



## **PROGRAMA FIDES-AUDIT**

# **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA INICIAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

**UNIVERSIDAD DE VIGO  
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA  
INFORMÁTICA  
(Campus de Ourense)**

**Fecha: 07.10.2014**

DATOS DEL CENTRO AUDITADO	
<b>Universidad</b>	<b>UNIVERSIDAD DE VIGO</b>
<b>Centro</b>	Escuela Superior de Ingeniería Informática (Campus de Ourense)
<b>Alcance de la auditoría</b> (especificar cualquier posible exclusión)	<b>Títulos oficiales de grado y máster</b>
<b>Representante de la institución auditada</b>	<b>Nombre</b> Ana Garriga Domínguez
	<b>Cargo</b> Directora de la Escuela

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR			
<b>Auditor Jefe</b>	Laureano González Vega	<b>Institución</b>	Universidad de Cantabria
<b>Auditora</b>	Marta González Moldes	<b>Institución</b>	Trillium Consultores
<b>Estudiante</b>	Marta López López	<b>Institución</b>	Universidad de Vigo
<b>Técnico ACSUG</b>	María Dolores Castro País	<b>Institución</b>	ACSUG
<b>Fecha auditoría externa</b>	<b>15.05.2014</b>		
<b>Fecha emisión informe de auditoría</b>	<b>09. 07.2014</b>		
<b>Fecha envío Plan de Propuestas de Mejora</b>	<b>29.09.2014</b>		

### 1.-VALORACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO

El equipo auditor de ACSUG, una vez examinado el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del citado centro, con objeto de evaluar su grado real de implantación así como el Plan de Mejoras enviado con fecha 29 de septiembre de 2014, emite la siguiente valoración:

- FAVORABLE**  
 **DESFAVORABLE**

La Comisión de Evaluación acepta las Acciones Propuestas para eliminar las No Conformidades (NC) detectadas.

Las acciones incluidas en dicho plan de mejoras serán objeto de especial revisión durante el proceso de seguimiento del SGC, comprobando la implantación efectiva de cada una de ellas.

## 2.- PLAN DE MEJORA PROPUESTO

### 2.1. NO CONFORMIDADES DETECTADAS (ORIGEN: INFORME DE AUDITORÍA):

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES				
Nº No Conf.	Directriz AUDIT	Procedimientos afectados	Descripción	Cat. No Conf. (1)
1	3	PE02 PA05 PA06	No se evidencia ni el despliegue ni una correcta implantación de los procedimientos PE02, PA05 y PA06 relativos al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios.	<b>NCM</b>
2	4	PA07	No se evidencia una correcta implantación del procedimiento PA07 respecto de la gestión de los recursos materiales.	<b>NCM</b>

(1) Se contemplan dos categorías de no conformidades que requieren en todos los casos un plan de acción de mejoras:

- No conformidad mayor (**NCM**).
- No conformidad menor (**ncm**).

**2.2. ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS POR EL CENTRO PARA ELIMINAR O REPARAR LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS:**

Nº No Conf.	Análisis de la causa de la NC detectada origen de la propuesta	Acción de mejora propuesta	Seguimiento	Evidencia documental de la implantación
1	<p>La Escuela Superior de Ingeniería Informática de Ourense, señala como análisis de la causa: <i>"Los procedimientos PE02, PA05 y PA06 se diseñaron desde una perspectiva de funcionamiento del centro cuando su definición, despliegue e implantación responden a un marcado carácter institucional. La responsabilidad decisoria y ejecutiva de los procesos de gestión del personal (PDI y PAS) trasciende a competencia de los centros, sin perjuicio de las actividades que se desarrollan específicamente en el centro. La estructura y el ámbito de aplicación del SGIC del centro no facilitan la gestión de estos procesos en el propio dentro"</i>.</p>	<p>Se propone:</p> <p>1.- Redefinir (revisar y actualizar) los procesos relacionados con la gestión del personal (PDI y PAS) integrando la dimensión institucional (tanto en el ámbito de gestión como en el académico) en el SGIC del centro.</p> <p>En detalle, estas acciones se concretan en actualizar e implantar los procesos de administración del personal (que anularán y sustituirán los actuales PA05 y PA 06):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño provisional de los nuevos procedimientos mediante la creación de un grupo de mejora de procesos (antes de la difusión a los centros).</li> <li>- Diseño definitivo con la incorporación de las mejoras recibidas de los centros y de los servicios.</li> <li>- Aprobación por los centros</li> <li>- Diseño definitivo con la incorporación de las mejoras recibidas de los centros y de los servicios.</li> <li>- Aprobación por parte del centro.</li> <li>- Seguimiento inicial de la implantación</li> </ul> <p>2.- En relación al PE02 (Política de PDI y PAS), las actividades comprendidas en este procedimiento se integran en los nuevos procedimientos que describen el proceso de DE, elaborados durante el curso 2013/2014 y actualmente en fase de diseño definitivo para aprobación por los centros.</p> <p>3.- Continuar recogiendo información sobre necesidades de PDI y de PAS y sobre sus resultados a través de las quejas y sugerencias que se reciban, de las encuestas institucionales sobre la evaluación de la satisfacción del PDI con las titulaciones, de las encuestas de evaluación docente, de reuniones de coordinación o de reuniones de la CGC, analizarlos y realizar acciones para la mejora continua y dejar evidencias de la implantación efectiva de los procedimientos. En su caso, formular propuestas y darles oportuno traslado a los órganos de gobierno de la Universidad de Vigo competentes en la materia.</p>	Abierta	<p>No se aporta evidencia por el momento del establecimiento de los nuevos procedimientos</p> <p>Se comprobará en sucesivos seguimientos la pertinente definición de los nuevos procesos relacionados con esta directriz y la adecuada implantación de las acciones propuestas contempladas por el centro.</p>

<p>2</p>	<p>Como análisis de la causa, se señala lo siguiente:</p> <p>Anualmente el Centro aprueba los criterios de reparto y ejecución presupuestaria para las partidas de mobiliario, equipamiento y material de oficina del Centro.</p> <p>El profesorado del centro puede presentar propuestas de adquisición de material para dar respuesta a las necesidades docentes. Todas las solicitudes son analizadas y aprobadas, en su caso, por la Comisión Permanente. En el seno de la Comisión se comprueba que las peticiones se ajustan a lo establecido en las normas de ejecución presupuestaria de la Universidad de Vigo y a las instrucciones de gerencia, además de la viabilidad económica de la propuesta.</p> <p>En 2011 el centro implantó el procedimiento PA07 del SGIC con la aprobación del procedimiento para adquisición de recursos materiales, el procedimiento para la adquisición de nuevo material para laboratorios docentes y un conjunto de criterios para la selección de recursos materiales y proveedores. La normativa y formularios asociados se encuentra en <a href="http://esei.uvigo.es/index.php?id=305">esei.uvigo.es/index.php?id=305</a>, y en la plataforma del SGIC existen evidencias de su implantación desde el curso 2011-2012.</p> <p>Anualmente se realiza un análisis de los recursos materiales del Centro tomando como referencia los resultados de las encuestas de satisfacción y las quejas y sugerencias recibidas. La recogida de resultados y los resultados del análisis se encuentran en los informes IT01_PM01</p>	<p>Elaborar y aprobar los procedimientos del SGIC pendientes de actualizar, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de Infraestructura y ambiente de trabajo (IA)</li> <li>- Gestión de compras y evaluación de proveedores (CO)</li> </ul>	<p>Abierta</p>	<p>No se aportan por el momento evidencias de las acciones de mejora propuestas.</p> <p>Se comprobará en sucesivos seguimientos la pertinente definición de los nuevos procedimientos relacionados con esta directriz y la adecuada implantación de las acciones propuestas contempladas por el centro.</p>
----------	--	--	----------------	---

	<p>Informe de Resultados, IT02_PM01 informe de seguimiento de objetivos de calidad y en los informes de seguimiento de las diferentes titulaciones.</p> <p>Por otro lado, indicar que el proceso que se está siguiendo en estos momentos y el diseñado inicialmente en el SGIC, no se adapta a la realidad funcional actual en los centros al no considerar los cambios y mejoras que se produjeron (legales, normativos, organizativos, de programas de calidad, etc.). Esta situación dio lugar a un Plan de mejora de funcionamiento de los SGIC que incluye la revisión y actualización de toda la documentación de calidad asociada (Manual de calidad, procedimientos y formularios anexos).</p>			
--	--	--	--	--

### 2.3. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA CONTEMPLADAS POR LA ESCUELA

Nota previa: Las PM1 y PM2 se han relacionado con las acciones correctoras propuestas para eliminar las causas raíz de las NC abiertas (han sido contempladas en el apartado anterior).

Nº Oportunidad de Mejora	Descripción de la Oportunidad de Mejora propuesta por el Equipo Auditor	Descripción de la acción Propuesta por el Centro como respuesta a las Oportunidades de Mejora	Seguimiento	Evidencia documental de la implantación
PM3	(PM3)- Se recomienda abordar la realización de un meta-análisis sobre el funcionamiento del SGIC. Prestar especial atención a la inserción laboral de los egresados de la Escuela y a cuestiones ligadas al impacto y a la efectividad de la movilidad, de las prácticas externas y de los trabajos de fin de grado y fin de máster.	Realizar un análisis exhaustivo de la evolución, desde la implantación de las diferentes titulaciones del centro, de los indicadores y tasas relacionados con los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abandono de estudios.</li> <li>- Inserción laboral de egresados</li> <li>- Impacto y efectividad de la movilidad.</li> <li>- Prácticas externas.</li> <li>- TFG y TFM.</li> </ul>	Abierta	No presenta evidencia por el momento. Se comprobará en sucesivos seguimientos la adecuada implantación de las acciones propuestas contempladas por el centro.
PM4	(PM4)- Se recomienda definir y desarrollar unos objetivos de calidad, conforme a una estrategia basada en la mejora continua y que se determinen las acciones necesarias para poder llevarlos a cabo. Así, los objetivos establecidos por el centro deberían caracterizarse por los siguientes requisitos: ser medibles de forma que se pueda conocer su grado de consecución real, ser alcanzables, estar coordinados con los planes de mejora de la Escuela, involucrar a los distintos grupos de interés y poder ser desarrollados a través de planes de actuación concretos.	Aprobar el Manual de calidad revisado y actualizado durante el curso 2013/2014 (anexo 4, Guía de Objetivos de calidad), de manera que: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se establezcan los criterios y requisitos para la determinación de los objetivos de calidad del centro, y basándose en esto, se redefinirán los objetivos de calidad existentes, así como las líneas de actuación y los indicadores que permitan desarrollarlos.</li> </ul>	Abierta	No presenta evidencia por el momento. Se comprobará en sucesivos seguimientos la adecuada implantación de las acciones propuestas contempladas por el centro.
PM5	(PM5)- Se recomienda potenciar la composición de la Comisión de Calidad dándole un mayor protagonismo al personal de administración y servicios y, en especial, a los egresados y a los empleadores. Con ello se podría además contribuir a acercar los resultados del trabajo de la Comisión de Calidad a la sociedad (para lo que se requiere sin duda una mayor proactividad).	Aprobar el manual de calidad revisado y actualizado, de hecho que se incluyan en la composición de la Comisión de calidad los perfiles de egresado/a y empleador/a.  Difundir la importancia de la participación en la comisión de calidad entre el personal de administración y servicios.	Abierta	No presenta evidencia por el momento. Se comprobará en sucesivos seguimientos la adecuada implantación de las acciones propuestas contempladas por el centro.

<p>PM6</p>	<p>(PM6)- Se debe continuar con la búsqueda de medidas que permitan aumentar la participación de los estudiantes en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.</p>	<p>1.- Terminar las actividades llevadas a cabo por un grupo de trabajo multidisciplinar que se constituyó con el objetivo de racionalizar y mejorar las metodologías de evaluación empleadas (modo de recogida de la opinión de los GI, frecuencia de realización, contenidos de los cuestionarios, etc.)</p> <p>Este grupo de trabajo se constituyó en abril de 2014 y, actualmente, está en la fase final de conclusiones, pendiente de la reunión de cierre.</p> <p>2.- Realización de una campaña institucional para explicar y fomentar las actividades de recogida de opinión de los distintos Grupos de Interés. Se incidirá en la explicación de la importancia de cada una de las encuestas y de su impacto en los programas de calidad y mejora continua de los centros y de los servicios.</p> <p>3.- Mejorar el acceso a la aplicación informática para la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.</p>	<p>Abierta</p>	<p>Se comprobará en los próximos seguimientos la adecuada implantación de las propuestas de mejora planteadas y, en particular, su aplicación a la mejora de participación de los estudiantes en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción que es el aspecto clave al que se le debe prestar especial atención.</p>
<p>PM7</p>	<p>(PM7) Vistas las características de la Escuela y su especificidad, se recomienda a la Universidad de Vigo que potencie los recursos de la Escuela en lo que se refiere el Personal de Administración y Servicios en el ámbito de la Informática (instalación de software, equipos y servidores, mantenimiento de aulas de informática y aplicaciones, etc.).</p>	<p>En el ámbito de la Informática (instalación de software, equipos y servidores, mantenimiento de aulas de informática y aplicaciones, etc.) las necesidades básicas asociadas a la docencia se atenderán en el marco de trabajo del personal del Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asignado al Campus de Ourense que se reorganizará de tal forma que se atiendan las necesidades detectadas en la Escuela.</p>	<p>Abierta</p>	<p>No presenta evidencia por el momento. Se comprobará en sucesivos seguimientos la adecuada implantación de las acciones propuestas contempladas por el centro.</p>



<p>PM8</p>	<p>(PM8) Se evidencia la necesidad de una mayor implicación institucional en todo aquello relativo al Sistema de Garantía de Calidad intentando mejorar la conexión, en materia de calidad, entre los diferentes vicerrectorados, lo que facilitaría la correcta implantación de aquellos procedimientos estratégicos y de apoyo que, tal y como se encuentran definidos, no dependen de la Escuela.</p>	<p>1.- Creación de un órgano institucional (Comisión de Calidad) en materia de calidad con labores de coordinación y análisis. (Esta acción está prevista en el programa electoral del equipo rectoral). Para poder llevar a cabo esto, la acción inicial será elaborar un borrador de reglamento interno (composición, funciones...) de la comisión de calidad.</p> <p>2.- Desarrollar canales de información a través del Área de Calidad que permitan y/o favorezcan una mayor coordinación institucional entre las distintas vicerrectorías y entre los centros (grupos de trabajo intercentros, jornadas de presentación de actividades, redes de colaboración, etc.)</p>	<p>Abierta</p>	<p>No presenta evidencia por el momento. Se comprobará en sucesivos seguimientos la adecuada implantación de las acciones propuestas contempladas por el centro.</p>
<p>PM9</p>	<p>(PM9) Se recomienda que la aplicación informática con la que se gestiona el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela fuera más amigable e intuitiva para que su uso se pudiera simplificar y generalizar, al menos, a los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela.</p>	<p>1.- Continuar con el desarrollo de las mejoras de la aplicación informática planificadas, incidiendo en aquellas cuestiones que faciliten el manejo de sus usuarios.</p> <p>2.- Estudiar la viabilidad y analizar, técnica y económicamente, alternativas a la aplicación informática actual.</p>	<p>Abierta</p>	<p>No presenta evidencia por el momento. Se comprobará en sucesivos seguimientos la adecuada implantación de las acciones propuestas contempladas por el centro.</p>

Santiago de Compostela, a 7 de octubre de 2014



José Eduardo López Pereira  
Director ACSUG  
Secretario CGIACA