

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Informe de evaluación externa

Centro: 43007373- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Universidad: Universitat Rovira i Virgili

Fecha de la visita: 24 y 25 de febrero de 2020

ÍNDICE

A. Introducción	3
B. Desarrollo del proceso de evaluación	4
C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación.....	6
C1. Revisión y mejora del SGIC.....	6
C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	13
C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes	17
C4. Personal académico	21
C5. Recursos materiales y servicios.....	25
C6. Información pública y rendición de cuentas	29
D. Resultado de la evaluación.....	32
E. Acta de envío del informe externo	33
Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados.....	34

A. Introducción

1. Descripción del SGIC evaluado

Centro:	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
Sede:	Avinguda dels Països Catalans, 26 (43007) Tarragona
Código:	43007373
Tipología:	Propio
Universidad:	Univesitat Rovira i Virgili
Alcance del SGIC	Titulaciones de grado y máster de la escuela

2. Composición del Comité externo de certificación

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
Presidenta	Flor Sánchez Fernández	Psicología Social y Metodología	Universidad Autónoma de Madrid
Profesional	Ana Esther Cruz González	Coordinadora de la Unidad Técnica de Calidad	Universidad de la Laguna
Estudiante	Juan Ignacio Estévez Rubin	Ciencias Políticas	Universidad Complutense de Madrid
Secretaria	Caterina Cazalla Lorite	Evaluación de la Calidad	AQU Catalunya
Observadora	Macarena López de San Román	Evaluación de la Calidad	Univesitat Pompeu Fabra

3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universitat Rovira i Virgili (URV), se ha centrado, de acuerdo con la *Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad* de AQU Catalunya (en adelante *Guía para la Certificación*) en las seis dimensiones obligatorias: Revisión y mejora del SGIC; Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; Sistemas de apoyo al aprendizaje y de apoyo a los estudiantes; Personal académico; Recursos materiales y servicios; e Información pública.

Este informe, que se enmarca en la certificación de la implantación del SGIC, tiene principalmente dos finalidades:

1. Dar a conocer el nivel de despliegue e implementación del SGIC evaluado y, en consecuencia, proponer a la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC de AQU Catalunya que proceda a emitir el certificado que acredite su logro.
2. Aportar sugerencias al SGIC evaluado para mantener un nivel de calidad adecuado en las dimensiones susceptibles de valoración, contenida en una propuesta formalizada de acciones orientadas a la mejora.

B. Desarrollo del proceso de evaluación

1. Breve descripción del proceso de evaluación

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE) realizó una visita previa al centro el 22 de octubre de 2019, después de revisar la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita, el CEE solicitó un conjunto de evidencias adicionales que el Centro se comprometió a entregar y presentó en el plazo indicado.

La visita de certificación se realizó los días 24 y 25 de febrero de 2020.

El programa de la visita fue el siguiente:

Día: 24 de febrero de 2020

Horario	Actividad
8.45 - 9.00	Recepción del CEE por parte del centro
9.00 - 9.30	Trabajo interno CEE
9.30 - 10.00	Presentación SGIC ETSE
10.00 - 11.15	PR-ETSE-001- Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad PR-ETSE-008- Definición, revisión y mejora del SGIC PR-ETSE-021- Gestión de recursos docentes
11.15- 11.30	<i>Pausa</i>
11.30 - 13.00	PR-ETSE-002-Planificación de titulaciones PR-ETSE-003-Seguimiento y mejora de titulaciones PR-ETSE-004-Modificación de titulaciones PR-ETSE-005-Suspensión de titulaciones PR-ETSE-006-Acreditación de titulaciones
13.00 - 13.15	<i>Pausa</i>
13.15 - 14.15	PR-ETSE-20-Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de los estudiantes de grado PR-ETSE-14- Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes de máster universitario PRPR-ETSE-009-Desarrollo de la enseñanza
14.15 - 15.30	<i>Comida</i>
15.30 - 16.30	PR-ETSE-010-Gestión de las prácticas externas curriculares PR-ETSE-019-Gestión del TFG/TFM PR-ETSE-013-Orientación al estudiante
16.30 - 17.00	PR-ETSE-011- Gestión de los estudiantes entrantes PR-ETSE-012- Gestión de los estudiantes salientes
17.00 - 18.00	PR-ETSE-007- Publicación de información sobre titulaciones PR-ETSE-015- Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones PR-ETSE-16- Control documental y registros
18.00 - 18.30	Trabajo interno del CEE

Día: 25 de febrero de 2020

Horario	Actividad
9.00 - 9.45	PR-ETSE-017- Gestión de los recursos materiales y servicios (centro) PR-ETSE-018- Gestión de los recursos materiales y servicios (URV)
9.45 - 10.45	Entrevista con el equipo directivo ETSE
10.45 - 11.00	<i>Pausa</i>
11.00 - 12.00	Entrevista con la Comisión de Calidad y Planificación Estratégica
12.00-12.15	<i>Pausa</i>
12.15 - 13.00	Entrevista con profesorado
13.00 - 13.45	Entrevista con estudiantes y egresados
13.45- 14.15	Visita a las instalaciones
14.15 - 15.15	Comida
15.15 - 15.45	Audiencia abierta
15.45 - 16.45	Trabajo interno CEE
16.45 - 17.00	Presentación de conclusiones preliminares y despedida

2. Incidencias

En el transcurso de la visita no se ha producido ninguna incidencia remarcable y el proceso ha sido en todo momento adecuado, de acuerdo con el plan establecido.

3. Actitud de la comunidad

El CEE quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de la comunidad universitaria, y en especial del equipo directivo de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería y del personal técnico de calidad durante la evaluación. Un agradecimiento que se extiende a todas las personas y colectivos que participaron activamente en las audiencias celebradas, cuyas apreciaciones han sido de gran importancia para incrementar el conocimiento de la institución y del nivel de implantación de su SGIC.

En este sentido, el comité externo valora positivamente la colaboración recibida de todas las personas vinculadas al SGIC y de los grupos de interés con los que tuvo ocasión de dialogar, así como sus aportaciones a las cuestiones planteadas por los miembros del CEE; agradece también su interés en contribuir al desarrollo de este proceso y a lo que del mismo podrá derivarse para la mejora del centro y de los programas formativos que imparte.

C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación

C1. Revisión y mejora del SGIC

El centro dispone de un SGIC con sus procesos implantados, que incluye procesos para su revisión y mejora continua.

Implantación parcial Implantación suficiente Implantación avanzada

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados a la revisión y mejora del SGIC. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con la política de calidad y la implantación del SGIC son los siguientes:

- PR-ETSE-001. Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
- PR-ETSE-008. Definición, revisión y mejora del SGIC
- PR-ETSE-016. Control documental y registros
- PR-ETSE-015. Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

(1.1) Definición de la cadena de responsabilidades y los grupos de interés implicados en el funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC.

La cadena de responsabilidades y los grupos de interés para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC son muy adecuados para asumir dichas funciones y presentan una alta implicación (satisfactorio).

La toma de decisiones es adecuada y de forma general se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (suficiente).

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería (en adelante ETSE o Escuela) cuenta con un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (en adelante SGIC) formalmente establecido y de acceso público, estructurado en procesos que regulan los aspectos vinculados a gestión de las titulaciones. El Centro dispone de un Manual de Calidad que define, en los apartados 3.2 y 4.2, los responsables del SGIC y sus funciones y el enfoque hacia los grupos de interés, respectivamente.

En cada uno de los procesos asociados a la revisión y mejora del SGIC, a través de las correspondientes fichas de procesos y diagramas de flujo, se definen las responsabilidades y el nivel de participación de cada uno de los actores implicados (propietarios/gestores, otros agentes implicados y grupos de interés), así como su actuación en las diferentes etapas del proceso.

Existe una Comisión de Calidad y Planificación Estratégica, presidida por el director de la Escuela, cuya composición y principales funciones se encuentran definidas en el apartado 3.2 del manual. Dicha comisión se constituye como el órgano de planificación estratégica y garante del cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, así como de la Política y los Objetivos de Calidad.

BP-1.1.1. La existencia de una cultura de la calidad y mejora continua compartida y en fase de consolidación en la institución.

Esta cultura de la calidad se corresponde con la existencia de un liderazgo y una clara implicación, tanto a nivel estratégico como en el mantenimiento y la mejora continua del SGIC por parte del Equipo Directivo de la Escuela: director, subdirector (que asume las funciones de responsable del SGIC), responsables de titulaciones de grado y coordinadores de titulaciones de máster. Gracias a este liderazgo e implicación, la cultura de la calidad permea el funcionamiento de los programas formativos y los servicios del centro.

Cabe destacar también las funciones que ejerce en este sentido la URV que, a través del Gabinete de Programación y Calidad, ha dado soporte a la implantación del SGIC de los centros y continúa ejerciendo esta labor en el proceso de revisión y mejora de los mismos, por medio del trabajo conjunto con la Técnica de soporte a la calidad docente (TSCD) del centro.

BP-1.1.2. La implicación de la escuela con los grupos de interés externos.

La escuela ha definido objetivos de calidad orientados a establecer una interrelación fructífera con los grupos de interés externos. Para ello, realiza acciones encaminadas a recoger las necesidades y demandas de perfiles profesionales de la industria y del entorno socioeconómico de la URV, implicar a los agentes territoriales para establecer un punto de unión entre la escuela y el mundo empresarial o impulsar la vocación por las ingenierías mediante una notable labor de divulgación en centros de secundaria y especialmente entre el colectivo femenino.

AM-1.1.1. Adaptar los procesos del SGIC a las necesidades de titulaciones que presentan una estructura organizativa particular.

Durante la visita externa el CEE pudo constatar que es necesario iniciar una reflexión para adaptar los procesos del SGIC a las necesidades de titulaciones de nueva implantación y que presentan una estructura diferente. Un ejemplo sería el Grado en Ingeniería Biomédica, en el que participan varios centros y departamentos, que hace más complejos aspectos como la organización docente, la coordinación y la implementación de las acciones de seguimiento y mejora continua.

AM-1.1.2. Clarificar los responsables de liderar la revisión de los procesos.

En los procesos se define el propietario/gestor y el responsable de su elaboración. Durante las audiencias el CEE pudo comprobar que de forma general quién lidera la revisión y mejora en cada uno de los procesos es el responsable de su elaboración. Sin embargo, esta tarea corresponde formalmente al propietario/gestor. Si bien se pone de manifiesto que la revisión y mejora de los procesos se desarrolla correctamente a nivel de responsabilidades, en los casos en los que no coinciden ambas figuras, debería clarificarse a quién corresponde dicha función (*PR-ETSE-001. Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad y PR-ETSE-008. Definición, revisión y mejora del SGIC*)

RE-1.1.1. Evitar la asignación de responsabilidades de procesos a órganos colegiados.

Teniendo en cuenta la diversidad de órganos colegiados del Centro (equipo de dirección, comisión de calidad y planificación estratégica, etc.), se recomienda que la responsabilidad de los procesos (por ejemplo, el PR-ETSE-001 y PR-ETSE-008) recaiga en órganos unipersonales en lugar de órganos colegiados. Se recomienda también evitar que sean responsables de los procesos un servicio u oficina, como es el caso del PR-ETSE-015. *Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones*, asignándose también a un órgano unipersonal.

(1.2) Coherencia del mapa de procesos respecto a los procesos implantados y las interrelaciones definidas entre ellos.

Se cuenta con un mapa de procesos actualizado que contempla todos los procesos del SGIC (satisfactorio).

Los procesos del SGIC implantados están generalmente vinculados según lo descrito en el mapa (suficiente).

La URV ha definido un mapa de procesos común para el conjunto de sus centros docentes que incluye los procesos transversales y los procesos de centro. El Manual del SGIC incluye el mapa de procesos en su apartado 4.3.1 y éstos se clasifican en procesos estratégicos, clave o de soporte. Los procesos estratégicos proporcionan directrices para el funcionamiento de los procesos, los claves están directamente vinculados al proceso formativo centrado en el alumnado, y los de soporte dan apoyo en el resto de los procesos. En el mapa se indican de manera genérica las interrelaciones principales entre las tres tipologías de procesos y su relación con los grupos de interés.

RE-1.2.1. Potenciar y darle visibilidad al carácter estratégico a los procesos relacionados con la gestión de los recursos docentes.

El CEE ha podido constatar que las actuaciones que desarrolla el centro relacionadas con la gestión de los recursos docentes (definición de necesidades de personal según las características de los programas formativos, definición de las acciones de promoción de la formación del profesorado, etc.) se llevan a cabo para asegurar la calidad de la docencia de las titulaciones. Sería recomendable que el carácter estratégico de estas acciones figurara como tal y se recomienda visibilizar el carácter estratégico de estas acciones para asegurar la calidad de las titulaciones y que así quede reflejado en el mapa de procesos del Centro.

(1.3) Vinculación del SGIC con las dimensiones del programa AUDIT y a las fases del Marco VSMA.

El SGIC implantado responde muy adecuadamente a las dimensiones del programa AUDIT y a las fases del Marco VSMA. El SGIC es maduro y se garantiza el perfecto desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).

El Manual de Calidad presenta una tabla que describe con claridad la correspondencia entre las directrices AUDIT y los procesos del SGIC del centro.

El CEE ha podido constatar que el SGIC implantado mantiene el cumplimiento de las dimensiones del programa AUDIT y que da respuesta adecuada a las necesidades de la Escuela en lo que hace referencia a los procesos relacionados con el VSMA. La valoración favorable de la Comisión Específica de Certificación de AQU Catalunya de los procesos transversales de la URV contribuye también a valorar satisfactoriamente la implantación del SGIC, en lo que se refiere a la interrelación de los procesos del centro con los liderados por los servicios y unidades centrales de la universidad en relación con el Marco VSMA y el aseguramiento de la calidad de los programas formativos.

(1.4) Sistema de gestión de la documentación del SGIC.

Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que incluye la última versión del SGIC y la documentación más relevante que se genera al respecto. La mayor parte de la documentación está organizada de forma sistemática (suficiente).

El SGIC de la ETSE incluye un proceso de soporte para la gestión de la documentación (PR-ETSE-16) que establece la sistemática de control de documentos, así como las figuras responsables de su elaboración, revisión y aprobación.

La documentación relacionada con el SGIC se encuentra ubicada en la plataforma *One Drive*, organizada en carpetas por procesos e identificadas correctamente. Los documentos consultados por el CEE siguen de forma sistemática la estructura fijada en el PR-ETSE-16. Control documental y registros.

AM-1.4.1. Formalizar y facilitar el acceso de los responsables de los procesos a la documentación del SGIC.

El SGIC no dispone de ningún registro que informe de los permisos de acceso a la documentación en función del perfil o rol. Este es un aspecto que debería formalizarse y comunicarse a los responsables de los procesos, de manera que potenciara y facilitara su participación en la gestión documental (ver RE-2.1.1). Una posible herramienta sería disponer de una tabla de registro de control de accesos a la documentación.

(1.5) Sistema de gestión de la información.

Se dispone de un sistema de gestión de la información que recoge datos e indicadores que son generalmente representativos y fiables de los procesos del SGIC. El sistema de gestión de la información permite un acceso relativamente fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés (suficiente).

A nivel institucional, la URV dispone de un sistema *Data warehouse* (SINIA) que permite almacenar, explotar y compartir información relevante sobre el desarrollo de los programas formativos. Esta herramienta proporciona datos a diferentes niveles: información pública a través de la página web institucional e información a la que puede acceder el PDI y PAS internamente a través de consultas e informes predefinidos. Los responsables de procesos tienen acceso, de esta manera, a datos e indicadores fiables para la revisión y mejora de los procesos del SGIC, así como de las titulaciones.

El sistema de gestión de la información institucional también permite a los responsables de procesos hacer demandas a los usuarios avanzados del sistema, cuando necesitan informes específicos, lo que permite una adaptación a las necesidades de análisis sobre aspectos novedosos o estratégicos que se plantee el centro para avanzar en la mejora continua.

A nivel interno, el centro dispone de un “cuadro de mando” para la gestión de datos e indicadores que engloba los indicadores vinculados al SGIC, el valor objetivo, el valor umbral y la fórmula de cálculo, entre otros. El cuadro pretende facilitar el análisis de los resultados a través de una gradación de colores vinculados al nivel de consecución de los objetivos e incluye información sobre los valores alcanzados en los últimos 5 cursos.

AM-1.5.1. Agilizar la obtención de datos e indicadores.

El Centro ha establecido un calendario interno por fases que permite organizar la tarea de completar el cuadro de mando, herramienta principal para poder realizar la revisión y mejora de los programas formativos y del SGIC. No obstante, la obtención de datos de resultados no depende de ellos, sino que proceden del SINIA o de los servicios y unidades centrales. Los calendarios de obtención de datos no siempre se ajustan a las necesidades del Centro, lo que limita el análisis de los resultados obtenidos en el curso anterior con antelación suficiente para permitir la implementación de mejoras al inicio del siguiente curso. Por ello, el CEE recomienda agilizar en la medida de lo posible la obtención de datos y disminuir el tiempo necesario para acceder a ellos.

AM-1.5.2. Reflexionar sobre la pertinencia de los indicadores propuestos, su número y utilidad para hacer el seguimiento de la consecución de los objetivos de calidad y medir la eficacia del SGIC.

El Centro ha establecido una amplia batería de indicadores asociados a los 21 procesos del SGIC. Algunos se encuentran desagregados por titulación, lo que implica que el cuadro de mando incluye un total de 412 registros. El CEE considera que el SGIC se encuentra en una fase de maduración que le permite reflexionar e identificar los que son realmente clave para medir la calidad de sus titulaciones y la eficacia del SGIC, y los que posibilitan mostrar cómo avanza el centro en la consecución de los objetivos estratégicos establecidos.

RE-1.5.1. Disponer de una herramienta más robusta para la gestión interna de los indicadores.

Actualmente el cuadro de mando se gestiona a través de una hoja de cálculo. Considerando las dimensiones del Centro y el número de titulaciones que abarca el SGIC, el CEE considera que el Centro dispone de un margen de mejora. La apuesta por un avance tecnológico que permita la automatización de la gestión de los datos aportaría una mayor consistencia a la recogida y análisis de la información y contribuiría a la optimización de los procesos reduciendo la dedicación que supone alimentar manualmente el cuadro de mando. Esta mejora permitiría prestar mayor atención a otras tareas que aporten valor añadido en la gestión del sistema y una participación más autónoma de los responsables de las titulaciones en el manejo de la información que les interesa.

(1.6) Existencia de evidencias sobre la eficiencia y la compleción de los procesos, y análisis y mejora periódica del SGIC.

La información que se deriva de la mayoría de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, generalmente permite tomar decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones (suficiente).

La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora. Éste aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada (suficiente).

Siguiendo el proceso *PR-ETSE-001. Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad*, el Centro ha definido una política y unos objetivos de calidad estratégicos que se encuentran alineados con los de la URV y han sido aprobados por la Junta de Centro. Anualmente, el Equipo Directivo del Centro concreta los objetivos de calidad en sub-objetivos/metetas, que provienen principalmente de puntos débiles detectados en los informes de seguimiento de titulación, el informe anual de revisión del SGIC, los objetivos planteados en el contrato programa con la URV y las propuestas que la dirección de la escuela considere oportunas. Los objetivos son presentados a la Comisión de Calidad y Planificación Estratégica para su revisión y finalmente aprobados por la Junta de Centro.

El centro dispone de un proceso estratégico (*PR-ETSE-008*) que tiene como objetivo la definición, despliegue, revisión y mejora del SGIC, y que establece como órgano responsable la Comisión de Calidad y Planificación Estratégica.

La revisión del SGIC se realiza anualmente durante el primer trimestre de cada curso. El resultado se concreta en un informe de revisión que incluye el estado de implantación de las acciones detectadas en revisiones previas; el desarrollo y la eficacia de los procesos y su mejora, incluyendo los indicadores; el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad; la satisfacción de los grupos de interés, las necesidades de recursos, la adecuación de la política y objetivos de calidad, así como el plan de mejora.

Una de las herramientas de las que dispone el SGIC para recoger información sobre la eficiencia de los procesos es un buzón, tal y como se establece en el *PR-ETSE-015. Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones*. No obstante, no es un canal habitual utilizado por los diversos grupos de interés. El Centro es consciente de ello, lo que es corroborado por la disminución del número de correos que reciben a través del buzón; motivo por el que se están replanteando su funcionamiento.

BP-1.6.1. La dinámica de análisis y mejora del SGIC.

El equipo que lidera el SGIC manifiesta que se perciben los beneficios en cuanto a la mejora de los procesos y su funcionamiento, lo que ha permitido ir creando una cultura de calidad en la Escuela. El CEE ha podido comprobar que existe una dinámica consolidada de análisis y mejora del SGIC y que todos los procesos se encuentran dentro de una sistemática anual de revisión.

La revisión de cada proceso se recoge en una ficha que incluye el análisis de los indicadores, su adecuación, las posibles incidencias o quejas y propuestas de mejora. Fruto de la reflexión propiciada por la visita previa de certificación se ha incorporado además información de las buenas prácticas detectadas, con el objetivo de que puedan ser compartidas e implementadas por otros procesos.

AM-1.6.1. Detallar con mayor precisión la información del plan de mejora.

El Centro dispone de un cuadro de objetivos anuales, ligados a los objetivos de calidad, que se establece también como el plan de mejora anual del SGIC. En algunos casos, la información que incluye no se considera lo suficientemente precisa. Por ejemplo, algunas de las metas que se plantean no especifican el porcentaje de mejora a alcanzar, el calendario para implementar las acciones es poco específico y/o no existe priorización para el desarrollo de las acciones.

RE-1.6.1. Profundizar en la definición de objetivos estratégicos específicos que permitan potenciar y visibilizar la identidad de la Escuela.

Gran parte de las metas que se proponen en el cuadro de objetivos están vinculadas a debilidades o propuestas de mejora identificadas en otros procesos y recogidas en los informes de seguimiento o en la revisión del sistema. También se incluyen los objetivos planteados en el contrato programa conveniado con la URV. El CEE considera que el Centro se encuentra preparado para avanzar a nivel estratégico. En este sentido, una definición de objetivos estratégicos específicos, ligados a los objetivos de calidad de la ETSE y sus titulaciones, unido a las acciones que ya se proponen como resultado de otros procesos establecidos, contribuiría a dar un salto cualitativo en materia de calidad para potenciar y visibilizar la imagen de la Escuela.

C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos

El centro cuenta con procesos implantados para el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos y, si es pertinente, la extinción de estos programas, como también para el conjunto de las acciones de evaluación que se realicen en el Marco del VSMA.

Implantación parcial Implantación suficiente Implantación avanzada

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación). De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con el diseño, revisión y mejora de las titulaciones, y sus correspondientes procesos de evaluación, son los siguientes:

- PR-ETSE-002. Planificación de titulaciones
- PR-ETSE-003. Seguimiento y mejora de titulaciones
- PR-ETSE-004. Modificación de titulaciones
- PR-ETSE-005. Suspensión de titulaciones
- PR-ETSE-006. Acreditación de titulaciones

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

(2.1) Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de diseño, revisión y mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos vinculados con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos relacionados (satisfactorio).

El Centro ha definido el conjunto de procesos asociados al Marco VSMA como estratégicos, dotándoles así de una importancia relevante en la dinámica de trabajo del centro y en el SGIC.

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos listados anteriormente está bien definida, garantiza la recogida de información y es adecuada para atender las necesidades del Marco VSMA. La coordinación entre el SGIC del Centro y las actuaciones transversales de la URV en lo que hace referencia al Marco VSMA es adecuada, lo que garantiza un correcto funcionamiento de estos procesos.

BP.2.1.1. La alta implicación de los responsables de título en el correcto funcionamiento de los procesos vinculados al VSMA.

Se destaca la participación que asumen los responsables y coordinadores de los programas formativos para el correcto funcionamiento de los procesos. Formar parte de la Comisión de Calidad y Planificación Estratégica, les permite liderar el análisis y la mejora continua de

las titulaciones, realizando un seguimiento exhaustivo de los indicadores alcanzados y participando activamente en la revisión de los procesos vinculados al VSMA.

RE-2.1.1. Valorar la posibilidad de que los responsables de las titulaciones asuman mayor autonomía en la gestión documental.

Si bien los responsables de los procesos relacionados con las titulaciones tienen acceso a la documentación, se ha observado que en la práctica es la responsable técnica de soporte a la calidad quien realiza mayoritariamente la gestión y control de la documentación. Esta manera de proceder puede llevar a una sobrecarga en las tareas que esta responsable ha de realizar, a la vez que no favorece que los responsables de las titulaciones manejen de manera independiente y autónoma la documentación. El CEE recomienda valorar la utilidad de fomentar la participación de los responsables en la gestión documental, de manera que les permita acceder a la información relevante sobre las titulaciones sin depender del personal técnico. Se trata de una decisión estratégica que debería encontrar un equilibrio entre potenciar las funciones de la técnica de calidad que aporten valor a la gestión del sistema de calidad (facilitar el acceso y disponibilidad de información actualizada) e incentivar a los responsables de titulaciones a asumir tareas adicionales en la gestión de la calidad que no supongan una sobrecarga de trabajo y aumenten su autonomía a medio plazo. El CEE ha podido constatar durante la visita la gran implicación de los responsables de las titulaciones de la Escuela, pero también el reto que supone incentivar una mayor participación de los responsables. Este cambio tendrá más posibilidades de producirse si se mejora la automatización de los sistemas de gestión de la información a la que se ha hecho referencia anteriormente. Disponer de una tabla de registros de acceso a la información (ver AM-1.4.1) también puede facilitar la autonomía para el acceso de los responsables de los procesos a la documentación, ya que permitiría a cada responsable conocer la documentación a la que puede acceder para llevar a cabo su labor.

(2.2) Acciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos respecto al Marco VSMA y los procesos del SGIC, y el desarrollo de los programas formativos.

Todas las actuaciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se llevan a cabo en el contexto del Marco VSMA y siempre se realizan según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).

El CEE constata que el Centro sigue lo establecido en los procesos en cuanto a diseño, revisión y mejora de los programas formativos se refiere. Se considera que los procesos que conducen a la superación de las evaluaciones del Marco VSMA gozan de una implantación satisfactoria. Los resultados positivos de las evaluaciones externas realizadas en los años de implantación del SGIC así lo avalan.

Se destaca la participación de la Técnica de soporte a la calidad docente la gestión de estos procesos.

(2.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de los programas formativos.

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el programa formativo, por ejemplo, sobre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos, la inserción laboral y otros elementos necesarios para la revisión de los programas (suficiente).

Tal y como se ha comentado en la dimensión 1, la URV dispone de un sistema *Data warehouse* (SINIA) que centraliza y provee a los centros la mayor parte de los datos e indicadores cuantitativos para llevar a cabo el análisis y la mejora de los programas formativos. El sistema es fiable y robusto. A nivel interno, el Centro cuenta con un cuadro de mando, en formato hoja de cálculo, en el que se vuelcan de forma manual el conjunto de indicadores procedentes del SINIA o recogidos a través de los resultados de los procesos.

Más allá de la información cuantitativa relacionada con la revisión de los programas, el SGIC también recoge información de tipo cualitativo orientada a la mejora continua de las titulaciones. Durante la visita externa se ha podido constatar que el profesorado participa de forma activa en el análisis del desarrollo de las titulaciones, a través de las reuniones de coordinación, y conocen las vías establecidas para proponer mejoras.

BP-2.3.1. La organización de reuniones periódicas con el colectivo de estudiantes.

Con el objetivo de recabar más información sobre la satisfacción de los estudiantes y aumentar el nivel de participación de este grupo de interés en la mejora de los programas formativos, durante el curso 2018/2019 se creó la figura de delegado/a de curso y titulación. El Centro organiza reuniones periódicas con este colectivo, lo que permite la obtención de una visión más amplia y detallada sobre sus necesidades y expectativas. Se percibe claramente que el centro se esfuerza por potenciar un modelo de enseñanza centrado en el estudiante y crea estrategias para implicar este colectivo en la mejora de las titulaciones.

AM-2.3.1. Potenciar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción.

En relación con las encuestas de satisfacción de los estudiantes (por ejemplo, las relacionadas con las asignaturas), las bajas tasas de respuesta alcanzadas en los distintos cursos académicos son una preocupación para el Centro, tal y como queda reflejado en los resultados de participación y en el análisis realizado en el Informe de Revisión del SGIC. Esta preocupación es compartida por la URV, y alcanzar mejoras en este ámbito, se incluye como uno de los retos en el contrato programa que el Centro ha establecido con la institución.

RE-2.3.1. Registrar el conjunto de acciones que contribuyen a la mejora de las titulaciones e identidad de la Escuela.

El CEE ha podido constatar que la Escuela está muy implicada en la mejora de sus programas formativos y que está realizando acciones que contribuyen a ello, sin que éstas queden reflejadas en la documentación del SGIC, como por ejemplo las dedicadas a promocionar las ingenierías entre el colectivo femenino, llevando a cabo distintas iniciativas en grupos de niñas de distintas edades. Si bien los responsables indican que esta información se encuentra en la memoria de actividades del Centro, el CEE recomienda reflexionar la mejor

vía para introducirla en los documentos vinculados al SGIC, de tal forma que figure como una seña de identidad de la Escuela.

(2.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora continua de los programas formativos.

El análisis de los programas formativos da lugar, en su caso, a un plan de mejora que aborda únicamente sus aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).

Los programas formativos se revisan y se mejoran de manera periódica (autoinformes de acreditación, informes de seguimiento de titulación, revisión de los procesos y análisis de indicadores, etc.)

El proceso PR-ETSE-003, Seguimiento y mejora de titulaciones y su resultado, Informe de seguimiento de título (IST), es una de las herramientas principales para activar la reflexión y la toma de decisiones sobre la calidad de las titulaciones. Constituye también una fuente de información importante para elaborar el plan de mejora vinculado a los objetivos de calidad del centro.

Tal y como se ha indicado en la dimensión 1 (AM-1.6.1) se recomienda detallar con mayor precisión la información del plan de mejora, con el objetivo de mejorar la sistematicidad de su seguimiento.

C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes

El centro cuenta con procesos implantados que favorecen el aprendizaje de los estudiantes.

Implantación parcial Implantación suficiente Implantación avanzada

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados a los sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación al estudiantado. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales para favorecer los aprendizajes son los siguientes:

- PR-ETSE-009. Desarrollo de la enseñanza
- PR-ETSE-010. Gestión de las prácticas externas
- PR-ETSE-011. Gestión de los estudiantes entrantes de la ETSE
- PR-ETSE-012. Gestión de los estudiantes salientes de la ETSE
- PR-ETSE-013. Orientación al estudiante
- PR-ETSE-014. Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en másteres universitarios
- PR-ETSE-019. Gestión del TFG/TFM
- PR-ETSE-020. Acceso, captación y matriculación de los estudiantes en grados

Para la evaluación de la dimensión, el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

Queda fuera del alcance de la evaluación el proceso de Orientación profesional (PR-00U-001) ya que es un proceso transversal cuyo propietario es la Oficina de Orientación Universitaria.

(3.1) Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo a los estudiantes, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo a los estudiantes, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (satisfactorio).

El conjunto de los procesos relacionados con la enseñanza aprendizaje tienen un carácter clave dentro del SGIC, aspecto que se ha podido constatar especialmente en los relacionados con el núcleo de la actividad académica (desarrollo de la enseñanza, gestión de las prácticas externas, gestión del TFG/TFM y orientación académica).

La cadena de responsabilidades asociada a los procesos listados anteriormente es adecuada y garantiza la atención a las necesidades de los estudiantes en su proceso formativo. No obstante, tal y como se ha señalado en la dimensión 1 (RE-1.1.1) debe evitarse la asignación de responsabilidades de los procesos a órganos colegiados, como actualmente aparece en el PR-ETSE-009, PR-ETSE-014 y PR-ETSE-020 y asignarse a órganos unipersonales.

(3.2) Acciones relacionadas con la enseñanza-aprendizaje (pruebas de acceso y criterios de admisión, metodología de enseñanza, evaluación de aprendizajes, TFG, TFM, prácticas externas y movilidad), y el desarrollo de los programas formativos.

Todas las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).

El CEE constata que la ETSE sigue lo establecido en sus procesos en cuanto a la enseñanza-aprendizaje se refiere y que son procesos consolidados.

En relación con los procesos de captación, admisión y perfil de ingreso (PR-ETSE-014 y PR-ETSE-20), se observa una gran implicación de la Escuela por promocionar sus titulaciones, especialmente por parte de los responsables y coordinadores de titulación. Sin embargo, al no existir compensación ni ser acciones reconocidas en la labor del profesorado, los responsables manifiestan la dificultad para ampliar la participación de este colectivo. Por otro lado, tal y como establecen los procesos, anualmente se revisa el perfil de ingreso de los estudiantes, lo que ha dado lugar a emprender acciones de mejora como la implementación de “cursos cero” a nivel de campus, con el objetivo de paliar el abandono de los alumnos y alumnas que ingresan con un nivel de formación insuficiente en algunas materias.

En cuanto al PR-ETSE-019 (Gestión del TFG/TFM), cada departamento utiliza una herramienta para la gestión de los trabajos. Sin embargo, existe a nivel de centro una única normativa que asegura que los estudiantes son evaluados con los mismos criterios de evaluación y rúbricas. Los datos relativos a la tasa de éxito son muy favorables, y el nivel de satisfacción de los estudiantes ha ido mejorando en casi la totalidad de las titulaciones, si bien la ratio de participación en las encuestas sigue siendo una debilidad que mejorar.

BP-3.2.1. Las acciones de captación de estudiantes.

Fruto del análisis realizado en los procesos PR-ETSE-014 y PR-ETSE-20, el Centro está potenciando las acciones de captación de estudiantes, en las que participan los responsables/coordinadores de título. El CEE ha podido constatar que se realizan numerosas acciones (conferencias a institutos de secundaria, jornadas de puertas abiertas, talleres, participación en la First Lego League, Jornadas Girls Day, etc). Se destaca la adhesión a un programa con una universidad externa al sistema universitario catalán que tiene como objetivo introducir las STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) en la educación primaria a través de talleres en 6º de primaria. Se valora muy positivamente esta iniciativa.

BP-3.2.2. La gestión de las prácticas externas.

El Centro dispone de un aplicativo propio que gestiona las prácticas de todas las titulaciones que contemplan esta actividad docente, tanto para grados como para másteres. Este aplicativo permite darse de alta a las empresas que las ofrezcan y a los estudiantes realizar la solicitud. El proceso cuenta además con diversos protocolos (bienvenida, documentación a aportar, seguimiento de los estudiantes, etc.) y se está trabajando con el fin de aprobar nuevos protocolos para complementar el adecuado seguimiento del proceso.

Existe un alta demanda y satisfacción por parte de los estudiantes. El Centro está haciendo un gran esfuerzo por establecer convenios y en los cursos precedentes se ha conseguido un mayor número de empresas colaboradoras, hecho que se evidencia en el indicador “ratio entre los puestos de prácticas ofertadas y la matrícula de estudiantes” que se mantiene por encima del valor objetivo.

BP-3.2.3. La valoración positiva de la proyección externa de la Escuela por parte de los estudiantes.

El CEE pudo constatar en las entrevistas con estudiantes y egresados/as que ambos colectivos están satisfechos con el Centro y con la institución y perciben que tanto la Escuela como las titulaciones que se imparten son bien valorados en el entorno laboral.

(3.3) Acciones relacionadas con el apoyo a los estudiantes (orientación académica y profesional), y el desarrollo de los programas formativos.

Todas las acciones vinculadas con el apoyo a los estudiantes siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).

El CEE constata que la ETSE sigue lo establecido en sus procesos en cuanto a las acciones previstas para dar apoyo y orientación al estudiantado.

Se observa que el Centro está realizando un esfuerzo en potenciar la atención individualizada de los estudiantes a través del plan de acción tutorial (PAT). A pesar de que la Escuela cuenta con la ratio de participación de estudiantes en la acción tutorial superior a la media de la URV, siguen invirtiendo recursos en la mejora del proceso.

Recientemente se ha realizado un informe de evaluación del PAT, que se encuentra disponible en la página web de la institución, y se están llevando a cabo acciones de mejora, tales como establecer una reunión anual con los tutores y tutoras, potenciar la cumplimentación de las fichas de tutoría, presentar al tutor/a durante la recepción y acogida de los estudiantes o aumentar la participación del profesorado.

En las audiencias con los coordinadores/responsables de titulación y el profesorado, se puso de manifiesto que los grupos de interés perciben el trabajo realizado y valoran positivamente el impacto de las acciones desarrolladas.

(3.4) Recogida de información para el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo a los estudiantes.

Se recoge información completa, fiable y sistemática sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes (satisfactorio).

El Centro dispone de una batería completa de indicadores relacionados con los diferentes procesos listados al inicio de la sección, que proceden del SINIA o bien de otros servicios de la URV. Asimismo, cuenta con una amplia relación de encuestas que permiten conocer el nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés, tanto internos (estudiantes

principalmente, profesorado, tutores, etc) como externos (por ejemplo, los tutores profesionales).

(3.5) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes.

El proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes son, en general, eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).

Según lo establecido en el *PR-ETSE-008. Definición, revisión y mejora del SGIC*, (ver estándar 1.6), los procesos analizados en esta dimensión se revisan de manera periódica. Dicha revisión genera un plan de mejoras que los y las responsables de los procesos utilizan para hacer un seguimiento de la implantación de las acciones propuestas.

Si bien se constata el interés del Centro en la mejora continua de las actuaciones relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo a los estudiantes, el CEE recomienda detallar con mayor precisión la información que se incluye sobre algunas de las acciones en el plan de mejora (ver AM-1.6.1) lo que facilitará el seguimiento de las mismas y el análisis de los objetivos alcanzados.

C4. Personal académico

El centro cuenta con procesos implantados que aseguran la competencia y la cualificación del personal académico.

Implantación parcial Implantación suficiente Implantación avanzada

El centro dispone de un proceso relacionado con la competencia y cualificación del personal académico que rige las actuaciones institucionales para garantizar la calidad del profesorado:

- PR-ETSE-21. Gestión de los recursos docentes

Para la evaluación de la dimensión el CEE-SGIC ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con este proceso.

(4.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (satisfactorio).

Los procesos relacionados con la selección, contratación y acogida, vida laboral, evaluación y promoción del PDI son procesos transversales de la URV y gestionados por el Servicio de Recursos Humanos (SRH). Del mismo modo, la formación del PDI también es un proceso transversal, cuyo propietario gestor es el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)

La ETSE tiene competencias sobre la definición de las necesidades de personal académico según el perfil requerido en las titulaciones, la definición de criterios de asignación de la docencia a las titulaciones y la promoción de la formación del profesorado (si bien la gestión la realiza el ICE). También entra dentro de sus competencias el análisis de las encuestas de evaluación del PDI.

Aunque el margen de decisión de la ETSE en los procesos relacionados con la gestión del PDI es limitado, pues parte de la política viene definida por la URV y por la Normativa de Docencia vigente aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad, el diseño y la aplicación de la cadena de responsabilidades es adecuada y se corresponde con lo definido en el proceso *PR-ETSE-21. Gestión de los recursos docentes*.

(4.2) Acciones relacionadas con la gestión del personal académico, y el desarrollo de los programas formativos.

Todas las actuaciones vinculadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos (satisfactorio).

Las acciones relacionadas con la gestión del personal académico se realizan siguiendo el proceso establecido, en el tienen una responsabilidad muy importante los departamentos. La Escuela cuenta con criterios de asignación de la docencia formalmente definidos por la dirección, que constituyen la guía para la asignación docente por parte de los departamentos, según lo establecido en el PR-ETSE-009 (Desarrollo de la docencia).

Los departamentos tienen el desafío de aplicarlos con la plantilla docente disponible. En opinión de los directores de los dos departamentos de la Escuela, en términos globales se cumplen con los criterios establecidos para el encargo docente. En las audiencias se constata que ésta es una manera de proceder previamente asumida y practicada por los departamentos, que se ha trasladado a nivel formal al SGIC.

(4.3) Acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico y el desarrollo de los programas formativos.

Las acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos (suficiente).

Los procesos relacionados con la evaluación y la formación del personal académico son transversales y gestionados por la URV.

En cuanto a la evaluación, las actuaciones previstas en el marco del SGIC se activan una vez recibidos los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes. El director de la ETSE realiza una revisión de los mismos y en el caso de existir evaluaciones negativas, traslada la información a la dirección del departamento correspondiente y al responsable/coordinador de titulación para que puedan implementar las acciones correctivas pertinentes.

En cuanto a la formación, la única competencia que desarrolla la Escuela es la promoción de la formación del profesorado. En las audiencias con el Equipo Directivo y con el profesorado se observa que la Escuela promueve la organización de jornadas de innovación docente y cursos de formación específicos a través del ICE. Durante las audiencias se pudo constatar que la participación del profesorado está motivada, al menos en parte, por el hecho de que los cursos de formación se tienen en cuenta para la valoración de los quinquenios.

RE-4.3.1. Recoger información sobre la participación del profesorado en las acciones de formación.

El SGIC no recoge información sobre el nivel de participación del profesorado en las acciones de formación. El CEE considera que contar con registros que permitan evidenciar el nivel de participación del profesorado en las acciones de formación, permitirá contar con información más precisa para la toma de decisiones en la gestión de sus recursos docentes

(4.4) Recogida de información para el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la detección de necesidades y las acciones para promover la formación, el reconocimiento, la promoción y la evaluación del personal académico (suficiente).

Los procesos relacionados con la selección, contratación, vida laboral, evaluación y formación son transversales y son gestionados por la URV.

Por su parte, la Escuela recoge indicadores en el cuadro de mando que permiten analizar la plantilla asignada a sus programas formativos, como el porcentaje de profesorado permanente y profesorado doctor a nivel de titulación, y el porcentaje de tramos vigentes de docencia y de investigación a nivel de centro. Estos indicadores permiten realizar una reflexión sobre el nivel de adecuación de la calidad del profesorado a las características de las titulaciones que se imparten.

También se recogen indicadores sobre la ratio profesor/estudiante y la satisfacción de los estudiantes con el PDI.

RE-4.4.1. Disponer de indicadores que permitan medir el cumplimiento de criterios de asignación de la docencia, en lo referido a la tipología de asignatura.

El Centro dispone de indicadores relacionados con la cualificación académica y reconocimientos externos de investigación y gestión del profesorado, que le permiten realizar un análisis sobre el nivel de cumplimiento legal de los criterios. No obstante, no se recoge información que posibilite analizar si se están cumpliendo los criterios en cuanto a tipología de asignaturas, como por ejemplo la asignación de profesorado a primer curso, a las prácticas externas y al TFG/TFM. El CEE recomienda valorar la pertinencia de incluir el seguimiento de estos datos, que dotarán de una mayor consistencia al análisis de la gestión de los recursos docentes.

RE-4.4.2. Definir indicadores que permitan medir la composición del profesorado en términos de igualdad de género.

Se recomienda introducir algún indicador que permita hacer el análisis de los datos del personal docente e investigador desde una perspectiva de género, o bien, desagregar los datos por sexo, con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley 17/2015, del 21 de julio, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres. El Centro ha creado la figura de responsable de igualdad, lo que permitirá sin duda avanzar en la introducción de medidas y acciones que contribuyan a afrontar este nuevo reto.

(4.5) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.

La gestión, la formación y la evaluación del personal académico son en general eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Éste aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).

Siguiendo la sistemática establecida, el proceso analizado se revisa de manera periódica, tal y como se recoge en el PR-ETSE-008. Definición, revisión y mejora del SGIC. Anualmente, se analizan los indicadores que contiene el cuadro de mando y se proponen las acciones de mejora pertinentes. En cuanto a la asignación de la docencia, medida por los indicadores de profesorado permanente y porcentaje de profesorado doctor, los datos muestran que

globalmente las titulaciones cumplen con los valores objetivos, con algunas excepciones, que son identificadas como debilidad en la ficha de revisión de proceso y trasladadas al cuadro de objetivos para el curso siguiente (19-20 en este caso).

De forma global, la Escuela ha detectado que la plantilla de profesorado ha llegado al 100% de la docencia y ha sido necesario contratar profesorado asociado. El centro es consciente que este aspecto ha podido tener un impacto en los valores esperados en los indicadores del proceso (PR-ETSE-21).

Adicionalmente a las acciones de revisión que se llevan a cabo a través del PR-ETSE-008 (Definición, revisión y mejora del SGIC) el análisis de la adecuación del PDI a los programas formativos se realiza en buena medida a través de los informes de seguimiento de titulación (PR-ETSE-003) y de los autoinformes de acreditación (PR-ETSE-009), cuyas propuestas de mejora alimentan el cuadro de objetivos a alcanzar sobre esta dimensión.

Por otro lado, el CEE ha constatado en las audiencias con el Equipo Directivo que, a través de los directores de los dos departamentos con docencia en el centro, se realiza una importante labor para captar e integrar personal investigador, ya sea a través de ICREA o de otros programas, como el Juan de la Cierva, hecho que tienen un impacto positivo en la docencia.

RE-4.5.1. Establecer las acciones a emprender con el profesorado que alcanza valoraciones negativas en las encuestas de satisfacción de los estudiantes.

Un aspecto relevante que mejorar, detectado a través de los indicadores del cuadro de mando, tiene que ver con la satisfacción de los estudiantes con el PDI que, a nivel global, se encuentra por debajo de la media de la URV. Alcanzar mejoras en este tema es un reto importante para el Equipo Directivo, que propone analizar los datos con el objetivo de detectar el profesorado con peor valoración y proponer acciones de mejora (potenciar la formación o reasignar la docencia que imparten, por ejemplo). Se recomienda que la Escuela impulse la definición de estas acciones de mejora.

RE-4.5.2. Establecer acciones de mejora que permitan mantener y/o alcanzar el porcentaje de tramos de investigación vigentes del profesorado según el valor esperado.

Según se evidencia en el cuadro de mando (curso 19-20) los valores alcanzados en el indicador "porcentaje de tramos de investigación vigentes del PDI" están ligeramente por debajo del valor esperado que se ha marcado la propia institución, y no se observa ninguna propuesta de mejora para corregir esta tendencia. El CEE considera que la institución debería considerar la oportunidad de implementar acciones para conseguir sus propios objetivos.

C5. Recursos materiales y servicios

El centro cuenta con procesos implantados para la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos.

Implantación parcial Implantación suficiente Implantación avanzada

El centro dispone de dos procesos directamente relacionados con la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos:

- PR-ETSE-017. Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)
- PR-ETSE-018. Gestión de los recursos materiales y servicios (URV)

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos.

(5.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada y generalmente se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. (suficiente)

Parte de la gestión de recursos materiales y procesos se realiza a través de los servicios y unidades operativas de la universidad, cuyas actuaciones y responsables se encuentran definidas en los procesos transversales. La gestión de las incidencias relacionadas con las infraestructuras, los recursos materiales y el ámbito informático son también actuaciones que se lideran de forma transversal por la universidad.

En el Centro, el Equipo Directivo es el máximo responsable de que las actuaciones que se realizan en el ámbito de los recursos materiales y servicios den respuesta adecuada a las necesidades de los programas formativos. Existe un responsable, designado por la dirección, que operativiza el liderazgo y se encarga de recoger las necesidades y realizar un seguimiento de las actuaciones a nivel global. Adicionalmente, juegan también un papel importante en la toma de decisiones diferentes unidades o servicios implicados en la gestión de los recursos materiales y servicios [Oficina Logística de Campus (OLC), Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), Departamentos, etc.].

Durante la audiencia mantenida con los máximos responsables involucrados (director de la Escuela, responsable de recursos materiales y servicios y directores de departamento) se pudo constatar que la toma de decisiones es adecuada y generalmente se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos. Sin embargo, según el informe de revisión del SGIC (2018-19) se detectan ciertas problemáticas relacionadas con la comunicación de las incidencias por parte de los diferentes servicios y unidades implicadas (ver AM-5.3.1), aspecto que se considera relacionado con la cadena de responsabilidades del análisis y mejora de los procesos relacionados con esta dimensión.

(5.2) Gestión de los recursos materiales y de los servicios, y el desarrollo de los programas formativos.

Las actuaciones relacionadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios se llevan a cabo generalmente según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos (suficiente).

A nivel de centro, las actuaciones se articulan a través del *PR-ETSE-17. Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)*, cuyo alcance es la gestión de los recursos materiales y servicios que afectan al desarrollo de la actividad académica de la escuela, y el *PR-ETSE-18. Gestión de los recursos materiales y servicios (universidad)*, cuyo alcance es la obtención de bienes y servicios que se adquieren y se gestionan de forma centralizada por la universidad, a través de convocatorias y concursos (como por ejemplo reprografía, restauración, limpieza, seguridad de edificios, etc).

La OLC es la unidad responsable de gestionar el mantenimiento de los espacios, infraestructuras y equipamiento audiovisual y recoge las peticiones de campus. Para ello, recibe un presupuesto ordinario y también se financia a través de convocatorias.

Los departamentos realizan las actuaciones relacionadas con el mantenimiento de los laboratorios y equipamientos técnicos de docencia y para ello dispone también de un presupuesto propio. A través de las reuniones de coordinación con el profesorado se detectan las nuevas necesidades para el correcto funcionamiento de la docencia.

En general, se constata que las actuaciones se llevan a cabo según lo que establecen los procesos definidos al efecto.

BP-5.2.1. Las actuaciones que se llevan a cabo por el Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)

A nivel de campus, la universidad pone a disposición de la comunidad universitaria los CRAI, que son unidades de soporte al aprendizaje, la docencia y la investigación que aglutinan diversos servicios (biblioteca, acceso a tecnologías de la información, salas de estudio, laboratorio de lenguas).

Durante la visita a las instalaciones el CEE pudo comprobar que, tanto a nivel de instalaciones como de recursos, el CRAI es un excelente servicio de soporte al aprendizaje, la docencia y la investigación y contribuye de manera eficaz al correcto desarrollo de los programas formativos.

RE-5.2.1. Reflexionar sobre la definición actual del PR-ETSE-17. Gestión de los recursos materiales y servicios (centro), con el objetivo de mejorar la especificación de las actividades que se realizan.

En el proceso PR-ETSE-17 interviene un número elevado de agentes y servicios, con un carácter muy heterogéneo. Algunas de las actuaciones que se realizan no se describen con suficiente detalle. A modo de ejemplo, el CRAI está en contacto permanente con las titulaciones para asegurar la adquisición de bibliografía o nuevas necesidades de material. Sin embargo, el PR-ETSE-17 hace referencia al PR-ETSE-009. PR-ETSE-009. Desarrollo de la enseñanza, pero en ninguno de los dos se describe con detalle las actuaciones a seguir

para solicitar la bibliografía. Por ello, se recomienda estudiar la posibilidad de encontrar una nueva formulación que permita evidenciar más detalladamente las actividades realizadas, que podría ser, por ejemplo, dividir el proceso en subprocesos o procedimientos según la tipología de servicio o recurso.

(5.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios (suficiente).

Cada unidad es responsable de aglutinar información sobre las incidencias detectadas. Por ejemplo, los departamentos recopilan las relacionadas con los laboratorios docentes, la OLC las vinculadas al mantenimiento del campus, multimedia y administración de espacios y la Oficina de soporte a la dirección las recibidas a través del buzón de contacto. El CEE ha podido acceder a dos informes de gestión de incidencias (Informe de gestión de incidencias en los laboratorios docentes e Informe de revisión técnica y mejora de las aulas del campus).

Por otro lado, periódicamente el alumnado responde una encuesta de satisfacción cuyos resultados también son tenidos en cuenta para el análisis.

AM-5.3.1. Mejorar la recogida, la comunicación y el análisis de la gestión de los recursos materiales y servicios.

El informe de revisión del SGIC (2018-19) identifica ciertas problemáticas relacionadas con la comunicación de las incidencias, por parte de los diferentes servicios y unidades implicadas, a la persona responsable del proceso. Según lo establecido, el responsable del proceso debe analizar los resultados globales y presentarlos al equipo directivo. Sin embargo, la revisión de la documentación presentada no permite constatar que exista un informe o similar que aglutine esta información y aporte evidencias de las acciones realizadas, así como de su adecuación a las necesidades de las titulaciones. Así mismo, sería importante contar con indicadores que permitieran medir y el funcionamiento de las actividades englobadas en el proceso, dado que actualmente solo se plantea como indicador la satisfacción de los estudiantes con las instalaciones.

(5.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

La gestión de los recursos materiales y de los servicios es, en general, eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).

Los procesos vinculados a la gestión de los recursos materiales y servicios siguen la dinámica de revisión y mejora establecida en el PR-ETSE-008. *Definición, revisión y mejora del SGIC* (ver estándar 1.6).

AM-5.4.1. Detallar con mayor precisión el conjunto de acciones que se realizan con el objetivo de mejorar la gestión de recursos materiales y servicios.

El CEE opina que, teniendo en cuenta la variedad de acciones que engloba este proceso, la ficha de revisión y el plan de mejoras no reflejan el conjunto de acciones que se realizan anualmente y que sin duda contribuyen a la dotación y calidad de las infraestructuras, equipamientos audiovisuales y de docencia, servicios, etc. Según la documentación presentada, el análisis parece centrado solo en mejorar la recogida e información de incidencias y su gestión a través de la implantación de un aplicativo institucional.

C6. Información pública y rendición de cuentas

El centro cuenta con procesos implantados que garantizan la publicación de información completa y actualizada sobre los programas formativos para la rendición de cuentas.

Implantación parcial Implantación suficiente Implantación avanzada

El centro dispone de un proceso relacionado con la información pública y la rendición de cuentas:

- PR-ETSE-007. Publicación de información sobre titulaciones

Para la evaluación de la dimensión el CEE ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con este proceso.

(6.1) Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con la información pública y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con la publicación de información y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es muy adecuada para asumir estas funciones y presenta una alta implicación. La toma de decisiones es muy adecuada y siempre se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos (satisfactorio).

En la gestión de la información pública de las titulaciones intervienen también servicios centrales de la universidad. El Servicio de Gestión Académica (SGA) es el responsable de publicar los planes de estudio y a través de la Oficina del estudiantado (OFES) se gestiona, publica y actualiza el resto de información sobre las titulaciones, tanto de grado como de máster.

Desde la Escuela, el vínculo con ambos servicios lo establece la técnica de soporte a la calidad docente (TSCD), que es la responsable del proceso. Cuando se produce una modificación en alguno de los programas formativos la TSCD, en coordinación con la persona responsable de la titulación, revisan que la información pública se encuentre actualizada.

(6.2) Acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas y el desarrollo de los programas formativos.

Las actuaciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo generalmente según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos (suficiente).

A partir de las audiencias celebradas, el CEE constata que las acciones relacionadas con la publicación de la información se realizan siguiendo el proceso establecido y que las personas implicadas conocen el procedimiento establecido.

En cuanto a la rendición de cuentas, tanto interna como externa, se realiza a partir de la actividad de los órganos colegiados de la Escuela (principalmente a través de la Comisión de Calidad y Planificación Estratégica, el equipo directivo y la Junta de Facultad), que canalizan la participación de los grupos de interés en la mayor parte de procesos.

Los dos principales instrumentos para la rendición de cuentas ante la Junta de Centro son la memoria de actividades del centro, para la rendición de cuentas sobre las actuaciones realizadas, y el informe de revisión del SGIC, que incorpora el análisis del funcionamiento de los procedimientos y el nivel de cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.

AM-6.2.1. Formalizar un mecanismo que permita la rendición de cuentas sobre el funcionamiento del SGIC del Centro ante la URV.

La URV, a través del Gabinete de Programación y Calidad, ofrece soporte técnico a los centros en el proceso de implantación del SGIC y continúa ejerciendo esta labor en el proceso de revisión y mejora de éste. Se constata la existencia de un trabajo colaborativo entre el Gabinete y las personas que se ocupan del SGIC a nivel técnico en cada uno de los centros. Sin embargo, parece no existir formalmente un espacio de interlocución para abordar la rendición de cuentas sobre los resultados alcanzados en el marco del SGIC y el nivel de consecución de los objetivos de calidad de los centros. Se recomienda definir y formalizar este mecanismo.

(6.3) Recogida de información para el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la información pública (suficiente).

La recogida de información para el análisis y la mejora de la información pública se centra básicamente en analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes y el número de quejas recibidas. Ambos indicadores evidencian una valoración global satisfactoria por parte del estudiantado.

RE-6.3.1. Establecer mecanismos que permitan disponer de una visión global sobre la calidad y compleción de la información pública.

Más allá de los indicadores mencionados, no parecen existir mecanismos que permitan disponer de otra tipología de datos como, por ejemplo, el nivel de accesibilidad y uso del web, la satisfacción de otros grupos de interés como el PDI, PAS y agentes externos o el nivel de actualización de los contenidos. El CEE recomienda reflexionar sobre posibles vías para recabar esta información, lo que permitiría un análisis más profundo en relación con la calidad de la información pública.

(6.4) Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.

La información pública es en general eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Éste aborda únicamente los aspectos más relevantes, aunque de forma estructurada. Se lleva a cabo un seguimiento de los elementos más relevantes del plan de mejora (suficiente).

Las diversas fuentes de información consultadas para el análisis del proceso de información pública muestran que es eficiente. Durante la audiencia mantenida con estudiantes y egresados se constata que el nivel de satisfacción en relación con la información pública es adecuado.

Los valores alcanzados por el indicador que mide la satisfacción de los estudiantes con la información de las titulaciones en la página web son altos y en la mayoría de los casos se sitúan entre el 80 y el 100% de satisfacción. En cuanto al número de quejas recibidas, el indicador se mantiene muy bajo en el histórico de datos disponible (2 quejas).

RE-6.4.1. Mejorar la trazabilidad de la información del análisis realizado en los diferentes procesos del SGIC.

El PR-ETSE-007. Publicación de información sobre titulaciones, se caracteriza por su carácter transversal dentro del SGIC, hecho que implica que, en algunas ocasiones, las acciones de mejora sean detectadas en el marco de la revisión de otros procesos. A modo de ejemplo, fruto de la revisión de los procesos relacionados con la movilidad de los estudiantes, el Centro ha detectado la necesidad de mejorar la información de la página web en inglés. El CEE recomienda que el conjunto de mejoras detectadas en otros procesos que deriven en una acción de mejora vinculada a la información pública también quede recogido en el PR-ETSE-007, con el objetivo mejorar la trazabilidad de la información de la revisión de los procesos del SGIC y dejar evidencia de las mejoras que se van implementando a nivel de información pública.

D. Resultado de la evaluación

La evaluación del CEE-SGIC, como resultado del análisis de las evidencias y de la información recogida durante la visita a la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la URV, es en líneas generales positiva y el proceso de evaluación ha sido satisfactorio.

A continuación, se detallan las valoraciones realizadas por el CEE para cada dimensión evaluada:

DIMENSIÓN	RESULTADO
1. Revisión y mejora del SGIC	Implantación Suficiente
2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos	Implantación Suficiente
3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes	Implantación Avanzada
4. Personal académico	Implantación Suficiente
5. Recursos materiales y servicios	Implantación Suficiente
6. Información pública	Implantación Suficiente

El CEE propone la **certificación** de la implantación del SGIC de la Escuela Superior de Ingeniería de la URV.

E. Acta de envío del informe externo

Centro evaluado: Escuela Técnica Superior de Ingeniería

Universidad: Universitat Rovira i Virgili

Fechas de la visita: 24 y 25 de febrero de 2020

Fecha del envío del informe a AQU Catalunya: 27 de abril de 2020

Fecha de la recepción de los comentarios de la Universidad: Sin alegaciones

Fecha del envío del informe definitivo a la Universidad y a AQU Catalunya:

La presidenta del CEE-SGIC manifiesta que el presente documento constituye el informe final de certificación de la implantación del SGIC del centro indicado anteriormente.

Dra. Flor Sánchez
Presidenta del CEE-SGIC



Madrid, 27 de abril de 2020

Anexo. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados

PR-ETSE-001	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
PR-ETSE-002	Planificación de titulaciones
PR-ETSE-003	Seguimiento y mejora de las titulaciones
PR-ETSE-004	Modificación de titulaciones
PR-ETSE-005	Suspensión de titulaciones
PR-ETSE-006	Acreditación de titulaciones
PR-ETSE-007	Publicación de información sobre titulaciones
PR-ETSE-008	Definición, revisión y mejora del SGIC
PR-ETSE-009	Desarrollo de la enseñanza
PR-ETSE-010	Gestión de las prácticas externas
PR-ETSE-011	Gestión de estudiantes entrantes de la ETSE
PR-ETSE-012	Gestión de estudiantes salientes de la ETSE
PR-ETSE-013	Orientación al estudiante
PR-ETSE-014	Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en másters universitarios
PR-ETSE-015	Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
PR-ETSE-016	Control documental y registros
PR-ETSE-017	Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)
PR-ETSE-018	Gestión de los recursos materiales y servicios (URV)
PR-ETSE-019	Gestión del TFG/TFM
PR-ETSE-020	Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de los estudiantes de grado
PR-ETSE-021	Gestión de los recursos docentes