



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

# **PROGRAMA AUDIT**

## **INFORME *FINAL TRAS LA* *REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL* **SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE** **CALIDAD****

**ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA  
INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD  
DE CASTILLA LA MANCHA**

**Versión 01**

**Junio, 2009**

## DATOS DEL CENTRO EVALUADO

<b>Universidad</b>	<b>Universidad de Castilla La Mancha</b>
<b>Centro</b>	<b>Escuela Superior de Ingeniería Informática</b>
<b>Alcance del SGIC</b>	<b>Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro (grado, máster y doctorado)</b>

## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

ANECA, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado Centro/ Universidad, conforme a los criterios de evaluación y directrices recogidas en los documentos "Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria" y "Guía de Evaluación del diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria", analizadas las modificaciones presentadas, toda vez que en su escrito de contestación declaran que han consensuado un único SGIC para todos los centros de la UCLM y considerando la existencia de elementos que aconsejan modificar la calificación otorgada en primera instancia, emite una valoración final **POSITIVA**.

## JUSTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN FINAL ADOPTADA

La Comisión se ha basado en una valoración del conjunto del SGIC propuesto finalmente, así como en las distintas valoraciones efectuadas a las diferentes propuestas de mejora necesarias indicadas en el Informe Final de Evaluación.

Respecto a la nueva documentación que se incorpora al proceso de reevaluación, se valora positivamente:

- 1) La incorporación de una "ficha resumen" al final de cada uno de los procesos, en donde se recoge el órgano responsable del proceso; los grupos de interés implicados y mecanismos de participación; la rendición de cuentas a los grupos de interés; los mecanismos de toma de decisiones; la recogida y análisis de información; y el seguimiento, revisión y mejora continua.
- 2) La incorporación de un sistema que contempla los criterios para una posible suspensión o extinción de un título.
- 3) La mejora de los procedimientos relativos a la gestión del personal, especialmente los relativos al Personal Docente e Investigador.
- 4) La mejora de las fórmulas contempladas para tratar de conocer la satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- 5) El desarrollo del proceso de medición, análisis y mejora del sistema de calidad, que da una fuerte coherencia y solidez a todo el sistema.

## INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

De cualquier forma, y sin cuestionar el sentido positivo de la valoración global del SGIC presentado a la reevaluación, quedan una serie de aspectos susceptibles de mejora o que, al menos deben considerarse con especial cuidado en su implementación. Entre estas cuestiones cabría indicar:

- 1) Las "fichas resumen" incorporadas en los diferentes procesos deberían recoger un resumen de lo planteado y desarrollado en los mismos. En lo relativo a la participación de todos los grupos de interés en muchas ocasiones únicamente se hace referencia en la ficha-resumen, de forma que la referencia puede resultar imprecisa.
- 2) Precisar con mayor detalle: a) en qué documentos, lugares o momentos quedan establecidas las metodologías de evaluación; b) los mecanismos que regulan e informan sobre las normativas que afectan a los estudiantes; y c) funcionamiento del órgano de gestión del SGIC, los mecanismos para la toma de decisiones, modo en que los grupos de interés están implicados, mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora continua y estrategias para mejorar los resultados, procedimientos que permitan la rendición de cuentas a los grupos de interés. Son cuestiones que deberán concretarse y que deberán ser objeto de revisión en una visita al centro en un proceso de evaluación del SGIC.

En el cuadro que sigue se esquematizan las propuestas de mejora indicadas en el Informe Final de Evaluación del diseño del SGIC y la valoración de esta Comisión acerca de la modificación efectuada por la ESII en su diseño de SGIC:

<b>Modificaciones necesarias indicadas en el Informe de Evaluación</b>	<b>Valoración de la Comisión ante la nueva documentación aportada</b>
1. Definir en el MSGIC y en los Procedimientos correspondientes la forma en que se da difusión pública a la política y objetivos de calidad.	<b>Positivo.</b> Se ha incorporado un apartado de rendición de cuentas en la ficha resumen del Procedimiento 1 Elaboración y revisión de la Política y Objetivos de Calidad, y se vincula con el Procedimiento 18 de Información Pública. Con ello se responde a la modificación requerida.
2. Revisar las comisiones existentes en el centro y sus competencias con las citadas en los procedimientos y flujogramas.	<b>Positivo.</b> En el MSGIC se reflejan claramente las comisiones con sus funciones y se ha unificado su denominación en los procedimientos.
3. Recoger la forma de participar de los diferentes grupos de interés en los procedimientos correspondientes a las directrices 1.0, 1.1 y 1.2, de forma especial los grupos	<b>Positivo.</b> En la "ficha resumen" introducida en los diferentes procedimientos se contempla muy claramente los grupos de interés implicados en el procedimiento respectivo, incluyendo los agentes externos, así como la forma de participar. No obstante, no queda claro en todos los casos, que

## INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

<p>externos.</p>	<p>las "fichas resumen" de cada procedimiento" recojan de forma suficientemente precisa los mecanismos de participación de todos los grupos de interés (p.e. en los procedimientos 4 y 5, la ficha resumen indica, respecto a los mecanismos de participación de agentes externos, que ésta se llevará a cabo "aportando opinión e información", lo cual es bastante impreciso). Por otra parte, la ficha-resumen, como su nombre indica, debería recoger un resumen de lo que se desarrolla en el proceso.</p> <p>Es, por consiguiente, este aspecto una mejora que debería incorporarse en la aplicación y puesta en marcha del SGIC.</p>
<p>4. Reflejar de forma más precisa la metodología de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés respecto del cumplimiento de la política y objetivos de calidad.</p>	<p><b>Positivo.</b> En el apartado de rendición de cuentas de la "ficha resumen" del Procedimiento 1 Elaboración y revisión de la Política y Objetivos de Calidad se muestra cómo se difunde la política y objetivos, así como a través de las acciones de mejora e informes de resultados que se publican según el Procedimiento 18 de Información Pública.</p>
<p>5. Procurar redactar con mayor detalle el desarrollo del procedimiento 2 "Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos" y mejorar la correspondencia con el flujograma que se adjunta, de forma que éste sea una síntesis gráfica del procedimiento.</p>	<p><b>Positivo.</b> El Procedimiento 2 Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos está centrado en el diseño, revisión y control periódico de los programas formativos y, junto a ello, los procedimientos 17 Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora Continua, el 19 Realización de Encuestas a Grupos de Interés y el 20 Diseño y Gestión de Indicadores, muestran elementos e instrumentos metodológicos para mejorar la calidad de los programas formativos.</p>
<p>6. Desarrollar los procesos a los que se hace referencia en el 2º flujograma del procedimiento 2: el Proceso para el desarrollo de nuevos planes de estudios y, muy especialmente, el Proceso de Suspensión de Enseñanzas.</p>	<p><b>Positivo.</b> En el Procedimiento 2 Garantía de Calidad de los Programas Formativos se ha unificado en un solo diagrama de flujo la elaboración y revisión del programa formativo, y en el Procedimiento 3 Extinción/Suspensión del Título se muestra el modo en que abordaría la UCLM una posible suspensión o extinción de un Título.</p>
<p>7. Definir los criterios que hacen posible conocer cómo el Centro abordaría la eventual suspensión del título.</p>	<p><b>Positivo.</b> El Procedimiento 3 Extinción/Suspensión del Título recoge los criterios de una posible suspensión o extinción de un título.</p>

## INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

<p>8. Profundizar en la descripción de los mecanismos que faciliten la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones (procedimiento 2).</p>	<p><b>Positivo.</b> Se recogen los procedimientos: -Procedimiento 2 Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos. -Procedimiento 17 Medición, Análisis y Mejora Continua. -Procedimiento 19 Realización de Encuestas a Grupos de Interés. -Procedimiento 20 Diseño y Gestión de Indicadores. Con ello se han incluido en el SGIC las acciones necesarias para mejorar la documentación relativa a los mecanismos que facilitan la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones.</p>
<p>9. Documentar con mayor detalle los procesos relativos a metodología de la enseñanza y evaluación de aprendizajes.</p>	<p><b>Positivo.</b> En el Procedimiento 5 Apoyo y Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanzas se muestra un proceso para proponer, revisar y mejorar la metodología y evaluación de aprendizajes. Todo ello complementado con el Procedimiento 17 Medición, Análisis y Mejora Continua en el que se señalan indicadores, entre otros, relativos a las metodologías de enseñanza y evaluación de los Aprendizajes. No obstante, sería conveniente determinar dónde quedan establecidas las metodologías de evaluación, lo cual podrá ser objeto de atención y comprobación en una futura evaluación de la implementación del SGIC.</p>
<p>10. Detallar mejor los sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.</p>	<p><b>Positivo.</b> El Procedimiento 9 Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias atiende la recomendación planteada.</p>
<p>11. Explicitar la presencia de mecanismos que regulen e informen sobre las normativas que afectan a los estudiantes (Ej. reglamentos, uso de instalaciones, calendarios, horarios, etc.)</p>	<p><b>Positivo.</b> El Procedimiento 2 Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos contempla las mejoras planteadas, completándose con el Procedimiento 18 Información Pública. De cualquier forma deberá ser objeto de atención y comprobación en una futura evaluación de la implementación del SGIC.</p>

## INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

<p>12. Documentar de modo más preciso los aspectos relativos a: Captación y selección PDI y PAS; evaluación del personal y de sus necesidades; mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora del plan de formación del personal académico y de apoyo a la docencia; mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal.</p>	<p><b>Positivo.</b> Se han introducido los siguientes elementos del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento 10: Definición de la Política del Personal Académico</li> <li>-Procedimiento 11 Captación y Selección del Personal Académico</li> <li>-Procedimiento 12: Evaluación, Promoción, Reconocimiento e Incentivos del Personal Académico.</li> <li>-Procedimiento 13: Formación del Personal Académico.</li> <li>-Procedimiento 15: Gestión de Servicios</li> <li>-Procedimiento 16: Definición de la Política del Personal de Administración y Servicios</li> </ul> <p>Las cuestiones relativas al profesorado se contemplan de forma exhaustiva. En mucha menor medida las relativas al PAS. Todas conjuntamente contribuyen a responder satisfactoriamente a las recomendaciones planteadas</p>
<p>13. Documentar suficientemente para el cumplimiento de la directriz 1.5 "Análisis y utilización de los resultados", y referido a los resultados de aprendizaje, los aspectos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones.</li> <li>• Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora continua de los resultados del aprendizaje y de la fiabilidad de los datos utilizados; así como estrategias para mejorar dichos resultados.</li> </ul>	<p><b>Positivo.</b> El Procedimiento 17 Medición, Análisis y Mejora Continua refleja la forma de analizar los resultados de los procesos y mejorarlos, con lo que se cumple satisfactoriamente con este requisito.</p>

## INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

<p>14. Especificar claramente en la documentación los diferentes aspectos relativos a la inserción laboral: el órgano de gestión, los mecanismos para la toma de decisiones, modo en que los grupos de interés están implicados, sistemas de recogida y análisis de información, mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora continua y estrategias para mejorar los resultados, procedimientos que permitan la rendición de cuentas a los grupos de interés.</p>	<p><b>Positivo.</b> En el Procedimiento 19 Realización de Encuestas a Grupos de Interés, se especifican los mecanismos y las responsabilidades para planificar y ejecutar los aspectos relativos a la inserción laboral en un diagrama de flujo. Y se conecta con el Procedimiento 17 Medición, Análisis y Mejora Continua en el intento de una mejora del proceso de inserción laboral. De cualquier forma los responsables del SGIC deberían valorar la conveniencia en este proceso de inserción laboral de incorporar como grupo de interés a las empresas (sus responsables).</p>
<p>15. Precisar en la documentación los diferentes aspectos relativos a la satisfacción de los grupos de interés, como son: el órgano de gestión, los mecanismos para la toma de decisiones, modo en que los grupos de interés están implicados, mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora continua y estrategias para mejorar los resultados, procedimientos que permitan la rendición de cuentas a los grupos de interés.</p>	<p><b>Positivo.</b> En el Procedimiento 19 Realización de Encuestas a Grupos de Interés se especifican los mecanismos y las responsabilidades para medir la satisfacción de los grupos de interés (profesorado, estudiantes, estudiantes participantes en programas de movilidad, estudiantes participantes en prácticas externas, egresados, Personal de Administración y Servicios, empleadores) a través de una serie de diagramas de flujos. Además, según el Procedimiento 17 Medición, Análisis y Mejora Continua se analiza y mejora cada uno de los procesos del sistema de calidad. El nivel de detalle en que se concreten cuestiones como el órgano de gestión, los mecanismos para la toma de decisiones, modo en que los grupos de interés están implicados, mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora continua y estrategias para mejorar los resultados, procedimientos que permitan la rendición de cuentas a los grupos de interés, deberá ser objeto de atención y comprobación en una futura evaluación al centro, una vez se haya puesto en marcha el SGIC.</p>

Finalmente indicar que las modificaciones recomendadas en el informe de evaluación inicial han sido contempladas y subsanadas en el nuevo SGIC que se presenta.

## INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

### RESUMEN GLOBAL DE LA VALORACIÓN POR CADA DIRECTRIZ Y ÁREAS DE MEJORA

Directriz AUDIT	Valor	Directriz AUDIT	Valor
<b>1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad</b>	<b>B</b>	<b>1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes</b>	<b>B</b>
1.0.1. Declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad		1.2.1. Disponer de sistemas de información para valorar las necesidades del Centro	
1.0.2. Grupos de interés implicados		1.2.2. Mecanismos para obtener y valorar información sobre los procesos anteriores	
1.0.3. Configuración del sistema para su despliegue		1.2.3. Mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes	
1.0.4. Acciones para la mejora continua de la política y objetivos de calidad		1.2.4. Mejora continua de los procesos relacionados con los estudiantes	
1.0.5. Rendición de cuentas a los grupos de interés		1.2.5. Procedimientos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes	
<b>1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos</b>	<b>B</b>	1.2.6. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.1.1. Órganos y procedimientos para la mejora continua de los títulos		1.2.7. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.1.2. Sistemas de información para la mejora de la oferta formativa		<b>1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico</b>	<b>B</b>
1.1.3. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		1.3.1. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
1.1.4. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		1.3.2. Recogida de información sobre resultados de su personal académico	
1.1.5. Rendición de cuentas a los grupos de interés		1.3.3. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
1.1.6. Criterios para la eventual suspensión del título		1.3.4. Toma de decisiones relativas al acceso, evaluación y promoción	
		1.3.5. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal	
		1.3.6. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	

(Sigue)

Siendo:

**A:** Satisfactorio

**B:** Suficiente

**C:** Insuficiente

**D:** Ausencia de información

Se señalan con una "X" los elementos en los que se han detectado desviaciones

## INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

Directriz AUDIT	Valor	Directriz AUDIT	Valor
<b>1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios</b>	<b>B</b>	<b>1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones</b>	<b>B</b>
1.4.1.Obtención de información sobre requisitos de gestión de los recursos materiales y servicios		1.6.1.Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y programas	
1.4.2.Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		1.6.2.Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
1.4.3.Mejora continua de su política y actuaciones relativas al PAS y servicios		1.6.3.Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
1.4.4. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		1.6.4.Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de la información sobre programas y títulos	
1.4.5.Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios			
1.4.6.Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios			
1.4.7.Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios			
<b>1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados</b>	<b>B</b>		
1.5.1.Obtención de información sobre necesidades de los grupos de interés sobre calidad de la enseñanza			
1.5.2.Recogida de información sobre resultados de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de grupos de interés			
1.5.3.Mejora continua de los resultados y la fiabilidad de los datos utilizados			
1.5.4.Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados			
1.5.5.Procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados			
1.5.6.Implicación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados			
1.5.7.Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados			

## INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

---

### FORTALEZAS

Entre las fortalezas del Sistema de Garantía Interna de Calidad propuesto por la Escuela Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Castilla - La Mancha merece destacarse:

1. El compromiso del Equipo de Dirección de la E.S. de Ingeniería Informática, apoyado por el Equipo de Gobierno y por la Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC) de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM), con el SGIC.
2. El diseño presentado establece claramente la existencia de un órgano con capacidad para gestionar el SGIC, así como procedimientos que permiten definir y aprobar la política y objetivos de calidad.

### DEBILIDADES

- No procede

### PROPUESTAS DE MEJORA

- Ver recomendaciones expresadas en el apartado “Justificación de la decisión final adoptada”.

### PROCEDIMIENTO PARA LA REEVALUACIÓN DEL SGIC

- No procede