



**UPV/EHUKO GIPUZKOAKO INGENIARITZA ESKOLAKO KALITATEA BERMATZEKO
SISTEMAREN EZARPENAREN ZIURTATZE-TXOSTENA/INFORME DE CERTIFICACIÓN DE LA
IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA
DE GIPUZKOA DE LA UPV/EHU**

**KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN EZARPENAREN ZIURTATZE-TXOSTENA /
INFORME DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

EBALUATUTAKO ZENTRUAREN DATUAK/ DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Unibertsitatea/ Universidad	UPV/EHU
Zentroa/ Centro	Escuela de Ingeniería de Gipuzkoa (EIG)
Norainokoa/ Alcance del SGC	<ul style="list-style-type: none">• Grado en Arquitectura Técnica• Grado en Ingeniería Civil• Grado en Ingeniería Eléctrica• Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática• Grado en Ingeniería Mecánica• Grado en Ingeniería de Energías Renovables• Máster Universitario en Ingeniería de Materiales Renovables• Máster Universitario en Control en Redes Eléctricas Inteligentes y Generación Distribuida

**KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN EZARPENAREN BALORAZIO OROKORRA /
VALORACIÓN GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGC**

La Comisión de Acreditación Institucional y certificación de Sistemas de Calidad de la Agencia, una vez examinada la documentación que integra el expediente de certificación del SGC del citado Centro, emite la siguiente valoración global:

FAVORABLE

BALORAZIO OROKORRAREN JUSTIFIKAZIOA / JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

Para la realización del presente informe, la Comisión de Acreditación Institucional y certificación de Sistemas de Calidad, integrada por:

- Javier González Benito (Presidente)
- María Paula Ríos de Deus (Vocal académica)
- M^ª Pilar Ortiz Calderón (Vocal académica)
- Madalena Patricio (Vocal académica)
- Rafael Llavori de Micheo (Vocal profesional)
- Andy Tunnicliffe (Vocal profesional)
- Markel Serrano Felipe (Vocal estudiante)
- Jasmina Casals Terré (Secretaria)

ha seguido fielmente la metodología propuesta en la Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Garantía de Calidad disponible en la página web de Unibasq. Con objeto de poner en común las impresiones sobre la documentación aportada junto con el informe de visita emitido, la Comisión se

reunió (por videoconferencia) el 16 de diciembre de 2022, debatiéndose en el pleno de la Comisión todos los aspectos relativos a la evaluación realizada y habiéndose consensuado de forma colegiada la conclusión y contenidos de este informe de certificación del SGC.

El presente informe se ha redactado considerando la documentación disponible, en especial el informe definitivo emitido tras la visita realizada por un panel de personas expertas que ha tenido en cuenta las alegaciones al informe provisional y el plan de mejoras elaborado por el Centro. Se ha atendido a las cuestiones planteadas en dicho informe y añadido cuanta información aclaratoria ha sido considerada como necesaria. La Comisión de Evaluación entiende que las recomendaciones para la mejora sugeridas se ajustan a los objetivos del Programa AUDIT y valora el esfuerzo realizado en la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la formación universitaria en el marco del programa AUDIT que alcanza a todas las titulaciones oficiales del Centro que se imparten actualmente.

Revisada la documentación facilitada, y considerando la información recogida durante la visita, ha quedado evidenciada la adecuada implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela (SGC), que está orientado hacia la mejora continua de sus procesos.

Se constata la eficacia del SGC, en cuanto a la gestión y mejora continua de los grados y másteres impartidos en la Escuela. La documentación del SGC está actualizada con un Manual cuya última revisión fue en 9/09/2022 y una documentación de procesos y procedimientos también actualizada, fechada en mayo-junio y hasta septiembre de 2022. Se ha constatado que el sistema dispone de un importante número de indicadores, registros y evidencias que muestran un suficiente nivel de implantación y evolución. Cabe destacar que el SGC de la EIG supera el concepto de Sistema de Garantía de la Calidad-AUDIT, acercándose a lo que se entiende como Sistema Integrado de Gestión, ya que incorpora un manual de gestión medioambiental y actividades de seguridad y salud.

La documentación del SGC es suficiente e incluso podría simplificarse en algunos casos, por ejemplo, no procedimentando lo que ya está normativizado o no repitiendo en unos informes lo que ya figura en otros e incluso cabría dudar de la utilidad de tanto indicador como se aporta. Incluso cabría indicar que el procedimiento de Gestión del Presupuesto queda fuera del ámbito de AUDIT.

La Escuela posee una clara estructura para la calidad formada por órganos unipersonales y colegiados: director, coordinador de Eibar, subdirectores, secretaria, jefe de Administración, varias comisiones, entre ellas la Comisión de Calidad de la Escuela, con dos subcomisiones, en Eibar y en Donostia. De modo general, cabe resaltar que se cumple con el ciclo de mejora continua, en tanto que las actividades se planifican, se realizan, se analizan y se plantean mejoras con indicación de su seguimiento y desarrollo. No obstante, hay que incidir en que todas las aportaciones se han de analizar y valorar convenientemente, eligiendo el mejor canal para comunicar a todos los grupos de interés el trabajo realizado. Durante la revisión de la documentación y la visita se ha constatado la necesidad de continuar con los esfuerzos para incrementar el “espíritu de centro” que sirva para fomentar la sensación de pertenencia a un centro único que debería reflejarse también en su SGC y en la potenciación de la cultura de calidad.

RESUMEN GLOBAL POR CADA DIRECTRIZ

VALORACIÓN Y, EN SU CASO, ASPECTOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS	
Directriz AUDIT	Valoración
1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	Se cumple la directriz.
1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	Se cumple la directriz.
1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Se cumple la directriz.
1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	Se cumple la directriz.
1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Se cumple la directriz.
1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Se cumple la directriz.
1.6. Cómo el Centro publica información sobre las titulaciones	Se cumple la directriz.

INDARGUNEAK / FORTALEZAS

Una vez evaluada y revisada toda la documentación presentada, incluido el informe de la visita, el SGC de la Escuela de Ingeniería de Gipuzkoa (UPV/EHU) presenta, a juicio de la Comisión, las siguientes fortalezas:

1. Se ha observado un liderazgo real del Equipo de Dirección de la Escuela (sede y sección), tanto académico como técnico, en la revisión e implantación del sistema, contando con su alta implicación y con el apoyo de personal Técnico de Calidad y del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional.

2. La aplicación informática UNIKUDE utilizada por la Escuela, facilita el acceso a toda la documentación del SGC, en particular a los indicadores de seguimiento y resultados clave y generales, de forma que permite la monitorización de los procesos y procedimientos.

3. La metodología elegida para el seguimiento de la implantación del SGC, permite el cumplimiento de los objetivos y de los procesos y procedimientos claramente establecidos. Los indicadores se miden de manera sistemática y periódica en cada procedimiento, lo que permite realizar un seguimiento del sistema y de su aplicación en las titulaciones que la Escuela imparte, facilitando evaluar en qué medida se alcanzan las propuestas planteadas en los diferentes Informes y Planes de Gestión del Centro, elaborados anualmente, así como en los Autoinformes de Seguimiento elaborados, también de forma anual, para cada titulación impartida.

4. El propio Informe y Plan de Gestión del Centro contiene abundante información de la actividad anual de la Escuela. Repasa desde la política de calidad hasta los resultados alcanzados en cada título, incluyendo el seguimiento de las acciones de mejora de años anteriores y realizando nuevas propuestas con asignación de responsable y fecha prevista para su realización.

5. La página de presentación de cada título, de forma resumida informa de los datos generales, salidas profesionales, perfil de ingreso y un folleto informativo del mismo. Junto a la web de la Escuela que incluye una visita virtual a la misma, aportan suficiente información al alumnado y a los grupos de interés en general.

6. El Plan Estratégico 2019/22, completo, participativo y sencillo a la vez, que establece la misión, la visión y los valores de la EIG, cuatro líneas estratégicas con objetivos y acciones con indicadores asociados a cada una y que conforman el cuadro de mando de la Escuela y objetivos para 2022, que, sin duda, constituye un complemento de la política de calidad y marca la estrategia a seguir en la gestión de la Escuela.

7. La tutoría entre iguales y la consideración del profesor tutor, que, aunque no muy utilizada, sí queda a disposición, como realmente ocurre, de aquellos estudiantes que quieren hacer uso de ella y que facilita la orientación de alumnado de los primeros cursos.

8. La participación de los estudiantes en actividades de movilidad y prácticas externas no curriculares, salvo en los dobles grados y en el Máster Universitario en Ingeniería de Materiales Renovables, ha recuperado valores previos al COVID-19.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

De forma similar, una vez evaluada y revisada toda la documentación presentada, incluido el informe de la visita, el SGC de la Escuela de Ingeniería de Gipuzkoa (UPV/EHU) presenta, a juicio de la Comisión de Evaluación, las siguientes oportunidades de mejora:

1. Incorporar la política de calidad, como un documento específico, fechado y firmado por la Dirección de la Escuela, en la carpeta que figura en la web del Centro (Compromiso y política de calidad), como una muestra más del compromiso, transparencia y actualización.

2. Señalar en la web de la Escuela, al indicar los integrantes de la Comisión de Calidad, si son Equipo Directivo, Coordinadores, PDI (Personal Docente e Investigador), PAS (Personal de Administración y Servicios), Técnico de Calidad, Estudiantes, etc., lo que facilita su localización y conocer la participación de los grupos de interés internos en la misma, así como incluir un correo electrónico o un medio de contacto. En dicha Comisión, deben aparecer estudiantes de todos los niveles (grado y máster), lo que facilitará la transmisión de información hacia el alumnado.

3. Simplificar el Manual de Calidad, ya que se duplica información: Se aporta una Tabla de Responsabilidades, con los participantes en cada proceso/procedimiento, una Tabla de Indicadores con los indicadores de cada proceso/procedimiento y una Tabla de Registros, con todos los registros de cada proceso/procedimiento, que también se incluyen, todos ellos, en cada uno de los procedimientos. En cualquier caso, en la indicación de los registros, se opte por la fórmula que se decida, se recomienda incorporar un enlace o indicación de su ubicación, en todos los registros.

4. Reforzar el procedimiento de identificación de las necesidades formativas del profesorado, llegando a establecer, si procede, un Plan de Formación del Centro, bien a su cargo o como sugerencias al Servicio de Asesoramiento Educativo (SAE) de la Universidad. Además, se debe medir la eficacia de la formación recibida, sobre todo en los casos en que es directamente aplicable a la labor docente e investigadora.

5. Realizar un análisis comparativo de los resultados académicos no solo entre grupos del mismo curso (euskera o castellano), sino con titulaciones similares de la UPV/EHU y, en cualquier caso, con los previstos en la Memoria verificada. Asimismo, resulta interesante realizar una comparativa con los procedentes de titulaciones de la misma área de conocimiento en esta universidad y con los mismos títulos en otras universidades, por medio del SIIU, lo que puede facilitar el análisis y planteamiento de acciones de mejora de las titulaciones.

6. Incidir en acciones de captación que permitan acercar la matrícula a la oferta, ya que algunas titulaciones, como el Grado en Ingeniería Civil e Ingeniería Eléctrica, mantienen en 22/23 los datos de nueva matrícula en primero quedan lejos de la oferta prevista, lo que sería indicativo de eficacia mejorable en las acciones que actualmente vienen realizándose. Algo similar parece ocurrir en el M. U. de Ingeniería de Materiales Renovables.

7. Medir la satisfacción del alumnado con todas las actividades. Actualmente se lleva a cabo esta medida en cuanto a tutoría entre iguales, movilidad, prácticas externas y otras. A éstas se sugiere incluir también la tutoría y orientación al alumnado, lo que permitirá una valoración más completa de la actividad realizada y apoyará la toma de decisiones.

8. Valorar, por parte de la comisión de titulación u otro órgano competente, los resultados por asignatura que se incluyen en los registros del proceso 2.3 “Desarrollo de la enseñanza”, lo que facilita la toma de decisiones.

9. Incluir y actualizar periódicamente, como registros, la planificación de acciones de orientación, tanto académica como profesional (procesos 2.2 “Acogida y orientación al alumnado” y 2.9 “Formación Complementaria y Orientación Profesional”, respectivamente), tal y como aparecen en los correspondientes flujogramas.

10. Registrar como evidencia los datos concretos de formación realizada tanto por el PDI como por el PAS, que indica un asistente (o ninguno), cuando la realidad, se constata en la visita, no es la reflejada.

11. Dejar constancia, por ejemplo, en el acta del órgano que corresponda, de las reuniones que, se indica en la visita, se tienen con empleadores y egresados y que ayudan a actualizar las titulaciones, así como aprovechar ese u otro momento para conocer y revisar los perfiles reales de egreso y dejar constancia de ello. Con esta misma finalidad, incluir alguna cuestión en los informes de los tutores de prácticas externas.

12. Revisar los indicadores asignados a cada proceso, ya que, aunque en algún apartado de este informe se incide en el aparente excesivo número de indicadores, se observa que hay que algún proceso que no tiene indicador relacionado (no es obligatorio, pero habría que intentar asignar indicadores de resultado o de seguimiento) o que los que aparecen se complementan con otros, como es el caso del proceso 5.5 “Sugerencias, quejas y reclamaciones”, en el que se podría incluir algún indicador de volumen (número de ellas realizadas o admitidas) o de mejora (acciones de mejora derivadas de las SQR realizadas).

13. Modificar fecha de ejecución” por “fecha de cierre” por ejemplo, en el Informe y Plan de Gestión Anual (como base se toma el 20/21), ya que en las Acciones Realizadas en el Curso Anterior se entiende que dicha fecha corresponde a la finalización de la acción no al momento o tiempo de su realización. De forma similar, en el plan de acciones de mejora para el curso siguiente, sustituir “fecha de ejecución” por “plazo previsto de ejecución”, o similar. Así mismo, indicar como pie de página, o como se considere idóneo, el significado de los acrónimos PEV, RES, etc. que, figuran en cada acción.

14. Para todas las titulaciones, asegurar un análisis y valoración más completos de los resultados, tanto de los clave de la gestión por procesos, como de los principales de las titulaciones, incluyendo a todos los indicadores aportados, indicando no solo tendencias, sino causas y comparación con objetivos.

15. Revisar y asegurar la adecuación de los límites superior e inferior aportados en los diferentes resultados, de modo que favorezcan la mejora continua de las titulaciones que oferta la Escuela.

16. Revisar igualmente, en el Seguimiento del Plan Estratégico, los límites de los indicadores en el mismo sentido indicado anteriormente. Por ejemplo, no se entiende que el incremento de la tasa de graduación en las titulaciones de grado sea cero (matemáticamente sería correcto, pero no propicia la mejora). Asimismo, estos límites deben estar alineados con los indicados en el plan estratégico, aunque se expresen de modo diferente.

17. Dejar constancia de la sugerencia planteada en la visita acerca de medir la efectividad de los canales de comunicación externos e internos, aunque se ha indicado que se está reflexionando sobre ello. Se ha constatado que existen canales de comunicación con el alumnado y estos participan en las encuestas de satisfacción, no obstante, se recomienda reforzar la información que se aporta al alumnado (feedback) sobre las evaluaciones de calidad que se realizan a diferentes niveles (centro, titulaciones...) así como la importancia de su participación que, de este modo, podría verse potenciada.

18. Continuar trabajando en la elaboración de un Plan de Comunicación de modo independiente del conjunto de procesos, que suponga un punto de unión de todos los grupos de

interés en torno a una misma información. Así mismo, incluir en dicho plan la transmisión de la información que genera el Sistema de Garantía de la Calidad.

19. Incorporar en las encuestas de satisfacción al PDI preguntas sobre las diversas cuestiones docentes y de gestión que, aunque en la visita la Escuela considera que no es necesario dado el alto número de reuniones que hay, las encuestas facilitan el análisis de su satisfacción, aspecto considerado también en la acreditación de titulaciones.

20. Informar en las guías docentes con qué metodologías se trabajan las diferentes competencias que tiene asignadas, así como con qué criterios se evalúa su nivel de consecución (sistema de evaluación), dado que el sistema actual de enseñanza-aprendizaje se basa en trabajar y evaluar por competencias.

21. Revisar la información aportada en la web de la Escuela sobre todo el profesorado del centro para que figure de forma homogénea aquella que se pretende incluir (resumen de sus líneas de investigación y de la docencia que imparte y horario de tutorías junto a su identificación) y que los hipervínculos funcionan correctamente.

22. Finalizar e implantar, en el procedimiento correspondiente, un registro con la información que debe aparecer en la página web, con indicación de su seguimiento y actualización, atendiendo tanto a qué se quiere comunicar como a las necesidades de los grupos de interés.

Lo establecido en este informe podrá ser objeto de alegaciones que deberán presentarse en un plazo de 15 días naturales. Pasado este plazo sin que se hayan recibido alegaciones el informe pasará a tener carácter de informe definitivo.

En Vitoria-Gasteiz, a 23 de diciembre de 2022.