



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

PROGRAMA AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

**UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE
GRAN CANARIA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES Y CIVILES**

Fecha emisión informe: 24/ 05/ 18

V Final
(Post evaluación del Plan de Acciones de Mejora)

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGIC IMPLANTADO EN LA ESC. DE ING. INDUSTRIALES Y CIVILES. UNIV. DE LAS PALMAS DE G. CANARIA.
	Fecha: 24/ 05/ 18

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Centro	Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
Alcance de la auditoría <i>(especificar cualquier posible exclusión)</i>	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro y de los que es responsable.
Fecha de la auditoría	25 de abril de 2018

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría	<input type="checkbox"/>	Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Renovación	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	----------------	-------------------------------------	--------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

Márquese con una "X" lo que proceda

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Milagros Rico Santos
Cargo	Vicerrectora de Calidad de la ULPGC
Tfno. y/o correo	svc@ulpgc.es

Podrá tratarse del representante legal de la institución, o bien de la persona de contacto declarada en la solicitud

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Auditor Jefe	José Antonio Pérez de la Calle	Institución	ANECA
Auditor	Rafael Infantes Lubián	Institución	U. de Córdoba
Aud. Formación	-	Institución	-

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló sin ninguna incidencia, y de acuerdo a la agenda pactada entre el equipo auditor y el centro auditado.

RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

Esta auditoría se ha realizado de manera muestral. Por este motivo, podrían existir otras no conformidades además de las indicadas en el presente informe.

Directriz AUDIT		Directriz AUDIT	
1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf. (1)	1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
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	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	
1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	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	3	1.2.7. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.1.2. Sistemas de información para la mejora de la oferta formativa		1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
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	
OBSERVACIONES: Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas Por cada subcriterio se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varios subcriterios		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)

Directriz AUDIT		Directriz AUDIT	
1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	No Conf.	1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones	No Conf.
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			
1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	No Conf.		
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	2		
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			

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	1.0.3	En contra de lo especificado en el Manual de Calidad, capítulo 4, no se ha evidenciado que se elaboren objetivos anuales para cada titulación (aunque sí existan objetivos anuales de Centro).	nc
2	1.5.4	En el documento PAC 09 de Gestión de no conformidades, se citan cinco documentos: <ul style="list-style-type: none"> Informe valorativo Documento oficial con las medidas a tomar Informe de conclusión Expediente de la NC/NCP Respuesta a la NC/NCP que en realidad no se elaboran, o al menos no con ese nombre.	nc
3	1.1.1	En el documento PCC02, Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas, en la relación de evidencias se cita como registro de éste el "Proyecto docente de la titulación", pero este documento no aparece como registro en el flujograma del propio procedimiento, y sin embargo, sí aparecen dos registros en el flujograma que no aparecen como tales en la tabla de registros: oferta de asignaturas optativas y relación de asignaturas de libre configuración	nc

(1) Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior

(2) Se contemplan dos categorías de No Conformidades:

- No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SGIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
- No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SGIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.

El tratamiento de las NCM, así como de las nc recogidas en el informe final de auditoría, deberá ser documentado en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

Nota aclaratoria:

Es oportuno destacar que, como norma general, el informe de auditoría debe recoger una imagen lo más fiel posible a la situación del SGIC en el Centro auditado, **en la fecha en la cual se produjo la visita del equipo auditor**. En este sentido, y si bien se acepta que

puedan haberse llevado a cabo diversas actividades de mejora en fechas posteriores, éstas no necesariamente tienen que ser incorporadas en la segunda versión del informe.

Será en su tercera y definitiva versión, aquella que se elabora por el equipo auditor tras proceder al análisis del PAM (Plan de Acciones de Mejora), donde sí cabe incorporar (capítulo de "Disposición final") valoraciones no solo basadas en compromisos de acciones futuras, sino también en las evidencias de acciones de mejora ya realizadas, a fecha de remisión del referido Plan.

OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES GENERALES AL SGIC *(excluyendo las no conformidades)*

Con carácter de recomendación, se sugiere a la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles (EIIC) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) revisar los siguientes aspectos relativos al SGIC y/o a las condiciones de funcionamiento del Centro:

- El nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en grado, de acuerdo a los resultados de las encuestas, es, en términos relativos, bajo.
- Una parte (minoritaria) del profesorado que imparte clase en las asignaturas de primer curso de algunos de los grados parece haber mostrado una actitud casi despectiva hacia los estudiantes.
- Los estudiantes manifiestan que los compromisos expresados en el proyecto docente no siempre se cumplen.
- No existe una oferta pública y amplia de empresas a la que los estudiantes puedan acudir para la realización de sus prácticas curriculares, debiendo en muchos casos ser ellos mismos los que tienen que buscarlas y convencerlas para que firmen un convenio de colaboración con la Universidad.
- En determinadas titulaciones (Ing. Mecánica, Diseño Industrial, Ing. Electrónica), el tamaño grande de los grupos de prácticas, hace que los estudiantes no se muestren totalmente satisfechos con aquellas.
- Aunque en general se sienten motivados, existe preocupación en el colectivo de los PAS por el alto grado de interinidad.
- En aras de mostrar una mayor transparencia del Centro hacia los grupos de interés, se sugiere valorar la posibilidad de hacer públicas en la web las actas de las reuniones mantenidas por diferentes órganos de representación colectiva, tales como Junta de Escuela, Comité de Garantía de Calidad de la EIIC, etc.
- En el Manual de Calidad, capítulo 1, hay una errata, pone "ENQUA" en lugar de ENQA.
- La Normativa de Progreso y Permanencia en las Titulaciones, parece ser demasiado estricta, no a juicio de los estudiantes, sino del propio PAS con responsabilidades administrativas, ya que ocasiona situaciones de alta exigencia a aquellos, y sobrecarga de trabajo a éstos.
- Se recomienda valorar la posibilidad de incorporar un criterio clarificador en el SGIC que delimite la discrecionalidad de la Escuela para modificar o crear nuevos procedimientos en el SGIC.
- Los egresados echan en falta que exista una mayor comunicación entre la Escuela y el ámbito empresarial.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SGIC *(en su diseño e/o implementación)*

El equipo auditor ha detectado los siguientes puntos fuertes del SGIC implantado en la EIIC de la ULPGC:

- Elevado nivel de compromiso hacia el cumplimiento de lo establecido en el SGIC, así como hacia la mejora continua, por parte de la Dirección y los órganos de calidad del Centro.
- Todos los mecanismos previstos en el SGIC para la prevención y tratamiento de las incidencias, parecen funcionar adecuadamente.
- Los egresados y empleadores muestran un elevado nivel de satisfacción con las competencias transversales y específicas adquiridas por los titulados de esta Escuela.
- Se demuestra un grado de conocimiento alto del SGIC, de los documentos que lo integran, así como del valor añadido que proporciona a sus diferentes grupos de interés y al funcionamiento general del Centro.
- El Reglamento de Planificación Académica, parece haber sido capaz de proporcionar un equilibrio satisfactorio entre la carga docente, investigadora y de gestión del PDI, a juicio de estos.
- Amplia oferta de titulaciones oficiales de grado y master, ofrecida por la Escuela.

	<p>INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGIC IMPLANTADO EN LA ESC. DE ING. INDUSTRIALES Y CIVILES. UNIV. DE LAS PALMAS DE G. CANARIA.</p> <p>Fecha: 24/ 05/ 18</p>
---	---

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS PLANTEADAS EN EVALUACIONES / AUDITORÍAS ANTERIORES
--

<p>No aplica.</p>

GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL DE LOS APARTADOS QUE SERÍAN OBJETO DE RECONOCIMIENTO EN LA REACREDITACIÓN DE TÍTULOS
--

<p>No aplica.</p>

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Dña. Milagros Rico Santos	Vicerrectora de Calidad
D. Norberto Angulo Rodríguez	Director de la EIIC
D. Sergio Velázquez Medina	Subdirector de Calidad y Asuntos Económicos
D. Javier Osorio Acosta	Subdirector de Innovación Educativa, Postgrado y nuevas titulaciones
D. Juan Francisco Cárdenes Martín	Secretario de la EIIC
D. Sergio Santana Martín	Subdirector de Reglamentación, Normativa y Comisiones
D. Gerardo Martín Lorenzo	Subdirector de Prácticas de Empresas, Inserción Laboral y Comunicación
Dña. M ^a Dolores Marrero Alemán	Presidenta de Comisión de Acción Tutorial
D. Fernando Toscano Benítez	Subdirector de los Grados de Ingeniería en Tecnología Naval, en Geomática y en Diseño Industrial.
D. Migel Angel Franesqui García	Subdirector del Grado en Ingeniería Civil y Planificación Docente
Dña. Concepción Fifi Ling Ling	Subdirectora de los Grados en las Ingenierías de la rama industrial
D. Fidel García	Responsable de laboratorio
D. Jorge Marrero	Responsable de laboratorio
D. Alejandro Ramos	Responsable de laboratorio
D. Víctor Sigut Marrero	Responsable de laboratorio
Dña. Fátima Monzón Rodríguez	Estudiante (Grado en Ingeniería en Organización Industrial)
D. Iván García Hernández	Estudiante (Grado en Ingeniería Electrónica industrial y Automática)
Dña. Ainoa Jiménez González	Estudiante (Grado en Ingeniería en Tecnología Naval)
Dña. Patricia Cabrera García	Estudiante (Grado en ingeniería química industrial)

D. Javier Sosa Saavedra	Estudiante (Doble grado organización Industrial-Adm. y Direc. de empresas)
D. Pedro Sarmiento Schmitt	Estudiante (Grado en Ingeniería Mecánica)
D. Aarti Nanwani Samtani	Estudiante (Grado en ingeniería Química)
Dña. María Aguiar Mendoza	Estudiante (Grado en Ingeniería en Diseño Industrial)
D. Néstor Santiago Ávila	Estudiante (Máster en Ingeniería Industrial)
Dña. Aura Mercedes Benítez López	Estudiante (Grado en Ingeniería Eléctrica)
Dña. Verónica de Castro Martel	Estudiante (Grado en Ingeniería Geomática)
D. Nicolás Andrés Ramírez Cárdenas	Estudiante (Grado en ingeniería Civil)
D. Juan José Santana Rodríguez	PDI (Grado en ingeniería Química Industrial)
D. Melchor García Domínguez	PDI (Grado en Ingeniería en Diseño Industrial)
D. Sebastián López Suárez	PDI (Grado en Ingeniería Electrónica y Automática)
D. Alejandro Yáñez	PDI (Grado en Ingeniería Mecánica)
D. Fidel García del Pino	PDI (Grado en Ingeniería Civil)
D. Fabián Déniz Quintana	PDI (Grado en Ingeniería Eléctrica)
Dña. Zaida Ortega Medina	PDI (Grado en Ingeniería Química)
D. Manuel Chica González	PDI (Grado en Ingeniería en Tecnología Naval)
Dña. Julieta Schallenberg Rodríguez	PDI (Grado en Ingeniería en Organización Industrial)
Dña. Pilar Abad Real	PDI (Grado en Ingeniería Geomática)
D. Óscar González Díaz	PDI (Máster en Tecnologías industriales)
D. Luis Padrón Hernández	PDI (Máster en Ingeniería Industrial)
D. Orlando José Socorro Lorenzo	Administrador del Edificio de Ingenierías
Dña. Benita Esther Sarmiento Rodríguez	PAS
Dña. María Isabel Cabrera Martín	PAS
Dña. María del Carmen Brito Cano	PAS

Dña. María Yolanda Santana Ortega	PAS
Dña. María del Carmen Peñate Meneses	PAS
Dña. Josefa Marrero Peñate	PAS
Dña. María Reyes Calero Machín	PAS
Dña. Carolina Rodríguez Juárez	Directora de Calidad
D. José María Suarez Peret	Técnico de Calidad
Dña. Sonia Corujo Capote	Técnico de Calidad
Dña. María del Carmen Medina Herrera	Técnico de Calidad
D. Félix Pintado Pico	Subdirector de la Biblioteca Universitaria
D. Víctor Ramos Martín	Responsable de la Biblioteca del Centro
Dña. Juani Ruano Jorge	Biblioteca del centro
D. Miguel Angel Franesqui García	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Alejandro Ramos Martín	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Arístides Olivares Mesa	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Jose Juan Quintana Hernández	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Pedro Hernández Castellano	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
Dña. M ^a Dolores Marrero Alemán	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Moises Martín Betancor	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Antonio Nizardo Benítez Vega	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Antonio Suárez Sarmiento	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
Dña. María Nieves Caro García-Quismondo	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Miguel Martinez Melgarejo	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC

D. Mariano Lescún Vallina	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Alejandro Lomoschitz Mora-Figueros	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Aziz Seddiki	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Santiago González Sosa	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Javier González Fleitas	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Orlando Socorro Lorenzo	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EIIC
D. Javier Rodríguez	Egresado de la EIIC
D. José Abreu	Egresado de la EIIC
D. Paul C Oloffson	Egresado de la EIIC
D. Carlos Herrera Falcón	Egresado de la EIIC
Dña. Patricia Cabrera	Egresada de la EIIC
D. Pedro Cabrera	Egresado de la EIIC
Dña. Carla Angulo Armas	Hidroser
D. Salvador Suárez García	Instituto Tecnológico de Canarias
D. Octavio Rodríguez	Rodritol
D. Rafael Sánchez	Depuradora de la Mancomunidad del Sudeste de Gran Canaria
Dña. Concepción de los Ángeles Puchol	Haricana
D. Jesús Vega Hernández	ICMOVE Ingeniería y Prevención SLP
D. Néstor Escobar	Astilleros Canarias

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
-	-

DISPOSICIÓN FINAL

VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SGIC del citado Centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, así como los compromisos recogidos (en su caso) en el plan de acciones de mejora emite la siguiente valoración previa: (2)



FAVORABLE



DESFAVORABLE

- (1) Lo indicado en este informe será tenido en cuenta por la Comisión de Certificación de la Agencia para valorar la concesión del certificado de implantación del SGIC, si bien su decisión final **podrá no coincidir con la efectuada por el equipo auditor.**
- (2) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

La EIIC no presenta alegaciones a este informe, por lo que se considera que su redacción es definitiva.

En fecha 23/05/18 hace llegar a ANECA un documento con las acciones de mejora previstas en respuesta a las no conformidades recogidas en el presente informe. Su lectura pone de manifiesto que la resolución de aquellas resulta sencilla, pues afecta básicamente al conjunto documental que da soporte al SGIC. Las fechas previstas de ejecución son prácticamente inmediatas en los tres casos (junio 2018).

Por otra parte, se ha echado en falta una respuesta de alcance más amplio, que considerase también posibles acciones a desarrollar por el Centro para atender las numerosas observaciones de mejora registradas, si bien, y al no ser consideradas "no conformidades" como tales, no están obligados a ello. En este sentido, se achaca esta carencia, no tanto a una falta de sensibilidad del equipo Director del Centro hacia situaciones que puedan llegar a generar un malestar real, como a la necesidad de ser ágiles en la respuesta a ANECA para lograr que este expediente pueda entrar entre los que se van a valorar en la siguiente Comisión de Certificación.

Valorando globalmente las circunstancias citadas, el equipo auditor adopta una disposición favorable a la concesión del certificado de implantación de su SGIC a esta Escuela.

- (3) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

En Madrid, a 24/ 05/ 18

Por el equipo auditor (1)

José Antonio Pérez de la Calle
Cargo: Unidad Cal. y Planific. Estratégica
- ANECA

(1) Auditor de mayor rango del equipo