



CAMPUS  
DE EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

---

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

*RESUMEN TERCERA VISITA -12/11/19: 12:30-14:30h*

---

**Vicerrectorado Calidad y Eficiencia**

Unidad de Calidad

**Versión 1.0**

**15/11/2019**



<b>I. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>II. REPASO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA- WEB</b>	<b>4</b>
<b>III. REPASO DEL REPOSITORIO</b>	<b>7</b>
<b>IV. REPASO DE OTROS PROCESOS Y SUS EVIDENCIAS</b>	<b>10</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>10</b>
V.1. Por parte de la ETSIST	11
V.2. Por parte de la Unidad de Calidad del Rectorado:	11

## **I. Introducción**

---

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

De la ETSIST:

- Margarita Martínez, Subdirectora de Calidad y Alumnos
- Juan José Gómez Alfageme, Adjunto a la dirección para Calidad y Acreditación
- Lola Ruiz, Técnico de la ETSIST

Por parte del Rectorado asistió:

- Pilar Castelao, Técnico de la Unidad de Calidad del Rectorado.

La reunión comenzó con el repaso de algunos aspectos relacionados con la Renovación de la Acreditación de doctorado, respecto a unos datos incorrecto aparecidos en el Informe provisional de un programa, susceptibles de alegación. Además, repasamos la información de los títulos de Grado y Master oficiales que oferta la escuela, de cara a la correcta cumplimentación de la solicitud de certificación de la implantación de su sistema de calidad, por el programa SISCAL de la Fundación Madri+d.

## **II. REPASO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA- WEB**

---

Una vez resueltas las dudas anteriormente mencionadas, comenzamos con el repaso de un aspecto fundamental del SGIC y objeto de especial atención a la hora de realizar una auditoría:

### **LA INFORMACIÓN PÚBLICA (PR/ES/004)**

Repasamos la página web donde está publicado todo el SGIC, además del Plan Anual de Calidad (PAC) y diversos Informes en los siguientes apartados:

## **1. Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)**

- Órganos y funciones para la gestión de la calidad:
  - Subdirección de Calidad y Alumnos,
  - Unidad de Calidad,
  - Comisión de Calidad
  - y Junta de Escuela

Apareciesen sus componentes, funciones y en el caso de la Comisión de Calidad, también las actas de sus últimas reuniones.

- Documentación básica del SGIC **Aquí se puede encontrar toda la base documental del Sistema:**
  - Manual de Garantía de Calidad: en su última versión (nº 4)
  - Mapa-Manual de Procedimientos del Sistema: Mapa desde el cual se accede a cada Procedimiento firmado por sus responsables.
  - Indicadores del Sistema:
    - Aparecen las fichas de indicadores de cada proceso. (se recomienda añadir fecha de realización). En algunos casos se pueden ver incluso gráficos de su evolución.
    - Además se puede consultar la "EVOLUCIÓN DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD" en actualización en este momento.
  - Plan Anual de Calidad. Además del "Plan Anual de Calidad 2019", se puede encontrar el ANX-PR/ES/001-03: Priorización de acciones de Mejoras ETSIST, fundamental a la hora de realizar el PAC. También se puede consultar el PAC del curso anterior y el Informe de Seguimiento.

## **2. Encuestas e Informes**

- Encuestas de satisfacción e Informes

Dentro de este apartado se puede encontrar muchísima información relativa a los estudios realizados a nivel UPM y Centro:

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- [Encuestas de Satisfacción a Estudiantes](#) **por curso académico y Titulación**
  - Satisfacción Estudiantes de Grado
  - Satisfacción Estudiantes de Máster
  - Encuestas de Alumnos Programas de Movilidad
  - Encuestas de Practicas Externas
  - Encuestas de Evaluación Docente del Profesorado. Titulaciones de Grado.
  - Encuestas de Evaluación Docente del Profesorado. Titulaciones de Máster.
- [Encuestas de Satisfacción a Egresados](#) **por curso académico y Titulación**
  - Satisfacción Egresados de Grado
  - Satisfacción Egresados de Máster
- [Encuestas de Satisfacción al Personal \(PAS y PDI\)](#) **distintas ediciones y por titulación**
  - Satisfacción Personal Docente e Investigador (PDI)
  - Satisfacción Personal de Administración y Servicios (PAS)

## INFORMES

- [Informes de Titulación](#) **por cursos y Titulación**
- [Estudios de Empleo](#)
  - Empleadores - Informe 2017
  - Estudios de Inserción Laboral de la UPM
- [Estudios del Perfil de Ingreso](#) **por cursos y Titulación**

## OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS

- [Inteligencia Institucional](#) (UPM)
- [Portal de transparencia](#) (UPM)

### 3. Sugerencias y Quejas

Desde aquí se accede a la aplicación institucional. Es accesible a todos los grupos de interés. Los miembros de la comunidad universitaria del centro puede hacerlo desde el siguiente enlace: [Sugerencias y Quejas](#). (Intranet de la Escuela)

#### **4. Evolución del SGIC**

- [Evolución del SGIC](#) donde se puede consultar los primeros pasos de la Escuela en los Programas de Calidad y la evolución del SGIC desde la aprobación del Diseño de su Sistema inicial hasta la actualidad.

Una vez revisada la web de la escuela, se puede concluir que existe una total transparencia de su gestión que evidencia el compromiso del centro con la rendición de cuentas acorde con la política de calidad de la Universidad.

### **III. REPASO DEL REPOSITORIO**

---

El repositorio del ETSIST tiene la siguiente estructura:

- 00\_Contenido del Sistema de Información.pdf: Documento explicativo del sistema documental del SGIC
- Auditorías Internas: documentos que recogen las pre-auditorías realizadas por la Unidad de calidad de Rectorado
- Control de Calidad ETSIST.qvw.Ink: Aplicación para la Gestión por Procesos pendiente de actualizar

#### **SISTEMA DE CALIDAD**

##### MANUAL DE CALIDAD:

- Manual: última versión firmada del manual de calidad y con sus anexos.

##### PROCESOS<sup>1</sup>:

- PR\_CL\_001\_Coordinacion\_enseñanzas
- PR\_CL\_002\_Acciones\_orientacion\_apoyo\_estudiante

---

<sup>1</sup> Cada carpeta incluye nombre de procedimiento (como se recomendó en una visita anterior). Los nombres largos de los documentos dan problemas y ha sido necesario acortarlos.

- PR\_CL\_003\_Practicas\_externas
- PR\_CL\_004\_Movilidad\_out
- PR\_CL\_005\_Movilidad\_in
- PR\_CL\_006\_Orientacion\_insercion\_laboral
- PR\_CL\_007\_Seleccion\_admision\_estudiantes
- PR\_CL\_008\_Matriculacion
- PR\_CL\_009\_Gestion\_PFG\_TFM
- PR\_ES\_001\_Elaboracion\_revision\_PAC
- PR\_ES\_002\_Gestion\_titulos
- PR\_ES\_003\_Seguimiento\_titulos
- PR\_ES\_004\_Publicacion\_informacion
- PR\_ES\_005\_Definicion\_politica\_PDI
- PR\_ES\_006\_Definicion\_politica\_PAS
- PR\_SO\_001\_Gestion\_PDI
- PR\_SO\_002\_Gestion\_PAS
- PR\_SO\_003\_Gestion\_servicios
- PR\_SO\_004\_Gestion\_recursos\_materiales
- PR\_SO\_005\_Medicion\_satisfaccion\_identificacion\_necesidades
- PR\_SO\_006\_Gestion\_quejas\_sugerencias\_felicitaciones
- PR\_SO\_007\_Docencia\_UPM
- PR\_SO\_008\_Sistemas\_encuestacion\_UPM
- PR\_SO\_009\_Elaboracion\_Revision\_Actualización\_Sistema\_Documental

Dentro de cada carpeta de cada proceso del centro aparecen las siguientes subcarpetas:

- PR/XX/00X: incluye la última versión del procedimiento, en versión .doc y .pdf y el documento firmado.
- EVIDENCIAS\_PR\_XX\_00X:
  - Subcarpetas por evidencias, dentro de las cuales se archivan por curso académico.



- En algún caso, aparece también la carpeta de "MODELOS". Se trata del formato de Registro en blanco. Las evidencias (estos modelos cumplimentados) se encuentran disponible en la oficina correspondiente, responsable del proceso.
- INDICADORES\_PR\_XX\_00X
  - Aparece un listado con los indicadores del Proceso y
  - una subcarpeta denominada FICHAS, donde se recoge la ficha de cada indicador con su evolución en el tiempo.
- Intermedio: recoge la evolución del proceso. Por ello se recomienda denominarla "Histórico" o "versiones anteriores".
- Normativa: en esta carpeta se archiva la normativa que afecta al procedimiento

En el caso del PR\_ES\_001\_Elaboracion\_revision\_PAC, existe una sub-clasificación previa por año, ya que PAC lleva adjuntos sus documentos que ayudaron a su elaboración

### **Sugerencias de mejora al REPOSITORIO:**

- EN GENERAL:
  - Elaborar un mapa de Evidencias que facilite al máximo su localización, ya sea en el repositorio o en la aplicación u oficina correspondiente.
  - En algunos casos aparecen documentos explicativos relacionados con un proceso sin código, fecha o codificación. Ya sean listado de evidencias, de indicadores, formatos en blanco, e incluso evidencias del mismo, se recomienda identificarlos con el código correspondiente, nombre del proceso, escudo de la escuela y fecha de elaboración. Ejemplo: "Evidencias-Registros y cuestiones que nos planteamos" en la carpeta GENERAL de las evidencias del PR\_CL\_004\_Movilidad\_out
  - En los Procedimientos "Propiedad del Rectorado" debería aparecer también evidencias o indicadores. (O referenciar donde se pueden encontrar en el Mapa de Evidencias)
- EN PARTICULAR
  - En el PR\_CL\_003\_Practicas\_externas falta la carpeta de Procedimiento.
  - En el PR\_CL\_009\_Gestion\_PFG\_TFM falta la carpeta de Normativa.

- Dentro de la carpeta de EVIDENCIAS del PR\_ES\_004\_Publicacion\_informacion, aparecen dos documentos (un .doc y un .pdf) Tutorial PIWIK. No parece que sea aquí donde corresponde archivarlo.
- Abrir carpetas con la misma estructura que los demás en el PR\_SO\_009\_Elaboracion\_Revision\_Actualización\_del\_Sistema\_Documental

## IV. REPASO DE OTROS PROCESOS Y SUS EVIDENCIAS

Repasando el funcionamiento PROCESOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

- PR/SO/008 - Sistemas de Encuestación-UPM
- PR/SO/006 -Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
- PR/SO/005 - Medición de la Satisfacción e Identificación de las Necesidades

Se observó que la aplicación de Quejas y Sugerencias de la intranet da la oportunidad de generar informes. De hecho, es así como la unidad de calidad del centro realiza el seguimiento de este proceso. Se recomienda ponerlo en valor y dar acceso a los evaluadores externos cuando realicen la visita al centro. Lo mismo con GAUSS (PR\_ES\_003\_Seguimiento\_titulos) y la aplicación para la apertura de incidencias de mantenimiento (PR\_SO\_004\_Gestion\_recursos\_materiales).

## V. Conclusiones

---

El SGIC se encuentra en un estado muy avanzado de implantación, y, desde el punto de vista de la Unidad de Calidad del Rectorado, **dicho sistema está en disposición de presentarse a la certificación de la implantación del mismo. Se propone presentar la solicitud a la agencia Fundación Madri+d a lo largo del presente mes, para recibir la auditoría antes del mes de febrero de 2020.**

A continuación, se presentan los compromisos de mejora adquiridos por el responsable de calidad de la ETSITGC y lo adquiridos por la UC-VCE.

**V.1. Por parte de la ETSIST**

1. Elaborar un "Mapa de evidencias".
2. Cumplimentar el "Anexo 03 Informe de Evaluación previa" para identificar posibles mejoras y facilitar el trabajo de los evaluadores externos.
3. Incluir las mejoras en el repositorio documental.

**V.2. Por parte de la Unidad de Calidad del Rectorado:**

1. Enviar al centro un ejemplo de Mapa de evidencias y el documento "RELACION-MODELO-SISCAL-CON-EVIDENCIAS-SGIC2.0-CENTRO\_x" basado en el "Anexo 03 Informe de Evaluación previa" y su relación con las evidencias del sistema genérico UPM.
2. Enviar la solicitud formal para la certificación de la implantación del SGIC a través del programa SISCAL de la Fundación Madri+d

**Madrid, 15 de noviembre de 2019**

Técnico de Calidad



**Fdo: Pilar Castelao**

