluada la documentación aportada, las evidencias presentadas y la información recogida en la visita al Centro, se emite el siguiente Informe conforme a los requerimientos del Programa IMPLANTA-SGCC, que será el utilizado por la ACCUA en la evaluación del SGCC.

**CRITERIO 1. INFORMACIÓN PÚBLICA**

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la publicación de información actualizada de sus actividades y resultados de los programas formativos.

Justificación

La Escuela Técnica Superior de Informática y Telecomunicaciones, en su Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC) tiene definido un Manual de Calidad (Versión: 2, 07/12/2022) y Procedimientos (Versión: 2, 07/11/2023), donde, teniendo en cuenta la importancia de la información pública, ha establecido los procesos relacionados con la misma. En el centro se identifica como procesos estratégicos del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) la Información pública y rendición de cuentas. Tanto en el Manual de Procedimientos, como en el Manual de Calidad, se hace referencia a los diferentes grupos de interés a los que la Escuela dirige su información pública principalmente a través de la página web y del correo institucional en el caso del estudiantado; amplía su visibilidad mediante diferentes **redes sociales** (incluyendo Telegram para temas de movilidad), adecuadas para promocionar la Escuela al futuro estudiantado y para dar a conocer sus características a la sociedad.

En la **página web del Centro** se encuentra la información descriptiva del mismo y de los diferentes títulos de Grado que en él se imparten, dicha información, en general, es fácilmente accesible, clara y suficiente.

En la información del Centro, que se puede ver en su WEB, se especifica la información con respecto a titulaciones, a la docencia y al profesorado. Cada Grado tiene la información específica del mismo en páginas diferenciadas (<https://Grados.ugr.es/informatica/> y <https://Grados.ugr.es/telecomunicacion>). En el apartado Estrategia y Calidad aparecen todos los ítems reseñables del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro (<https://etsiit.ugr.es/la-escuela/estrategia-calidad>). Hay un apartado específico del Centro en el que se pueden consultar todas las normativas aplicables, la Política de Calidad, el Manual de Calidad, los Órganos de Gobierno, la finalidad de los títulos, los indicadores básicos de cada uno de ellos, el Plan de Ordenación Docente, y otros documentos. Se aporta información de los servicios y acciones de Orientación académica y profesional prestados por la UGR al estudiantado concretamente del centro, así como, movilidad, trabajo fin de Grado, etc. También se



puede acceder al informe de Gestión del Centro, a su Plan de Mejora y al Cuadro de mandos del Centro, Plan de comunicación, etc., como evidencias documentales de la información pública del Programa IMPLANTA-SGCC.

La responsabilidad de elaboración, aprobación, implementación y mantenimiento de estos documentos recae sobre el Equipo de Dirección del Centro, para lo que cuenta con la colaboración de la CCC y las respectivas Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de los Títulos Oficiales impartidos en el Centro. La publicación de dicha información, así como su actualización, la realiza la CCC, según figura en los manuales y se evidenció durante las entrevistas realizadas a los diferentes grupos de interés. No obstante, se ha detectado que la información sobre el SGCC no ha llegado lo suficientemente bien a todos los colectivos, especialmente a estudiantes, empleadores y egresados (OM).

Respecto a las **quejas, reclamaciones y sugerencias**, en la página web del Centro se encuentra incluido el procedimiento general que posee la UGR para su gestión. En cuanto a dicho proceso, no se ha utilizado por parte de los diferentes sectores, por lo que no se dispone de información sobre el tiempo de respuesta y su satisfacción (OM). No queda claro en el plan de comunicación cómo se va a promover y difundir la existencia de un buzón de quejas/reclamaciones y sugerencias para que sea utilizado por el estudiantado, estableciendo acciones concretas, recursos e indicadores (OM).

Existen enlaces en el apartado de estudiantes, donde se recoge información sobre salidas laborales, datos de Emprendimiento, Prácticas de Empresa, Bolsa de trabajo y Transferencia del Conocimiento. Para los datos de inserción laboral se deriva al Observatorio de Empleo de la UGR.

Se presenta también a **información pública el Plan de Mejora del Centro**, con las acciones ejecutadas hasta el momento. Se verifica la trazabilidad existente entre la información recogida en la Web del centro y las decisiones adoptadas a partir de esa información, por ejemplo, la revisión de los objetivos estratégicos y su publicación https://oficinavirtual.ugr.es/acreditacion/consultaVistaDocumentos.jsp?ref_fichero=adba4374-bda4-4556-9e65-0da58bbfd775. Como consecuencia del análisis del Informe de Gestión aprobado en Junta de Centro de 31/01/2023, se plantean acciones de mejora como:

- Actualizar la página web del Centro para incluir carencias detectadas.



- Estudiar la forma de coordinación con las titulaciones implicadas en acuerdos de estudios dobles (Grado en Ingeniería Informática con Matemáticas y ADE) para la actualización de sus páginas web.
- Dar mayor difusión a los canales de comunicación del Centro y a los canales para enviar quejas y sugerencias.

Actualmente no se puede verificar el seguimiento de las acciones del Plan de Mejora en todos los casos, así como, la trazabilidad de estas acciones y su alineación con los Objetivos Estratégicos del centro. Sería recomendable realizar el seguimiento de las Acciones de Mejora planteadas, que siguen abiertas, y en su caso cerrar aquellas que se hayan conseguido con el correspondiente análisis y toma de decisiones de manera que estén alineadas a los Objetivos Estratégicos del Centro (OM).

Se ha elaborado y aprobado el **Plan de Comunicación del Centro** pero se ha detectado, tras reuniones mantenidas con las partes interesadas, que el estudiantado, egresados y empleadores no son plenamente conscientes de la información remitida, como, por ejemplo, Actividades, Jornadas, Congresos, Movilidad, etc. Se podría evaluar el impacto del Plan de Comunicación en la mejora de la difusión de la información y por tanto cómo repercute al proceso de Información Pública (RM).

El Sistema implementado permite recoger información sobre la satisfacción con la web de los diferentes colectivos; tal y como se indica en el último informe de Gestión (2021-2022) y en los últimos Autoinformes de renovación de la Acreditación de los títulos de este Centro (proceso aún no finalizado) esta encuesta está por encima del estándar establecido y se puede considerar como positiva. En relación con el indicador, utilidad y accesibilidad de la información difundida en la web, se verifica un alto índice de satisfacción de estudiantes, PDI y PAS. Actualmente se carece de evidencias disponibles de resultados de satisfacción de algunos grupos de interés como egresados y empleadores (aunque tras las reuniones mantenidas con estos sectores, se puede verificar un Grado de satisfacción alto en información difundida por el centro a través de los diferentes mecanismos). Se podrían plasmar estos datos de forma documental, como medida de la satisfacción de sectores como empleadores y estudiantado (RM). Con respecto al sector estudiantado, y en general, se comprueba la mejora en el acceso a las plataformas de la UGR, acciones para explicar los contenidos WEB, el SGCC, etc. Incluso con grabaciones dirigidas a todos los sectores a través de meet.



Como acción de mejora, se podría realizar una revisión y un adecuado mantenimiento de la información en la web, con la difusión de las diferentes responsabilidades definidas para una adecuada gestión de la información pública (RM).

Por último, como resultado de las entrevistas realizadas en la visita, se desprende que los diferentes grupos de interés consideran que la información de los títulos que figura en la página web es suficiente y accesible. Se valora positivamente su presentación pública y su publicación, aspecto este del que es consciente la CCC, tal y como se refleja en el Informe de Gestión del Centro y en los Autoinformes de Renovación de la Acreditación de los Títulos.

GEMAC



CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

2.1. El Centro tiene una política de calidad y objetivos estratégicos públicos vinculados a su Sistema de Garantía de la Calidad.

2.2. El Centro tiene implantados procesos que garantizan la recogida, el análisis y la utilización de información (resultados, datos e indicadores) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

2.3. El Centro tiene implantados procesos para asegurar la mejora continua de sus programas formativos.

Justificación

El Centro posee un Manual de Calidad y un Manual de Procedimientos, aprobados por la CCC el 20/09/2022, en los que se definen y desarrollan todos los procesos del Centro recogidos en un mapa de procesos. La Política de Calidad y los Objetivos Estratégicos forman parte de los Procesos Estratégicos del Centro, aprobados a su vez el 18/03/2022 y publicada en la WEB del centro.

Se verifica que el Centro tiene una Política de Calidad y unos Objetivos Estratégicos públicos vinculados con su Sistema de Garantía de la Calidad.

La Escuela tiene una **Política de Calidad, alineada con sus Objetivos estratégicos y con la Política de la UGR**. Esta política recoge tanto el compromiso (refrendado por su director) por asegurar la calidad de las enseñanzas que en él se imparten como su orientación hacia los Objetivos estratégicos del Centro.

La política se ha elaborado a propuesta de la dirección del Centro, se discutió por la CCC y por la Junta de Escuela y finalmente por la comunidad de la Escuela, a través de su **exposición pública**. Se estableció un plazo de exposición pública de la Política de Calidad, para que se aportaran sugerencias por parte de los diferentes colectivos que forman la Escuela. Se verifica el documento https://oficinavirtual.ugr.es/acreditacion/consultaVistaDocumentos.jsp?ref_fichero=d838590b-2a32-4f83-b4e1-be1a0dc2e847. Se verifican que las propuestas recibidas durante la exposición pública, marcaba cuestiones únicamente sobre formato o de redacción. En el Informe de Gestión falta el análisis de participación de los diferentes sectores (se contrasta en las entrevistas esta baja participación en la definición del SGCC), por lo que habrá que actuar sobre las causas (OM).



De las evidencias documentales y de las entrevistas se extrae que hay colaboraciones y seguimientos informales del Centro con los empleadores que podrían quedar evidenciados y ponerse en valor (RM).

Sería recomendable, plantear alternativas para la recogida de información procedente de todos los colectivos diferentes a las encuestas, puesto que cada vez, las partes interesadas contestan menos a las mismas (RM).

Tal y como se recoge en el SGCC, la Política se tiene que revisar periódicamente por el Equipo de Gobierno para comprobar su vigencia, corroborado este aspecto en las entrevistas con la CCC.

El centro atiende el Plan director de la UGR, a través de sus propios Objetivos Estratégicos y del Contrato-Programa que anualmente acuerda con la UGR, planificando el despliegue de sus objetivos estratégicos y revisándolos periódicamente.

Análogamente a la Política de Calidad, los **Objetivos Estratégicos** se han discutido por la CCC, por la Junta de Escuela y finalmente por la Comunidad de la Escuela a través de su exposición pública. Se estableció un plazo de **exposición pública**, al igual que con la política, pero con el mismo resultado en la participación de las partes interesadas, recogido en el acta de la CCC de marzo de 2022.

Los Objetivos están articulados según las líneas estratégicas marcadas por el Plan director de la UGR, respetando el enfoque a Procesos establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El seguimiento de los Objetivos Estratégicos se realiza según la periodicidad indicada en dicho documento y la evaluación de su cumplimiento se determina coincidiendo con el Informe de Gestión del Centro, tal como se evidencia documentalmente y en las entrevistas con la comisión. Actualmente se ha realizado el primer seguimiento de los Objetivos Estratégicos, en el que se verifica su Grado de cumplimiento, pero no se analiza en profundidad, en el informe de gestión, ni se indica si se ha tomado alguna decisión derivada de este seguimiento (OM).

Se puede ver el seguimiento de las acciones propuestas en los objetivos estratégicos del Centro y las correspondientes acciones de mejora adoptadas, a través del acta de la CCC, como, por ejemplo, 2022-06-22 Ordinaria CCC-ETSIT.pdf

Al documento de Objetivos Estratégicos se incorpora un apartado para poder incluir el análisis y la justificación de la consecución/no consecución de los objetivos o acciones. Sería adecuado reflejar de forma más clara el seguimiento de los objetivos en el informe



de Gestión y las actas que se aportan por la CCC, actualmente únicamente se hace una medición del cumplimiento o no, pero no se analiza (OM).

Se verifica que el Centro tiene implantados procesos que garantizan la recogida, el análisis y la utilización de información (resultados, datos e indicadores) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Se comprueba que la sistemática establecida en el Manual de Procedimientos del Centro, y la coordinación entre el Centro y la Unidad de Calidad, Innovación docente y Prospectiva (en adelante, UCIP), asegura la recogida y análisis de información sobre diferentes aspectos de las enseñanzas que se imparten en el mismo, lo que hace posible realizar el seguimiento de dichas enseñanzas, identificando sus fortalezas, debilidades, necesidades de mejora y posibles modificaciones. Se verifica que la CCC ha realizado el análisis de la información recogida y puesta a disposición del centro por parte de la UCIP

(https://oficinavirtual.ugr.es/acreditacion/consultaVistaDocumentos.jsp?ref_fichero=216c2d7b-d4a2-41f6-bd0e-fa6546421b54).

Las actas de las reuniones de la Comisión de Calidad no muestran una trazabilidad completa de las decisiones tomadas con respecto al SGCC, su traslado a acciones de mejora, objetivos estratégicos del sistema (OM).

Se observa **buena relación entre las Comisiones de Garantía de Calidad de los títulos y la Comisión de Calidad del Centro, así como su coordinación** este punto se ha podido verificar en la entrevista realizada. Ejemplo, se verifica que todas las alegaciones realizadas a los Informes Provisionales de Renovación de la Acreditación emitidos por ACCUA, han sido debatidas y propuestas desde la CCC, https://oficinavirtual.ugr.es/acreditacion/consultaVistaDocumentos.jsp?ref_fichero=93c666c7-6ca3-486a-b2fe-b26fb720ddc5

La coordinación entre las CGICT y la CCC, como hemos reflejado es destacable, así como la alineación del SGC de los títulos con el centro como se desprende de la información analizada de los Autoinformes aprobados de los títulos, ejemplo, https://oficinavirtual.ugr.es/acreditacion/consultaVistaDocumentos.jsp?ref_fichero=f19261c6-dd09-46ec-a511-fee4e1c9ee86

Del análisis realizado por la CCC en el informe de Gestión y las entrevistas, se verifica los datos de la satisfacción con la atención a sugerencias y reclamaciones de diferentes colectivos, pero carecen de un análisis del bajo grado de satisfacción con la



información sobre el procedimiento de reclamaciones y sugerencias por parte del estudiantado (OM). Se muestra la participación en sugerencias y observaciones de todos los colectivos, considerando la necesidad que es ampliar el análisis a las opiniones de egresados y empleadores. Se podría establecer los mecanismos para incentivar la participación del estudiantado, egresados y empleadores en las reuniones de la Comisión de Calidad y en otras actividades del Centro (RM).

Se verifica el seguimiento de las acciones de mejora, que son responsabilidad de las titulaciones o del propio centro, de manera que se pueda realizar un análisis de ellas. En los datos de seguimiento aportados sobre las acciones de mejora, sería adecuado que fueran analizadas de forma que se compruebe su eficacia, estableciendo acciones complementarias en caso de ser necesario, sintetizando y asumiendo las acciones comunes definidas a nivel de título. Así como, revisar las acciones ya finalizadas, asegurando el cumplimiento de los acuerdos relativos a estos planes, incluido su calendario de implantación. No se hace referencia en el Informe de Gestión a estas sistemáticas (RM).

Se verifica que el Centro tiene implantados procesos para asegurar la mejora continua de sus programas formativos. . La sistemática queda recogida en el Manual de Procedimientos. Sería adecuado dar a conocer los procedimientos de gestión del PAS, descritos en el sistema, relacionados con la oferta formativa; a través de accesos directos para su visibilización (RM)''

Respecto a la gestión de la información y análisis de resultados, el Centro mantiene un **Cuadro de Mando de indicadores** que aportan información principalmente respecto a la implantación de sus titulaciones. El análisis que realizan para valorar el correcto funcionamiento de sus titulaciones se basa en información relacionada con su oferta formativa, admisión de estudiantes, reconocimiento de créditos, movilidad, prácticas externas, resultados académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés.

La documentación del análisis que acompaña al seguimiento de los programas formativos podría ser más detallada, con valoraciones y registro de la toma de decisiones descrita en las actas de la CCC o el informe de Gestión (RM).

Las **Guías Docentes** se encuentran disponibles en la página **web** de la Escuela, incluyéndose el procedimiento de aprobación de estas en el Manual de Procedimientos.

Se presentan evidencias del análisis de resultados, toma de decisiones y rendición de cuentas a los grupos de interés en cuanto al Grado de satisfacción con la planificación



y desarrollo de la enseñanza. Esta información se expone en los **Autoinformes de Renovación de la Acreditación**, en los **Informes de seguimiento de la DEVA** de los Títulos y en el **Informe de Gestión del Centro**, todos de carácter público y accesible a todos los grupos de interés. No obstante, se verifica que el Informe de Gestión del Centro se ha realizado con los criterios de la versión anterior de los Requisitos de Implanta, hay que actualizarlo con la versión 03, actualmente vigente (OM).

Por lo tanto, se extrae del Informe de Gestión 2022, que ocasionalmente se carece del análisis con causas y justificación, así como la toma de decisiones de todos los puntos a tratar, por ejemplo: acciones de mejora y objetivos estratégicos.

En el Informe de Gestión se deberían analizar de forma más precisa los siguientes elementos:

- Seguimiento de los Objetivos del Centro
- Seguimiento del Plan de Mejora del Centro
- Seguimiento del Cuadro de Indicadores
- Ver la falta de comunicación e información con sectores como empleadores y egresados.
- Sistemática de quejas y sugerencias

(OM)

**CRITERIO 3. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la capacitación, competencia y cualificación del personal con actividad docente.

Justificación

Dentro del Manual de Calidad y del Manual de Procedimientos se encuentra definida la sistemática para la garantía de la capacitación, competencia y cualificación del personal con actividad docente (GESTIÓN DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR), donde se incluyen aspectos tales como la selección, formación y promoción del personal docente e investigador o la determinación de las condiciones en que han de desarrollar sus actividades. Estos aspectos, competencia del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada, de acuerdo con la legislación y normativa vigente en materia de profesorado. Se verifican procedimientos <PE07-01-SELE: Selección PDI>, <PE24-05-FIDO: Formación e Innovación Docente>, <Procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Granada> y la evaluación y revisión de estos.

Desde el centro, tal y como se recoge en el Manual de procedimientos se responde a la mejora de la cualificación docente de su profesorado analizando anualmente en el Informe de Gestión la información que sobre formación e innovación docente se aporta desde la UCIP.

Se comprueba que el compromiso del Centro con la cualificación docente de su profesorado queda recogido en sus objetivos estratégicos con acciones como la realización de actividades de orientación académica y mejora de las condiciones de estudio: impartición de curso cero de matemática básica, acciones informativas sobre menciones, másteres y prácticas extracurriculares (OE1). Se verifica el Grado de cumplimiento de estas actividades.

En el Manual de Procedimientos se establece un procedimiento para la propuesta de modificaciones a los planes de estudios. Dicho procedimiento se ha iniciado para ambos títulos, y actualmente está en la fase en la que los Consejos de Titulación elaboran una propuesta concreta de mejora para atender las necesidades actuales y deficiencias detectadas.

Se verifica documentalmente y en las entrevistas con las CGCTI, que se han identificado elementos de mejora que han dado lugar a un proceso de modificación del título.



En el Informe de Gestión del Centro se comprueba que, en cuanto a los resultados de los programas formativos, se ha observado en el último curso un ligero empeoramiento en las tasas de rendimiento, éxito y abandono en el Grado en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación. Por contra, en el Grado en Ingeniería Informática los datos se mantienen algo más estables.

En el caso del GITT se produce también un decremento en el número de presentados a TFG por lo que la CGICT correspondiente ha propuesto una acción de mejora para mejorar este indicador.

Existe una relación de datos globales sobre el profesorado del Centro por cada título. Acorde a los indicadores de las titulaciones, la satisfacción del estudiantado en relación con la actuación docente del profesorado se mantiene en valores muy positivos (por encima de 4 sobre 5).

Si bien cabe notar que la participación en las encuestas es un elemento susceptible de mejora ya que se sitúa en torno al 30%, se reitera la observación ya realizada.

Se revisan las actividades de innovación docente realizadas por profesores del Centro, y las actividades del proceso de formación del Centro. Además de los datos e indicadores se analiza esta información como, por ejemplo, el aumento del número de sexenios, los años de experiencia docente, la categoría profesional, considerándola excelente en el Informe de Gestión.

Se recomienda realizar el análisis de la evolución de indicadores no solo a nivel de las titulaciones, sino a nivel de Centro y las tendencias de estos (RM).



CRITERIO 4. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la disponibilidad de recursos materiales y servicios suficientes que contribuyan a la oferta de actividades de aprendizaje del alumnado.

Justificación

El Centro tiene definidas las responsabilidades, en el procedimiento de 'Gestión de recursos y servicios'.

A través de este procedimiento, el Centro define las responsabilidades, la recogida de la información sobre sus propias necesidades de organización de actividades, o disposición de recursos materiales y personal de administración y servicios en materia de acceso y admisión, matriculación, desarrollo de la enseñanza y evaluación.

La Gerencia de la UGR es el órgano responsable de la gestión de los servicios de la Universidad y, por lo tanto, la encargada de decidir sobre la adecuación y/o modificación de estos.

La Gerencia de la UGR es el órgano responsable de la gestión de los servicios de la Universidad y, por lo tanto, la encargada de decidir sobre la adecuación y/o modificación de estos.

Las estructuras de trabajo gestionadas directamente por el Centro incluyen a la Secretaría, la Conserjería, la Biblioteca, el apoyo administrativo de los respectivos Departamentos y el apoyo técnico de los laboratorios de Docencia.

Los procesos "Gestión de Recursos y Espacios", "Gestión de las TIC", y "Gestión económica" del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios (certificado según la norma ISO 9001) describen, de forma detallada, la **gestión de recursos materiales** en la Universidad de Granada. Sería recomendable alinear los procesos de mantenimiento de recursos del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios (ISO 9001) para que la CCC pueda disponer de la información de control, revisión periódica y mejora continua de la gestión de los recursos materiales y servicios que inciden en la mejora de las actividades de aprendizaje del estudiantado. (RM)

La CCC junto al Equipo de Gobierno del Centro serán los responsables de identificar las **necesidades de recursos materiales y de servicios** del Centro dejando constancia de ello en las Actas de la CCC e Informe de Gestión, por ejemplo, Inversión en nuevas



instalaciones que permitan reducir la ratio estudiante/grupo y mejorar el equipamiento de los laboratorios del Centro.

En el Informe de Gestión el Centro, incluye la información que han servido para la detección de necesidades de **nuevos recursos o servicios** encaminados al correcto desarrollo de actividades, a la identificación de nuevos recursos materiales o la necesidad de Personal de Administración y Servicios, atendiendo a las características propias de cada titulación, como la acción de mejora mencionada.

Siguen siendo necesarias actuaciones para mejorar el equipamiento y las infraestructuras para atender metodologías y estándares acordes al EEES, en especial teniendo presente que estamos inmersos en un ámbito tecnológico que, como tal, está en permanente evolución. En esta línea, el Programa de Apoyo a la Docencia Práctica de la UGR está suponiendo un complemento muy importante al presupuesto anual del Centro, para la adquisición de equipamiento, permitiendo que los estudiantes se formen adecuadamente en la vanguardia de las TIC.

En el informe de gestión, se relacionan las actuaciones realizadas durante el curso 2021/22 en aras de mejorar las instalaciones, los servicios y los recursos de la ETSIIT. No obstante, no hay un análisis de estas actividades realizadas en alineación con los objetivos estratégicos y el Grado de consecución de estas (OM).

Dentro de este Informe se realiza un análisis de los resultados del Cuadro de mandos, y su comparación con otros periodos. A partir de este análisis la CCC ha definido conclusiones y establecido, en los casos donde se ha visto necesidad, acciones de mejora, por ejemplo, la valoración positiva de la adecuación del personal de administración y servicios y del personal de apoyo, según se puede observar en los indicadores P05-04 y P05-05. Sin embargo, hay algún indicador relacionado con este criterio que no queda claro ni su análisis y toma de decisiones al respecto, así como la incidencia en el SGCC, ejemplo: en los reconocimientos de créditos alrededor de apenas el 0,5% de la carga docente total del Centro y recursos asociados (OM).



CRITERIO 5. GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El Centro tiene implantados procesos que garantizan que las acciones que emprende contribuyen a favorecer el aprendizaje del alumnado.

Justificación

Dentro de la documentación del Sistema de Calidad del Centro, se encuentran integrados todas las etapas de los procesos de enseñanza, desde la planificación, su desarrollo y su evaluación. Se evidencia la existencia de un Mapa de procesos del Manual de Calidad (Versión: 2, 17/11/2022), y el establecimiento de las metodologías dentro del Manual de Procedimientos (Versión: 2, 17/11/2022)

En el Informe de Gestión se evalúa la eficacia de la sistemática de aprobación de **Guías Docentes**, se analiza el Grado de satisfacción de la información disponible en la Web del Centro y los indicadores relacionados con la evaluación docente del profesorado. Durante el curso 2022, en lo referente a la orientación académica, el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad realiza diferentes acciones encaminadas a la información al estudiante sobre los diferentes servicios ofrecidos por la Universidad, como, por ejemplo:

- Elección de la especialidad o mención de entre las contempladas en cada uno de los Grados, para lo que el Centro realiza acciones informativas a través de diferentes canales y medios. Estas acciones dan a conocer al estudiante tanto los aspectos académicos de este proceso, incluyendo la posterior repercusión en la orientación profesional, como los procedimientos administrativos asociados.
- Realización de la asignatura TFG, de especial relevancia en los Grados impartidos en el Centro, para lo que, de nuevo, se realiza una constante labor informativa sobre los procedimientos administrativos asociados, que incluyen tanto la matriculación en sí de la asignatura como el proceso de elección y asignación de tutores y temáticas.
- Información sobre la formación de Posgrado en los diferentes Másteres impartidos en el Centro.

Con respecto a la orientación profesional, además de las iniciativas institucionales de la Universidad para facilitar la incorporación de los egresados al mercado laboral, el Centro organiza actividades diversas en colaboración con empresas y organizaciones del entorno socioeconómico. Se podría poner en valor estas actuaciones documentalmente, como evidencias, tanto de la satisfacción de los egresados y



empleadores, ya que los indicadores disponibles no permiten una evaluación directa del grado de seguimiento y efectividad de estas acciones (RM).

Existe una caída en la satisfacción de la percepción del estudiantado sobre las acciones de orientación. Sería necesario un análisis más profundo de la caída de la percepción de la orientación académica, y en su caso adoptar acciones de mejora (RM).

Se analiza que el TFG es una de las componentes formativas fundamentales en los Grados en Ingeniería, como es el caso de este Centro. Para ello, el Manual de Procedimientos contempla de manera pormenorizada los diferentes procesos asociados al TFG: administrativos, oferta de trabajos y selección y asignación a los estudiantes, desarrollo del trabajo y evaluación. Se analiza en la CCC las posibles mejoras en el proceso de evaluación (composición de comisiones de evaluación, rúbricas, ponderación de las calificaciones, calendario, etc.), así como las acciones de mejora emprendidas en los diferentes Grados para tratar de reducir el porcentaje de estudiantes No Presentados en las diferentes convocatorias de evaluación, tal y como se desprende de los indicadores disponibles (es preciso en este punto destacar que se ha detectado una elevada integración en el mercado laboral de los estudiantes antes incluso de la finalización de sus TFG, lo que está propiciando que la defensa de los mismos se vea retrasada en el tiempo por esta circunstancia). Se traslada una acción de mejora al respecto; Revisión de sistema de evaluación de TFG. No se ha reflejado este análisis o no hay trazabilidad con las actas de las Comisiones de Calidad de los Títulos. Se podría valorar la posibilidad de realizar un análisis más profundo a partir de la opinión de los diferentes grupos de interés implicados en los TFG (estudiantes, egresados y PDI) (RM)".

En el Informe de gestión no se han analizado los resultados y satisfacción con las prácticas externas y movilidad; no obstante, se han puesto acciones de mejora al respecto, por ejemplo: Actualizar normativa de prácticas externas para adecuarla a nueva normativa de la UGR.

Actualmente no se han analizado los resultados que facilita el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la UGR (2021_2022), a través de su Observatorio de empleo, para hacer un estudio más exhaustivo de los datos que se proporcionan de la inserción profesional. Hay una falta de datos referentes a los egresados y empleadores que se podría completar con este estudio (RM).

El Centro demuestra que la recogida y análisis de resultados de estos procesos contribuyen a la mejora del aprendizaje y a la toma de decisiones. Aunque, en el



documento de Cuadro de mandos e indicadores, debería completar los datos de indicadores de Centro para el curso 21/22, donde ya si se dispone de información sobre estos, por ejemplo, indicadores P01-01, P08-01, P08-02, P09-01, P09-02 y P09-03 (OM)

GEMAC



4. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

OBSERVACIONES PARA LA MEJORA

CRITERIO 1. INFORMACIÓN PÚBLICA

OM 01 La información sobre el SGCC no ha llegado lo suficientemente bien a todos los colectivos, especialmente a estudiantes, empleadores y egresados, pudiendo deberse a la reciente implementación de este.

OM 02 No queda claro en el plan de comunicación cómo se va a promover y difundir la existencia de un buzón de quejas/reclamaciones y sugerencias para que sea utilizado por el estudiantado, estableciendo acciones concretas, recursos e indicadores.

OM 03 Actualmente no se puede verificar el seguimiento de las acciones del Plan de Mejora en todos los casos, así como, la trazabilidad de estas acciones y su alineación con los Objetivos Estratégicos del centro. Sería recomendable realizar el seguimiento de las Acciones de Mejora planteadas, que siguen abiertas, y en su caso cerrar aquellas que se hayan conseguido o no, con el correspondiente análisis y toma de decisiones de manera que estén alineadas a los Objetivos Estratégicos del Centro.

CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OM 04 En el Informe de Gestión falta el análisis de participación de los diferentes sectores (se contrasta en las entrevistas esta baja participación en la definición del SGCC), por lo que habrá que actuar sobre las causas.

OM 05 Se ha realizado el primer seguimiento de los Objetivos Estratégicos, en el que se verifica su Grado de cumplimiento, pero no se analiza en profundidad, en el informe de gestión, ni se indica si se ha tomado alguna decisión debido a este seguimiento.

OM 06 Sería adecuado reflejar de forma más clara el seguimiento de los objetivos en el informe de Gestión y las actas que se aportan por la CCC, solo se hace una medición del cumplimiento o no, pero no se analiza.

OM 07 Las actas de las reuniones de la CCC, en cuanto a todo el análisis y toma de decisiones realizadas en dichas reuniones, no muestran una trazabilidad



completa de las decisiones tomadas con respecto al SGCC, su traslado a acciones de mejora, objetivos estratégicos del sistema.

OM 08 Se carece de análisis del bajo grado de satisfacción con la información sobre el procedimiento de reclamaciones y sugerencias por parte del estudiantado.

OM 09 Se verifica que el Informe de Gestión del Centro se ha realizado con los criterios de la versión anterior de los Requisitos de Implanta, hay que actualizarlo con la versión 3, actualmente vigente.

OM 10 Se extrae del Informe de Gestión 2022, que ocasionalmente carece del análisis con causas y justificación, así como la toma de decisiones de todos los puntos a tratar, por ejemplo: acciones de mejora y objetivos estratégicos.

En el Informe de Gestión se deberían analizar de forma más precisa los siguientes elementos en relación con la satisfacción en cuanto a la satisfacción con la planificación y desarrollo del título:

- o Seguimiento de los Objetivos del Centro
- o Seguimiento del Plan de Mejora del Centro
- o Seguimiento del Cuadro de Indicadores
- o Ver la falta de comunicación e información con sectores como empleadores y egresados.
- o Sistemática de quejas y sugerencias

CRITERIO 4. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

OM 11 No hay un análisis de estas actividades realizadas en alineación con los objetivos estratégicos y el Grado de consecución de estas (Recursos Materiales).

OM 12 Existen indicadores en los que no queda claro ni su análisis y toma de decisiones, así como la incidencia en el SGCC, ejemplo: en los reconocimientos de créditos alrededor de apenas el 0,5% de la carga docente total del Centro y recursos asociados.

CRITERIO 5. GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

OM 13 En el documento de Cuadro de mandos e indicadores, debería completar los datos de indicadores de Centro para el curso 21/22, donde ya si se dispone de información sobre estos, por ejemplo, indicadores P01-01, P08-01, P08-02, P09-01, P09-02 y P09-03



RECOMENDACIONES DE MEJORA

CRITERIO 1. INFORMACIÓN PÚBLICA

- RM 01 No se encuentran explícitamente datos de su uso, sugerencias/reclamaciones recibidas, tiempo de respuesta, satisfacción con su respuesta.
- RM 02 Se podría evaluar el impacto, actualmente carecen de evidencias, del Plan de Comunicación en la mejora de la difusión de la información y por tanto cómo repercute al proceso de Información Pública.
- RM 03 Actualmente se carece de la disponibilidad de resultados de satisfacción de todos los grupos de interés, así como, la publicación de dichos resultados respondiendo así al compromiso de transparencia (actualmente se carecen de evidencias de algunos sectores como egresados y empleadores), no hay canales específicamente para ellos. Tras las reuniones mantenidas con estos sectores, se puede verificar un Grado de satisfacción alto en información difundida por el centro a través de los diferentes mecanismos. Se podría plasmar estos datos de forma documental, aparte de las encuestas, como medida de la satisfacción de sectores como empleadores y estudiantado.
- RM 04 Se podría verificar la información durante la implantación de las mejoras en la web, evitando información errónea o desactualizada, de manera que se pueda hacer una correcta implantación de las fases de revisión y mantenimiento de la información de la web y difusión de las diferentes responsabilidades definidas para una adecuada gestión de la información pública.

CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- RM 05 De las evidencias documentales y de las entrevistas se extrae que hay colaboraciones y seguimientos informales del Centro con los empleadores que podría quedar evidenciados y ponerse en valor.
- RM 06 Sería recomendable, plantear alternativas de extracción de datos de partes interesada alternativas a las encuestas, puesto que cada vez, las partes interesadas contestan menos a las encuestas.
- RM 07 Se podría verificar el impacto de la implantación del Plan de Comunicación, sobre la participación en las reuniones de la CCC y de las Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de los Grados de determinados colectivos. Así como,



verificar también el impacto de este Plan de Comunicación, en la transmisión de la información a estos colectivos.

RM 08 Se podría establecer los mecanismos para incentivar la participación del estudiantado, egresados y empleadores en las reuniones de la Comisión de Calidad y en otras actividades del Centro.

RM 09 En los datos de seguimiento aportados sobre las acciones de mejora, sería adecuado que fueran analizadas de forma que se compruebe su eficacia o no, estableciendo acciones complementarias en caso de ser necesario, sintetizando y asumiendo las acciones comunes definidas a nivel de título. Así como, revisar las acciones ya finalizadas, asegurando el cumplimiento de los acuerdos relativos a estos planes, incluido su calendario de implantación. No se hace referencia en el Informe de Gestión a estas sistemáticas.

RM 10 Sería adecuado dar a conocer los procedimientos de gestión del PAS (ISO), que se incluyen en el Sistema de Calidad del Centro, y que están relacionados con de la oferta formativa, mediante accesos directos para su consulta.

RM 11 Sería adecuado dar a conocer los procedimientos de gestión del PAS (ISO), que se incluyen en el Sistema de Calidad del Centro, y que están relacionados con de la oferta formativa, mediante accesos directos para su consulta.

CRITERIO 3. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

RM 12 Se recomienda que exista un análisis sobre la evolución de indicadores no solo a nivel de las titulaciones, sino a nivel de Centro y las tendencias de estos.

CRITERIO 4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y APOYO AL ESTUDIANTADO

RM 13 Alinear los procesos de mantenimiento de recursos del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios (ISO 9001) para que la CCC pueda disponer de la información de control, revisión periódica y mejora continua de la gestión de los recursos materiales y servicios que inciden en la mejora de las actividades de aprendizaje del estudiantado.

CRITERIO 5. GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

RM 14 Se podría poner en valor estas actuaciones documentalmente, como evidencias, tanto de la satisfacción de los egresados y empleadores, ya que los indicadores disponibles no permiten una evaluación directa del grado de seguimiento y efectividad de estas acciones.

RM 15 Sería necesario un análisis más profundo de la caída de la percepción de la orientación académica, y en su caso adoptar acciones de mejora al no ser



sencillo de nuevo extraer conclusiones sobre este aspecto a partir de los indicadores disponibles.

RM 16 No se ha reflejado este análisis o no hay trazabilidad con las actas de la las CCC de los Títulos. Se podría valorar la posibilidad de incluir a los diferentes grupos de interés que son implicados en los TFG (estudiantes, egresados y PDI) en un análisis más profundo sobre las posibles causas de la baja valoración de la satisfacción en los TFG para mejorar en la definición de las acciones para la consecución de esta acción de mejora.

RM 17 Actualmente no se han analizado los resultados que facilita el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la UGR (2021_2022), a través de su Observatorio de empleo, para hacer un estudio más exhaustivo de los datos que se proporcionan de la inserción profesional. Hay una falta de datos referentes a los egresados y empleadores que se podría completar con este estudio.

CRITERIO

El sistema de Garantía de la Calidad de La Escuela Técnica Superior de Informática y Telecomunicaciones de la UGR se encuentra suficientemente implantado para poder afrontar un proceso de evaluación externa, siempre que se tengan en cuenta las observaciones y recomendaciones de mejora documentados en el presente informe

Granada a 25 de abril de 2022

Ignacio Centeno Castillo
Auditor jefe